

На мой паспорт взяли кредит. Что делать?

Вам звонят из микрофинансовой организации и сообщают, что вы просрочили выплату по займу. Но вы никаких займов не брали. Как такое могло случиться и как решить эту проблему?

Вам также могут позвонить коллекторы, представители банка или кредитного потребительского кооператива. А иногда сразу приходит повестка в суд.

Если вы действительно не имеете никакого отношения к этим долгам, значит, мошенники завладели данными вашего паспорта и оформили на вас кредит.

Как это вообще могло произойти?

Банки, микрофинансовые организации (МФО) и кредитные потребительские кооперативы (КПК) всегда проверяют личность заемщика.

Когда кредит оформляют в офисе, клиентов просят предъявить паспорт, сверяют фотографию и личную подпись. Но если вы потеряли паспорт или его у вас украли, воры могли подменить фото либо замаскироваться под вас, а подпись подделать.

Как только обнаружите исчезновение паспорта, сразу же отправляйтесь в ближайшее отделение полиции. Пишите заявление о пропаже и обязательно возьмите справку об утере паспорта с указанием даты. В случае мошенничества с паспортом эта справка станет вашим главным доказательством, что кредит или заем брали не вы.

При оформлении небольших онлайн-займов (до 15 000 рублей) МФО могут проводить упрощенную идентификацию. Обычно они просят клиентов прислать данные паспорта или его скан, а также фотографию с паспортом в руках. В таких условиях мошенникам легче имитировать внешность владельца паспорта.

Перед выдачей крупных кредитов и займов организации, как правило, проводят более серьезную проверку личности. Например, к потенциальным заемщикам приезжают сотрудники банка или МФО либо партнерские службы, чтобы проверить паспорт перед тем, как оформить кредит или заем.

Микрофинансовые организации также имеют право поручать банкам проводить удаленную идентификацию клиентов. У банков есть доступ к Порталу госуслуг — они могут сверить на нем данные паспорта, СНИЛС и номер мобильного телефона, которые клиент предоставил МФО.

Но посредники не всегда проверяют потенциальных заемщиков достаточно тщательно.

Как узнать, кому и сколько я оказался должен?

Нужно запросить свою кредитную историю. Она содержит полную информацию обо всех кредитах и займах, оформленных на ваше имя. Так можно сразу выяснить, сколько у вас долгов и в каких финансовых организациях.

Вы также узнаете сумму долга, размер процентов и штрафных пеней, дату, когда кредит или заем был взят, и время просрочки.

Как избавиться от долга по кредиту или займу, который оформили мошенники?

Нужно немедленно обратиться в финансовую компанию, которая оформила кредит или заем на ваше имя. Если ситуация зайдет в тупик, можно пожаловаться в Банк России. И в любом случае необходимо написать заявление в полицию.

1. Напишите заявление кредитору

Обратитесь в банк, МФО или КПК, где на вас оформили кредит, и напишите заявление, что вы договор не заключали и денег не получали. Подчеркните, что подпись в договоре подделана либо идентификация пройдена не вами. Если паспорт был украден, приложите копию справки из полиции.

В этом же заявлении потребуйте провести внутреннее расследование и прекратить требовать у вас долг по договору, который вы не заключали.

Как правило, сразу после вашего заявления кредитор перестает звонить с напоминанием о просрочке и начинает внутреннюю проверку.

В процессе расследования эксперты кредитора изучат записи с видеокамер в офисе, сканы документов к договору, служебную переписку, телефонные записи и другие доказательства.

В случае онлайн-займов МФО проверят данные заемщика, его фотографии, а также проведут расследование действий посредников.

Если кредитор убедится, что деньги брали не вы, задолженность с вас спишут. Если же он не найдет доказательств того, что деньги по вашему паспорту получили мошенники, подавайте иск в суд.

