



## 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 (далее – Стандарт).**

**3. Федеральным законом от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"**

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 (направить обращение) в письменной форме (либо в электронном виде) о нарушении своих прав в Сибирское главное управление Центрального банка России или саморегулируемую организацию, членом которой является ООО МКК «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ», а также в **службу финансового**

**уполномоченного в сфере финансовых услуг** в рамках требований Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей 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, по головному офису Компании, а также по уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг:

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. **Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»**, 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 «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»**, расположенную по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308  
Эл. почта: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru)  
Телефон: 8 (800) 555-24-99 (бесплатный звонок по России), 8 (499) 322-46-77, 8 (843) 212-15-25, 8 (965) 321-19-88
4. **Служба финансового уполномоченного в сфере финансовых услуг**, расположенная по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 38, тел. (800) 200-00-10, сайт: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

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/>,