

банк

Поддельный заем

Выдача кредита по поддельным документам — распространенный вид мошенничества, и, по мнению экспертов, в ближайшем будущем количество таких правонарушений не уменьшится. А обманутым гражданам придется и впредь доказывать, что они не брали кредитов.

— кредиты —

Поднимите мне рейтинг

Злоумышленники нередко берут кредиты, предъявив недействительные документы. «За последние три года количество таких случаев в моей практике заметно выросло. Кредиты в МФО, например, выдают даже по ксерокопии паспорта, присланной по интернету», — говорит адвокат московской коллегии адвокатов «Норма», партнер Ассоциации юристов Москвы Вадим Кудрявцев.

Официальной статистики, подтверждающей оспаривание записей в кредитных историях, в России не ведется. «Общее количество обращений с оспариванием можем оценить как несколько сотен в месяц», — заявил директор по маркетингу Национального бюро кредитных историй (НБКИ) Алексей Волков.

У каждого российского гражданина есть кредитная история, в которой фиксируется, сколько кредитов он взял и как их гасил. Персональный кредитный рейтинг (ПКР) — это оценка кредитной истории гражданина, выраженная в баллах (минимальное значение — 300 баллов, максимальное — 850 баллов). Если в кредитной истории заемщика появляются недостоверные, по его мнению, данные, то они будут временно ухудшать кредитную его историю, снижая количество баллов в рейтинге. «При этом надо понимать, что если кредитная история и ПКР действительно ухудшились в результате действий злоумышленников, то они в любом случае будут исправлены. Это только вопрос времени. В законе 218-ФЗ «О кредитных историях» для этого предусмотрены все необходимые процедуры. Прежде всего процедура оспаривания рейтинга», — объясняет Алексей Волков.

30-летний Алексей Л., сотрудник столичной страховой компании, прошлым летом не смог купить в распродажу дорогой телевизор: ему отказали в банке, сославшись на то, что он взял заем в МКК «Скорфин» год назад и до сих пор не погасил его. «Оказалось, что в июле 2020 года я остался должен еще 8050 руб.», — говорит Алексей Л. Добиваясь решения проблемы, он написал заявление в ОВД «Марьино», Роскомнадзор, Центрбанк, Роспотребнадзор, жалобу в МВД Ростова-на-Дону (МФО была зарегистрирована именно там) и в администрацию президента. Однако все организации прислали формальные отписки, и лишь Роскомнадзор прислал фото с изображением Алексея Л., держащего в руках какой-то договор. «По мнению сотрудников этой организации, на фото был именно я в момент заключения злуполучного кредитного договора! Я не согласился с этим вопиющим обманом, заплатил за экспертизу фото 15 тыс. руб. специализированной компании. Мне сказали, что это монтаж, о чем я уведомили соответствующие органы, которые не приняли во внимание итоги экспертизы. Мои затраты на признание кредита не моим уже почти вдвое превысили сумму кредита, впрочем, я принципиально не хочу платить: нужно пройти этот путь, добиться справедливости, чтобы знать, как вести себя в этой ситуации, если она повторится», — говорит Алексей Л.

Паспорт в сети

Люди порой случайно узнают о том, что на них висит денежный заем. Алла Г. спустя шесть лет узнала о том, что в Хоумкредитбанке злоумышленники по ее паспорту взяли около 40 тыс. руб., когда из любопытства сделала запрос в НБКИ о своем рейтинге. «Я уже не помню, насколько тогда понизился мой рейтинг заемщика, меня поразили две вещи: кредит банк выдал злоумышленникам на мой паспорт, который был утерян в августе 2014 года и признан недействительным в день потери. В этой связи в ОВД «Можайское» мне был выдан соответствующий документ-подтверждение. Я показала его в Хоумкредитбанке, и мой долг, конечно, аннулировали, хотя уже собирались передавать его коллекторам: мошенники не выплатили банку чуть более 19 тыс. руб. Поведел, что сознательные попались мошенники: другие бы вовсе платить не стали», — говорит Алла Г.

