

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор ООО «МКК «Сибиряк»  
/А. Н. Борисенко/



«09» декабря 2019 г.

## **СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ В ООО «МКК «Сибиряк»**

### **1. Права получателя финансовой услуги установлены:**

- Федеральным законом "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" от 03.07.2016 N 230-ФЗ,
- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"
- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации
- другими законодательными и нормативными актами;

### **2. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:**

- 2.1. 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;
- 2.2. Обжаловать действия(бездействие) организации в Суде;
- 2.3. 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:

- 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).

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.

2.4. 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.

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

2.6. С 01 января 2020 г. для урегулирования спора до обращения в суд получатель финансовых услуг должен обратиться к финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Подать обращение можно направив по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ» или воспользовавшись сайтом [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru).