Приложение №4
к Положению о
взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О НАЛИЧИИ ВОЗМОЖНОСТИ И СПОСОБАХ ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ПРЕТЕНЗИОННОГО ПОРЯДКА ИЛИ ДРУГИХ СПОСОБОВ ВНЕСУДЕБНОГО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ (ПРИ ИХ НАЛИЧИИ)

1. К способам защиты прав получателя финансовой услуги относятся:

- Информирование о правах. Получатель услуги вправе знать о своих правах, получать информацию о предоставляемой услуге, условиях договора, последствиях неисполнения обязательств и других аспектах.
- Обращение в МФО. Можно направить письменное или электронное обращение с требованиями или жалобой.
- Обращение в контролирующие органы. Можно обратиться в Банк России, саморегулируемую организацию (СРО), в которой состоит МФО, прокуратуру и другие государственные органы.
- Досудебное урегулирование спора. Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.
- Обращение к финансовому уполномоченному. Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги взаимодействуют с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
- Обращение в суд. Если досудебные способы не принесли результата, можно подать иск в суд.

2. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

1. 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.

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

1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.