«Я изучила отчет НБКИ по своей кредитной истории и выяснила, что некогда пытался несколько раз взять кредитные карты на мое имя с 2015 по 2019 год. Сбер отказал этим „заемщикам“ дважды, «Открытие», ВТБ, Альфа-банк и Россельхозбанк — по одному разу. Причина отказа заклю-

чалась в невыплаченном кредите Хоумкредитбанку. И слава богу, что у меня висел долг, ведь заявку злоумышленники заполняли, предъявив данные уже нового паспорта, который мне выдали взамен утерянного в том же 2014 году. Вопрос, откуда у мошенников, даже если предположить, что другие кредиты пытался взять один и тот же человек, данные моего паспорта, если я его не теряла?» — задает вопрос Алла Г.

Сейчас такой случай маловероятен, говорят эксперты банковского сектора. Банковские сотрудники перед выдачей кредита проверяют паспорт на подлинность. Клиенты просят предъявить паспорт, сверяют фотографию и личную подпись. В случае совершения операции по доверенности просят предъявить еще какой-нибудь документ с фотографией, например водительские права. Также многие банки просят сообщить код подтверждения с сообщения на мобильный телефон или подтверждения операции в приложении на мобильном телефоне. «Сейчас МВД России ведет соответствующую базу, которой пользуются все участники финансового рынка, в ней есть вся необходимая информация. Она размещена на сайте ведомства, так что воспользоваться ею могут все», — рассказывает председатель Совета Ассоциации банков России Анатолий Аксаков. В 2014 году такой базы не было.

Сейчас банки проверяют действительность паспорта не только по этой специальной базе, но и по прописке, по черным спискам, по налоговой базе. В банках действует алгоритм проверки паспортов, во внутренних протоколах банки могут устанавливать более или менее жесткую проверку», — говорит частный адвокат Дарья Кристалл. Тем не менее количество обращений в банки от злоумышленников растет.

По мнению экспертов, существует четыре варианта утечки личных данных. Потеря паспорта, передача заинтересованным лицам личных данных клиентов работниками компаний, которые по роду деятельности их собирают и хранят (каршеринги, банки, МФО, госуслуги и т. д.) Иногда мошенники взламывают базы данных компаний или облачных хранилищ, где свои личные данные (сканы паспортов всей семьи, номера карточек, файлы с паролями и т. д.) пользователи хранят для удобства и быстрого доступа. Бывает, что мошенники, представляя сотрудниками крупных компаний или различных ведомств, под разными предлогами выведывают у граждан данные паспортов, номера мобильных телефонов, данные банковских карт и проч., в том числе их фотокопии или селфи с открытым паспортом (зачастую именно такие данные используются МФО для выдачи небольших займов).

«Безусловно, цифровизация в определенной мере поспособствовала тому, что все больше личных данных утекает в сеть. Но вне зависимости от уровня цифровизации на первое место выходит человеческий фактор. Что бы ни делали сотрудники организаций для сохранности данных, какие бы меры ни принимало государство для предотвращения подобных утечек, люди зачастую сами неосознанно сливают данные мошенникам: пользуются незащищенными облачными хранилищами, отправляют фото документов и банковских карт незнакомым людям, передают личные данные по телефону, открывают фишинговые письма», — констатирует сооснователь и генеральный директор CloudPayments, член Ассоциации менеджеров России Дмитрий Спиридонов.

Как показывает практика, банки адекватнее ведут себя в отношении клиентов, оказавшихся не по своей вине в числе недобросовестных заемщиков, нежели МФО. «Выдача кредита по недействующему паспорту не красит банк — обычно они быстро решают такие вопросы в пользу заемщиков», — говорит адвокат Вадим Кудрявцев. Это подтверждает случай, происшедший с Натальей П., которая решила перебраться со съемной квартиры в Обнинске (Калужская область) в собственную квартиру в Москве. «Я никогда не брала кредитов, была уверена, что в конце 2020 года мы с сыном переедем в столицу, квартиру я присмотрела на „Коломенской“, думала, дело за малым — получить кредит! Но не тут-то было. Мне отказали, сказав, что я числюсь в должниках сразу нескольких организаций, в частности ОТП-банка и банка „Европа-Кредит“, а еще питерского МФО

„Финэлемент“, у которого уже и лицензии-то не было, было только право собирать долги с таких, как я», — говорит Наталья П. По ее словам, решить вопрос с банками удалось в досудебном порядке, а МФО дело длилось до сих пор.

