

**УТВЕРЖДЕНА**  
**приказом Директора МКК ООО «Содействие Финанс Групп»**  
**№ 76-од от « 01» июля 2017 года**

## **Информация**

о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)

Защита прав получателя финансовой услуги обеспечивается на законодательном уровне:

1. Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"),

2. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей", а также «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденный Банком России «22» июня 2017 года.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в порядке досудебного урегулирования спора. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрофинансовая организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы и в течение 12 рабочих дней с даты регистрации заявления в «Журнале регистрации обращений» направить ответ. На основании рассмотренного заявления и с учетом проведенного анализа предоставленных подтверждающих документов микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

Способы досудебного урегулирования:

- заключение Соглашения о приостановлении начислении процентов за пользование займом и по штрафным санкциям, с учетом частичной оплаты задолженности;
- заключение Соглашения о реструктуризации задолженности, с учетом частичной оплаты задолженности.

Процедура медиации возможна в рамках досудебного урегулирования спора при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг и в случае согласия обеих сторон.

В случае нарушения прав и интересов в ходе исполнения обязанностей по договору займа получатель финансовой услуги вправе обратиться с иском в федеральный суд общей юрисдикции

по месту нахождения ответчика (либо в суд, согласной установленной в соответствующем договоре займа договорной подсудности).

В целях досудебного урегулирования спора, получатель финансовой услуги вправе сообщить в письменной форме (либо в электронном виде) о нарушении своих прав в Сибирское главное управление Центрального банка России или саморегулируемую организацию, членом которой является МКК ООО «Содействие Финанс Групп», которые вправе:

- 1) проводить в отношении Компании проверки надлежащего предоставления информации получателям финансовых услуг;
- 2) требовать предоставления копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;
- 3) направлять иные запросы и требования в адрес Компании относительно соблюдения ею действующего законодательства и Стандарта;
- 4) проводить мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения Компанией требований настоящего Стандарта при оказании финансовых услуг.

В случае нарушения сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Компания доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, претензию для разрешения спора в досудебном порядке, в которой указывается следующая информация:

- размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Компанией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не будут должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Компания вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Контактная информация по контролирующим органам, а также по головному офису Компани:

1. **Сибирское главное управление Центрального Банка Российской Федерации (Банк России)**, расположенное по адресу: 630099, город Новосибирск, Красный проспект, 27, тел. (383) 222-31-00, факс 227-81-05, официальный сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru).
2. **Микрокредитная компания общество с ограниченной ответственностью «Содействие Финанс Групп»**, расположенная по адресу: 630005, город Новосибирск, ул. Каменская, 51, тел. 88005000301, 8(383)3100001, официальный сайт: [sfgroup.ru](http://sfgroup.ru)
3. **Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство»**, расположенная по адресу: Республика Татарстан, город Казань, улица Чистопольская, 16/15 (офис 1), официальный сайт: [edinstvo@sro-mfo.ru](mailto:edinstvo@sro-mfo.ru), тел. (843) 212-1-525, **8-800-500-66-74**, горячая линия, для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100

Кроме того, обратиться за защитой своих прав как получателя финансовой услуги при возникновении просроченной задолженности возможно:

- Центр телефонного обслуживания ФССП России: 8 800 250 39 32 (звонок бесплатный);
- Факс для приема обращений граждан: (495) 620 65 37;
- Посредство обращения в электронном виде: <http://fssprus.ru/form/>,