

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»



Семенов А.С

09 января 2023 года

СПОСОБЫ

защиты прав Заемщиков (получателей финансовых услуг) Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания МО «Город Гатчина» (далее – Фонд), включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации

1. Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации от 22.06.2017 г.;
- другими законодательными и нормативными актами.

2. Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке.

Получатель финансовой услуги – физическое/юридическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.

3. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

- 1) Фондом путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;
- 2) получателем финансовой услуги:
 - путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в Фонд с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;
 - путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;
 - путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) Фонда;

- путем проведения процедуры медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;
- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, 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.

4. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги почтовым отправлением претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой Фондом, указывается следующая информация:

- 1) наименование Фонда и сведения, достаточные для его 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 Фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

5. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или не запрещенными законодательством способами.