«Доказать, что заем брали мошенники, непросто, но возможно. Нужно запросить копию договора, по которому был выдан кредит, и ознакомиться с правилами выдачи займов данной конкретной организацией, а потом обратиться в суд с иском и приложить к нему все имеющиеся доказательства. В этом случае можно доказать, что фактически кредит за пострадавшего получил кто-то другой. Сложнее доказать свою непричастность будет, если клиент отправил селфи с раскрытым паспортом или назвал код из СМС мошенникам сам. Тут нужно подавать заявление в полицию по факту мошенничества», — говорит Дмитрий Спиридонов.

Обычно суды по таким делам длиться недолго и нередко становятся на сторону заемщиков. «По Москве — всего недели три-четыре, в регионах — не более четырех месяцев. Мои клиенты доказали, что кредиты брали не они: для этого проводили подчёркнутую экспертизу. Мои доверители доказали, что их подписи сильно отличаются от поддельных», — рассказывает адвокат Дарья Кристалл. «Суд встанет на сторону потребителя, если потребитель докажет, что не осуществлял действий по получению займа: не подписывал заявок на заем, а имеющаяся подпись является поддельной, или паспорт потребителя был утерян до даты заключения договора займа и имеется заявление в полицию, или паспортные данные потребителя не совпадают с данными паспорта, указанного в договоре займа и т. д.», — говорит адвокат Мадина Сюняева.

Берегите документы

По мнению экспертов, в ближайшем будущем количество мошеннических действий с украденными документами не уменьшится. А обманутым гражданам придется и впредь доказывать, что кредит взят мошенниками. «Так как фактически невозможно отличить обманутого заемщика от заемщика, который заявляет об этом в отношении договора, который им был заключен лично. По данному вопросу судебная практика в части порядка доказывания уже сложилась, считаем, что необходимости каких-либо изменений нет», — говорит Анатолий Аксаков.

Для противодействия мошенникам вводят новые технологии — например, в тестовом режиме заработал проект цифровых двойников основных документов граждан. «Пока еще у него есть ряд недостатков (нужно доработать ПО, упростить процедуру подключения к проекту компаний и т. д.), но когда он заработает в полную силу, то в значительной мере решит вопрос безопасности хранения документов и подтверждения личности при совершении различных операций», — уверяет Дмитрий Спиридонов.

«Чтобы избежать кражи паспортовных данных, нельзя отправлять копии паспортов и селфи с ними третьим лицам, позволяя снимать копию паспорта без необходимости. Лучше предъявляйте водительские права. Нельзя хранить их в облачных сервисах с низким уровнем защиты. На своих устройствах нужно использовать только лицензионный софт, регулярно обновлять защитные программы. Если человек обнаружил, что его паспортные (или иные) данные оказались скомпрометированы, необходимо сразу сообщить об этом в банк и в правоохранительные органы», — предупреждает директор департамента противодействия мошенничеству и операционных рисков банка «Хоум Кредит» Светлана Резникова.

«Потребителю следует немедленно обратиться в банк с требованием о признании договора займа недействительным и проведении внутреннего расследования. Обязательно направить заявление в полицию на совершение мошеннических действий, как по месту жительства потребителя, так и по месту нахождения банка. Обратиться в БКИ с запросом о получении выписки по кредитной истории. Делаете запросы — тогда суд с большей долей вероятности встанет на сторону должника», — заключает Мадина Сюняева. То есть не ждать, когда дело дойдет до суда, а самим требовать аннулирования кредита.

