

## ИНФОРМАЦИЯ

### о способах защиты прав получателя финансовой услуги, в том числе о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг

#### Способы защиты прав:

Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:

1. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организацию, с которой заключен договор об оказании финансовой услуги, в СРО, в котором состоит организация, в общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, в Банк России и иные государственные органы с жалобами и заявлениями;
2. Обжаловать действия (бездействие) организации в Суде.

При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:

- наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 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 микрофинансовой организацией получателю обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Организация и клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

Клиент вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными действующим законодательством РФ способами.

## **Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращений финансовому уполномоченному:**

С 1 января 2020 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями.

В случае если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон).

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в микрофинансовую организацию. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного. Официальный сайт финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

Видеовизуализация: Досудебное урегулирование споров с микрофинансовыми организациями (МФО) [https://vk.com/video-212287806\\_456239026](https://vk.com/video-212287806_456239026)

## Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг:

Получатель финансовых услуг вправе обратиться за защитой своих прав в уполномоченные органы следующими способами:

1. В документарной форме – по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанным собственноручной подписью;
2. По электронной почте;
3. Голосовым обращением по установленному номеру телефона.

Контактная информация уполномоченных органов:

Банк России	<a href="#">Обратиться в Банк России</a>	cbr.ru
	107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России	8 800 300 30 00
СРО «МиР»	<a href="#">Обратиться в СРО «МиР»</a> ( <a href="mailto:info@npmir.ru">info@npmir.ru</a> )	npmir.ru
	107078, Москва, пер. Орликов, д. 5, стр.1, эт. 2, пом.11	8 800 775 27 55
Финансовый уполномоченный	<a href="#">Обратиться к финуполномоченному</a>	finombudsman.ru
	119017, Москва, пер. Старомонетный, д. 3	8 800 200 00 10
Судебные приставы	<a href="#">Обратиться в ФССП</a>	fssp.gov.ru
	630005, Новосибирск, Красный проспект, д. 86/1	8 800 303 00 00
Прокуратура	<a href="#">Обратиться в Прокуратуру</a>	epp.genproc.gov.ru
	630099, Новосибирск, ул. Каменская д. 20а	8 800 250 79 78
Роспотребнадзор	<a href="#">Обратиться в Роспотребнадзор</a>	rospotrebnadzor.ru
	630132, Новосибирск, ул. Челюскинцев, д. 7а	8 800 555 49 43