2.Пожалуйтесь регулятору

Если вам кажется, что компания подошла к проверке формально и не учла веских доказательств вашей непричастности к долгу, напишите жалобу в интернет-приемную Банка России. Например, если вы представили справку из полиции об утере паспорта. Или кредит был оформлен в офисе банка в день, когда вы находились в отпуске за рубежом, и вы подтвердили это документами. А кредитор не принял эти документы к рассмотрению.

Регулятор запросит у компании отчет о том, как она отреагировала на ваше заявление. Оставить его без внимания компания не сможет.

3.Обратитесь в полицию

Как бы ни развивались события, обязательно обратитесь в полицию. Даже если вы решите проблему с одним псевдокредитом, это еще не гарантирует, что не появятся другие. Поэтому очень важно помочь полиции как можно скорее поймать преступников. Для этого сообщите полицейским все, что выясните.

Потребуйте у кредитора заверенные копии документов, на основании которых выдан кредит или заем: договор и все приложения к нему, копию паспорта и других удостоверений личности — например, водительских прав или загранпаспорта. Лучше взять копии в двух экземплярах: один — для заявления в полицию, другой может потребоваться в суде.

Если все документы, кроме паспорта, не ваши, то можно будет доказать вашу непричастность к долгу. Если документы ваши, но фотографии подделаны, вы сможете потребовать провести техническую экспертизу. Есть программы, которые выявляют измененные и отредактированные фотографии.

Попросите реквизиты счета, на который были переведены деньги. Постарайтесь выяснить данные сотрудника, который оформил договор, и адрес офиса, где это произошло.

Напишите в полиции заявление о мошенничестве. Получение кредита или займа на чужое имя — это преступление. Приложите копии всех документов, которые вы взяли у кредитора, и копию справки об утере паспорта, если паспорт был украден. Все это поможет полиции вычислить злоумышленников.

Что делать, если кредитор отказывается списывать мой долг?

К сожалению, такое бывает. Например, если вы сообщили об утере паспорта уже после того, как на вас был оформлен кредит, и нет других очевидных доказательств, что договор заключали не вы.

Тогда для вас остается единственный вариант — идти в суд.

Возьмите весь пакет документов по договору кредита или займа и подавайте иск на кредитора. В суде ссылайтесь на то, что договор был заключен мошенником и подписан не вами.

Проверить подпись на бумажном договоре будет нетрудно: суд назначит графологическую экспертизу. Выявить онлайн-мошенничество сложнее и займет больше времени. Но это тоже возможно.

После решения суда в вашу пользу кредитор прекратит требовать с вас оплату долга.

Нужно ли еще что-то делать?

Информация в бюро кредитных историй поступает не сразу. Поэтому обязательно проверьте свою кредитную историю еще раз — например, через месяц после первого запроса кредитной истории. Может выясниться, что у вас появились новые долги.

Если окажется, что за вами числятся другие кредиты или займы, которые вы не брали, процедуру оспаривания долгов придется повторить с другими кредиторами.

Кроме того, нужно проследить, чтобы из вашей кредитной истории удалили информацию о долге, который с вас списал кредитор или суд. Если это не было сделано, обратитесь в бюро кредитных историй и покажите справку из финансовой организации или решение суда.

Как защититься от лжекредитов в будущем?

Стоит беречь и сам паспорт, и его данные:

- никому не давайте и нигде не оставляйте паспорт в залог;
- не позволяйте копировать его без весомого повода;
- не отправляйте сканы страниц паспорта посторонним лицам;
- вводите данные паспорта только на защищенных сайтах (в адресной строке должен быть значок закрытого замка) надежных организаций (например, лицензированных банков или страховых компаний) и только когда без этого не обойтись (например, если вы покупаете билеты на самолет или турпоездку);
- не сообщайте данные неизвестным по телефону или в соцсетях, если кто-то просит их у вас, например, «чтобы оформить компенсацию от Социального фонда».

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, можно получить:

- в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.