Анна Героева

Биометрия в законе

— технологии —

В январе текущего года вступил в силу федеральный закон об использовании Единой биометрической системы для удаленной идентификации при получении финансовых и государственных услуг. Юридические лица и индивидуальные предприниматели получили возможность открыть счет дистанционно. Перечень дистанционных сервисов на базе биометрических данных будет расширяться.

В 2018 году «Ростелеком» и Банк России запустили Единую биометрическую систему (ЕБС), позволяющую гражданам получать финансовые услуги в онлайн-формате. Инновационный механизм удаленной идентификации (распознавание лица и голоса) призван был вывести государственные услуги на новый уровень и расширить набор дистанционных сервисов, в том числе финансовых. За два года сервисы на базе ЕБС хорошо себя зарекомендовали. А пандемия показала, что без дистанционных сервисов в современном мире уже не обойтись. В цифровой формат переводит все больше государственных и финансовых услуг. В частности, правительство РФ одобрило законопроект о проведении электронных торгов при продаже заложенных по ипотеке квартир должников.

Процедура получения биометрической идентификации довольно проста: необходимо иметь подтвержденный профиль на портале госуслуг, передать свои личные данные в любой из офисов банка, работающих с биометрией, сделать

на месте фотографию и предоставить запись собственного голоса. В дальнейшем клиент сможет пользоваться услугами банка (открыть счет, вклад, оформить кредит, провести различные банковские операции) без личного присутствия. Все организовано удобно — достаточно сдать свою биометрию один раз и в дальнейшем пользоваться услугами любого российского банка на дистанционной основе из любой точки планеты. При этом время выполнения банковских операций сокращается, поскольку клиенту не нужно посещать офис (иногда многократно). Регистрация и использование ЕБС бесплатны. Сервис предоставляется на добровольной основе, клиент сам принимает решение о подключении к ЕБС. Он также может удалить свои данные из системы, заполнив форму на портале госуслуг.

«Благодаря сервису ЕБС любой человек, зарегистрированный в системе, может получить полноценный доступ к дистанционному банковскому обслуживанию, счетам и вкладам без непосредственной явки в отделение банка. Заложенные законом возможности удаленного приема на банковское обслуживание юридических лиц, а также получения госуслуг в удаленной форме являются логичным продолжением функционала ЕБС», — отмечает зампред правления Совкомбанка Олег Машталар. Поток клиентов на этом канале пока гораздо меньше, чем в обычных отделениях, но ожидается, что по мере развития сервисов, связанных с удаленной идентификацией, и роста сданных биометрических шабло-

нов увеличится и спрос на удаленные услуги со стороны населения.

СКБ-банк начал полноценную работу с новой системой в 2020 году, внедрив ее в мобильное приложение «СКБ Онлайн». «Чтобы стать клиентом банка, теперь достаточно скачать мобильное приложение, зайти в него, включить камеру и произнести некоторые цифры, и далее буквально в несколько кликов по экрану можно будет получить нужную услугу», — пояснил Алексей Луценко, директор по развитию розничного бизнеса СКБ-банка.

А в ВТБ рассматривают возможность использования ЕБС в рамках сервисов для предпринимателей, в частности при удаленной регистрации бизнеса, дистанционном открытии расчетного счета, выпуске усиленной квалифицированной электронной подписи и др.

В банках, работающих с ЕБС, отмечают, что она соответствует всем требованиям информационной безопасности системы федерального уровня. Все клиенты проходят двухэтапную проверку: на сайте «Госуслуги» и при сдаче биометрических данных в банке. Риск мошенничества здесь ниже, чем даже при личном посещении отделения банка.

По мнению представителей банков, изменения в законодательстве создают условия для дальнейшей цифровизации продуктов и сервисов для юрили, увеличения скорости и улучшения качества обслуживания клиентов, а также повышения безопасности дистанционного обслуживания.

Мария Рыбакова



Пандемия COVID-19 показала, что без дистанционных сервисов уже не обойтись. А значит, потребность в Единой биометрической системе будет расширяться

Телефонная кубышка

— инструменты —

В крупнейших банках по итогам прошлого года выдача цифровых карт выросла до 50%. Связано это не только с последствиями пандемии, но и с удобством в использовании.

