ПАМЯТКА

«ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НА ВАШЕ ИМЯ ОФОРМЛЕН МОШЕННИЧЕСКИЙ КРЕДИТ»

1 НЕМЕДЛЕННО УВЕДОМИТЕ БАНК ИЛИ МФО (КРЕДИТОР)

Позвоните или напишите кредитору. Потребуйте:

- заблокировать карту, счет и доступ к приложению;
- зарегистрировать ваше обращение с датой и временем.

По письменному обращению - запросите подтверждение о его регистрации
Это нужно для дальнейшего взаимодействия с кредитором и государственными органами.

2 СОХРАНИТЕ ВСЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

Незамедлительно зафиксируйте всю информацию - это нужно для обращения в полицию и защиты Ваших прав. Сохраните:

- записи разговоров и голосовых сообщений (при наличии);
- СМС и коды подтверждения;
- звонки и переписку (включая мессенджеры);
- уведомления кредитора;
- выписки по счетам и реквизиты получателей.

Используйте скриншоты и копии, не изменяя данные.

3 ОБРАТИТЕСЬ В ПОЛИЦИЮ

Подайте заявление через портал eGov, e-Otinish или лично в территориальный орган по месту жительства. Обращение подлежит обязательной регистрации, после чего начинается досудебное расследование.

В заявлении укажите:

- дату и сумму кредита, наименование кредитора;
- обстоятельства оформления;
- известные контакты лиц, причастных к мошенничеству;
- имеющиеся материалы (скриншоты, выписки, переписку и др.).

С момента регистрации в ЕРДР возбуждается досудебное расследование по статье 190 Уголовного кодекса РК по факту мошенничества

4 ЧТО ДАЕТ ОБРАЩЕНИЕ В ПОЛИЦИЮ?

Ключевой этап – получение **постановления о признании потерпевшим либо представления полиции**. Полиция устанавливает обстоятельства оформления кредита, проверяет факты использования персональных данных и принимает меры по установлению причастных лиц.

С полученным постановлением необходимо обратиться к кредитору.

Важно: в документе должны быть указаны сумма кредита, дата оформления и наименование кредитора

На основании указанного документа кредитор **не позднее 3 календарных дней** приостанавливает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по кредиту.

При необходимости кредитор вправе запросить дополнительные сведения для проверки обстоятельств.

Если кредит передан коллекторам - уведомите их о наличии уголовного дела и процессуального документа. При бездействии кредитора или коллектора обратитесь в **Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР)** через e-Otinish для проведения проверки и принятия мер надзорного реагирования.

В случае несогласия с действиями (бездействием) сотрудников полиции вы вправе обратиться к руководству территориального органа, подать жалобу через портал e-Otinish либо обратиться в органы прокуратуры.

5 МОЖНО ЛИ СПИСАТЬ МОШЕННИЧЕСКИЙ КРЕДИТ?

Важно понимать: **сам факт мошенничества не означает автоматическое списание долга**.

Списание возможно только **если одновременно установлены:**

- факт мошенничества;
- нарушения со стороны кредитора при выдаче кредита.

В зависимости от ситуации применяется: внесудебное списание (при очевидных нарушениях) либо судебный порядок.

ВНЕСУДЕБНОЕ СПИСАНИЕ ДОЛГА	СУДЕБНОЕ СПИСАНИЕ ДОЛГА
Возможно, если одновременно факт мошенничества подтвержден полицией и при выдаче кредита допущены нарушения со стороны кредитора.	Применяется, если факт мошенничества подтвержден полицией, однако наличие нарушений со стороны кредитора требует установления в судебном порядке.
К таким нарушениям относятся: – отсутствие обязательной биометрии при получении онлайн-кредита; – выдача кредита при наличии, установленного клиентом в eGov запрета на получение кредитов; – несоблюдение возрастных требований (до 21 года и старше 55 лет без подтвержденного согласия); – оформление первого беззалогового потребительского кредита онлайн без биометрии или без личного присутствия (при превышении установленных порогов); – нарушение «периода охлаждения»: ранее 8 часов для банковских займов от 150 до 255 МРП и ранее 24 часов для сумм: свыше 255 МРП по банковским займам и свыше 75 МРП по микрокредитам и без дополнительного подтверждения заемщика **Исключения:** - оплата товаров или услуг напрямую продавцу; - погашение задолженности в том же банке или МФО; - операции по карте в пределах лимита до 150 МРП; - оплата налогов, штрафов и задолженности по исполнительному производству.	Суд на основании собранной полицией доказательной базы устанавливает факт мошеннического оформления кредита и выясняет, стали ли возможными действия мошенников из-за нарушений банка или МФО. К таким нарушениям относятся: – использование третьими лицами персональных данных клиента (в том числе с применением удаленного доступа); – нарушения процедуры биометрии; – несоблюдение требований по выявлению и предотвращению мошеннических операций. В этом случае суд устанавливает обстоятельства дела и принимает решение о списании кредита.
Кредитор обязан: - списать долг; - вернуть удержанные суммы; - внести изменения в кредитную историю.	**После вступления решения суда в силу** кредитор обязан: - списать долг; - вернуть удержанные суммы; - внести изменения в кредитную историю.

КОНТАКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Полиция	eGov.kz (https://egov.kz), eOtinish (https://eotinish.kz) или лично по месту жительства (фронт-офис: + 7 7172 71 46 93)
АРРФР	Портал e-Otinish.kz/Подать обращение/АРРФР (call-центр: + 7 727 237 10 00)
Прокуратура	Портал e-Otinish.kz/Подать обращение/Генеральная прокуратура РК (call-центр: 115 – звонок по Казахстану бесплатно)