

Сіздің атыңызға кредит ресімдеген: не істеу керек және өз құқықтарыңызды қалай қорғау керек

Бүгінгі күні адамға беймәлім кредит ресімделетін жағдайлар, өкінішке орай, сирек емес. Алаяқтар банк сервистеріне қол жеткізу үшін дербес деректердің жария болуын, фишинг сайттарды, зиянды қосымшалар мен психологиялық айла-шарғыларды пайдаланады. Мұндай кезде Сіздің құқықтарыңыз Заңмен қорғалатынын білу маңызды, алайда бұл сіздің қаншалықты жылдам және дұрыс әрекет ететініңізге байланысты болады.

Сізге кредит ресімделгенін қалай түсінуге болады

Көп жағдайда адам алаяқтық кредит туралы кездейсоқ: банктен хабарлау, коллектордың қоңырауы немесе кредиттік тарихтың кенеттен нашарлауы арқылы біледі. Кейде адамға сұрамаған SMS-кодтар келеді немесе шығу тегі түсініксіз есептен шығарулар тіркеледі. Осы кезеңде мұндай *белгілерге енжарлық танытпай*, жағдайды бірден анықтай бастау маңызды.

1-қадам. Дерету кредитормен байланысыңыз

Ең алдымен - сіздің атыңызға кредит ресімделген банкпен немесе микроқаржы ұйымымен дерету хабарласу керек. Оны тек **ресми арналар арқылы** жасау керек: колл-орталық, мобильді қосымша немесе бөлімше.

Сөйлесу кезінде алаяқтық фактісін тіркеп, мыналарды талап ету қажет:

- картаны, шотты және бағдарламаға кіруді бұғаттау;
- сіздің жүгінген күніңіз бен уақытты көрсете отырып, ресми түрде тіркеу;
- жүгінудің тіркелгенін растауды ұсыну.

Бұл банкпен және мемлекеттік органдармен одан әрі өзара іс-қимыл үшін маңызды.

2- қадам. Барлық дәлелдемелерді жазып қойыңыз

Сонымен бір мезгілде **барлық ықтимал дәлелдемелерді барынша жылдам тіркеу** қажет. Кез келген ақпараттың маңызды болуы мүмкін: SMS-хабарламалар, растау кодтары, мессенджерлердегі хат жазысу, қоңыраулар жазбасы, банктен хабарламалар, операциялардың тарихы, алушылардың деректемелері.

Бұл деректерді түпнұсқа түрінде: скриншот немесе көшірме түрінде, редакциялаусыз сақтау маңызды. Тіпті бір қарағанда елеусіз жағдай тергеу кезінде негізгі рөл атқаруы мүмкін.

3-қадам. Полицияға жүгініңіз

Өтінішті eGov, e-Otinish порталы арқылы немесе тұрғылықты жері бойынша аумақтық органға жеке тапсыруға болады. Өтініште **мән-жайларды егжей-тегжейлі сипаттау** қажет: кредит қашан және қандай сомаға ресімделген, қандай кредитор көрсетілген, сіз ресімдеу фактісі туралы қалай білдіңіз, сондай-ақ қолда бар барлық дәлелдемелерді қоса беру қажет. Тіркелгеннен кейін ақпарат Сотқа дейінгі тергеп-тексерулердің бірыңғай тізіліміне енгізіледі және алаяқтық фактісі бойынша тексеру басталады.

Полицияға жүгіну - формальдылық емес, **негізгі кезең**. Тергеп-тексеру шеңберінде кредитті ресімдеу мән-жайлары анықталады, дербес деректердің қалай пайдаланылғаны тексеріледі және қаржы ұйымы тарапынан ықтимал бұзушылықтар анықталады. Қорытындылары бойынша жәбірленушінің мәртебесін растайтын немесе істің мән-жайын белгілейтін **процестік құжат беріледі (құжатта кредиттің сомасы, күні және кредитордың атауы көрсетілуге тиіс)**. Дәл осы құжат **кредитормен одан әрі өзара іс-қимыл жасауға негіз** болады.

4-қадам. Кредиторға қайта жүгініңіз

Оны алғаннан кейін банкке немесе МҚҰ-ға қайта жүгіну қажет. Бұл жағдайда кредитор **3 күн ішінде берешекті өндіріп алуды тоқтата тұруға, айыппұл есептеуді тоқтатуға және шағым-талап жұмысын тоқтатуға міндетті.**

Егер борыш коллекторларға берілсе, оларға да **қылмыстық істің бар екендігі туралы хабарлау қажет.** Бұл ретте түсіну маңызды: өндіріп алуды тоқтата тұру - бұл түпкілікті шешім емес, талқылау уақыты.

НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ! Кредитордың немесе коллектордың әрекетсіздігі кезінде тексеру жүргізу және қадағалап ден қою шараларын қабылдау үшін e-Otinish арқылы ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне (ҚНРДА) хабарласыңыз.

Полиция қызметкерлерінің әрекетімен (әрекетсіздігімен) келіспеген жағдайда сіз аумақтық органның басшылығына жүгінуге, e-Otinish порталы арқылы шағым беруге не прокуратура органдарына жүгінуге құқылысыз.

Алаяқтық кредитті есептен шығаруға бола ма?