По данным MasterCard, Россия — мировой лидер в сегменте безналичных платежей с помощью смартфона и других гаджетов. Пандемия ускорила проникновение тренда на рынок. Покупатели стремятся максимально ограничить контакты путем использования цифровых платежных карт. За прошедший год многие покупатели впервые попробовали такой способ оплаты, оценили его преимущества и не планируют отказываться от него и после смягчения ограничений. В январе 2021 года в 25 раз больше пользователей добавили банковскую карту в кошелек для бесконтактной оплаты, чем годом раньше. Число пользователей сервиса «Кошелек Pay» ежемесячно увеличивается в среднем на 27%, отмечают в компании Cardsmobile, разработчик приложения «Кошелек» и мобильного платежного сервиса «Кошелек Pay».

В 2021 году банки планируют наращивать выдачу цифровых карт с помощью акций и программ лояльности. В числе таких предложений будут бесплатный выпуск и возможность оформления мультивалютных карт, что позволит клиентам экономить на операциях конверсии. Партнерские и бонусные проекты — перспективная зона роста для участников рынка. Цифровые

карты набирают популярность не только в банковском сегменте, но и в ритейле. Пользователи «Кошелька» уже оцифровали 300 млн карт торговых сетей — и это число продолжает расти, причем 16% карт не существует в пластике: они выпущены сразу в мобильном формате из каталога приложения.

Цифровые карты хороши тем, что они всегда под рукой, их невозможно потерять или забыть. «Совкомбанк уже давно и последовательно поддерживает переход на бесконтактные способы оплаты и целенаправленно мотивирует клиентов использовать систему РАУ, предлагая повышенный кэшбэк, специальные условия по кредитам и другие бонусы для тех, кто пользуется оплатой с помощью смартфона и мобильного приложения», — отмечает зампред правления Совкомбанка Альберт Борис. По статистике банка, доля оплаты в пользу цифрового аналога по картам «Халва» в 1,5–2 раза превышает долю оплаты с помощью пластика». В банке «Открытие» отмечают интерес к таким продуктам со стороны бизнеса. В 2020 году в банке наблюдался значительный рост спроса на виртуальную бизнес-карту, достигнув в декабре роста на 330% относительно апреля. Портфель активных клиентов банка по виртуальной карте вырос в 2020 году в 10,5 раза, притом что портфель пластиковых бизнес-карт увеличился только в 2,2 раза. Хотя этот продукт уже давно существует на розничном рынке, на рынке малого и среднего бизнеса он недавно начал укреплять позиции, став особенно акту-

альным в период пандемии и самоизоляции. Многие предприниматели, опробовав его в этот период, поняли, что нет смысла заказывать карту в офисе или с доставкой, потом ждать ее два-десять дней, когда можно сделать все то же самое за минуту в мобильном приложении своего смартфона. При этом клиент получает практически такую же полноценную функциональную карту бесплатно, с бесплатным обслуживанием, которая всегда в его смартфоне, по которой он может оплатить любые покупки как в интернете, так и в обычном магазине, получить за это кэшбэк до 5%, снять или внести наличные на расчетный счет в любой день 24/7 в ближайшем банкомате с технологией NFC, которой оснащена большая часть современных банкоматов. С помощью такой карты можно также совершить перевод контрагенту — физическому лицу, если оплата по каким-то причинам не доступна. И контролировать все траты в ленте операций мобильного приложения.

«МКБ предлагает клиенту самому выбирать, что ему нужно — пластик или цифровая карта», — говорит начальник управления развития карточного бизнеса МКБ Татьяна Брухина. — Сейчас каждая десятая банковская карта в МКБ — цифровая. Рассчитываем, что популярность цифровых карт у клиентов банка будет только расти». По оценкам экспертов, объем выдачи цифровых карт по итогам 2021 года может увеличиться до 15–17%. Потому что для клиентов банков это новая степень свободы в управлении деньгами.

Мария Рыбакова