Бұл ең жиі кездесетін сұрақтардың бірі. Бұл жерде кең таралған жаңылысуға әкелмеу маңызды: алаяқтық фактісінің өзі міндеттемелерден автоматты түрде босатуды білдірмейді. Есептен шығару үшін қылмыс фактісінің өзін ғана емес, сонымен қатар **қарыз беру кезінде кредитор тарапынан бұзушылықтардың болуын** да анықтау қажет.

Жағдайға байланысты: соттан тыс есептен шығару (айқын бұзушылықтар кезінде) немесе сот тәртібі қолданылады.

Борышты соттан тыс есептен шығару

Егер алаяқтық фактісін полиция бір мезгілде растаса және кредит беру кезінде кредитор тарапынан бұзушылықтарға жол берілсе, соттан тыс есептен шығаруға жол беріледі.

Мұндай **бұзушылықтарға** мыналар жатады:

- онлайн-кредит алу кезінде міндетті биометрияның болмауы;
- клиент eGov-те **кредиттер алуға тыйым** салуды белгілеген жағдайда кезде кредит беру;
- **жас ерекшеліктеріне қойылатын талаптарын сақтамау** (расталған келісімсіз 21 жасқа дейін және 55 жастан жоғары);
- **бірінші кепілсіз тұтынушылық кредитті** биометриясыз немесе жеке қатысуынсыз **онлайн** ресімдеу (*белгіленген шектерден асқан кезде*);
- **«шешім қабылдау кезеңін» бұзу:** 150-ден 255 АЕК-ке дейінгі банктік қарыздар үшін 8 сағаттан ерте және банктік қарыздар бойынша 255 АЕК-тен жоғары және микрокредиттер бойынша 75 АЕК-тен жоғары және қарыз алушының қосымша растауынсыз 24 сағаттан ерте.

Ерекше жағдайлар:

- тауарлардың немесе қызметтердің ақысын тікелей сатушыға төлеу;
 - сол банкте немесе МҚҰ-да берешекті өтеу;
 - 150 АЕК дейінгі лимит шегінде карта бойынша операциялар;
 - атқарушылық іс жүргізу бойынша салықтарды, айыппұлдарды және берешектерді төлеу.
- Мұндай жағдайларда қаржы ұйымы борышты есептен шығаруға, ұсталған қаражатты қайтаруға және кредиттік тарихты түзетуге міндетті.

Борышты сот арқылы есептен шығару

Егер алаяқтық фактісін полиция растаса, бірақ кредитор тарапынан бұзушылықтардың болуы сот тәртібімен белгілеуді талап етсе қолданылады.

Сот полиция жинаған дәлелдер базасының негізінде кредиттің алаяқтықпен ресімделу фактісін анықтайды және банктің немесе МҚҰ-ның бұзушылықтарына байланысты алаяқтардың әрекеттері мүмкін болғанын анықтайды.

Мұндай бұзушылықтарға:

- үшінші тұлғалардың клиенттің дербес деректерін пайдалануы (оның ішінде қашықтан қол жеткізуді қолдана отырып);
- биометрия рәсімінің бұзылуы;

– алаяқтық операцияларды анықтау және болдырмау жөніндегі талаптарды сақтамауы жатады.

Бұл жағдайда сот істің мән-жайын анықтайды және кредитті есептен шығару туралы шешім қабылдайды.

Сот шешімі күшіне енгеннен кейін кредит беруші:

- қарызды есептен шығаруға;
- ұсталған соманы қайтаруға;
- кредит тарихына өзгерістер енгізуге міндетті.

Әрекетсіздіктің ықтимал тәуекелдерін де түсіну маңызды. Егер дереу қадам жасамаса, қарыз ұлғая береді, сот өндіріп алуы мүмкін, ал сіздің шоттарыңыз бұғатталуы мүмкін. Бұдан басқа, кредиттік тарих айтарлықтай нашарлайды, бұл болашақта қаржылық қызметтерге қол жеткізуді шектейді.

Профилактикаға ерекше назар аудару керек. Мұндай жағдайлардың көпшілігі кодтарды беруден, күмәнді қосымшаларды орнатудан немесе күмәнді сілтемелерге көшуден туындайды. Өзіңізді қарапайым, бірақ тиімді шаралармен қорғауға болады: SMS-кодтарды ешкімге бермеу, екі факторлы аутентификацияны пайдалану, кредиттік тарихты үнемі тексеру және қажет болған жағдайда «Стоп-кредит» қызметін қосу.

Ең бастысы есте сақтау керек: егер сіздің атыңызға кредит рәсімделген болса, әрекет жылдамдығы мен дәйектілігі шешуші рөл атқарады. Сіз алаяқтық фактісін неғұрлым ерте тіркеп, уәкілетті органдарға жүгінсеңіз, өз құқықтарыңызды қорғау, қаржылық шығындарды тоқтату және кредиттік беделіңізді қалпына келтіру ықтималдығы соғұрлым жоғары болады.

БАЙЛАНЫСУ ЖӘНЕ ПАЙДАЛЫ СІЛТЕМЕЛЕР

Полиция: eGov.kz (<https://egov.kz>), eOtinish (<https://eotinish.kz>) немесе тұрғылықты жері бойынша жеке өзі (фронт-офис: + 7 7172 71 46 93)

ҚНРДА: e-Otinish.kz порталы/Өтініш беру/ҚНРДА (call-орталық: + 7 727 237 10 00)

Прокуратура: e-Otinish.kz порталы/Өтініш беру/ҚР Бас прокуратурасы (call-орталық: 115 – Қазақстан бойынша қоңырау шалу тегін)