

ПАМЯТКА
о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений
получателей финансовых услуг в МКК «ФПП в г.о. Сызрань»

1. Общие положения.
Термины и определения.

1.1. Памятка о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений получателей финансовых услуг в МКК «ФПП в г.о. Сызрань» (далее - Памятка) разработана во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017г. (далее – Базовый стандарт).

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг МКК «ФПП в г.о. Сызрань» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении МКК «ФПП в г.о. Сызрань» его обращения.

1.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в МКК «ФПП в г.о. Сызрань» приказом председателя Правления МКК «ФПП в г.о. Сызрань» назначается лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее – Ответственный специалист).

1.4. В настоящей Памятке используются следующие термины и определения.

Обращение - направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг;

Фонд – Микрокредитная компания «Фонд поддержки предпринимательства в городском округе Сызрань» (МКК «ФПП в г.о. Сызрань»);

Официальный сайт Фонда - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду (www.fppgos.ru);

Получатель финансовой услуги - физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя (далее – индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

1.5. Настоящая Памятка утверждается, изменяются, дополняются приказом председателя Правления Фонда.

1.6. Настоящая Памятка является документом публичного характера и размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ней любого заинтересованного лица, и на официальном сайте Фонда в сети Интернет (www.fppgos.ru) в разделе.

2. Требования к содержанию обращений получателей финансовых услуг.

Порядок подачи обращения и порядок его рассмотрения.

Порядок ответа на обращения получателей финансовых услуг.

2.1. Требования к содержанию обращений получателей финансовых услуг.

2.1.1. Получатель финансовой услуги подает в Фонд обращение в письменной форме на бумажном носителе любым удобным для него способом, а именно по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре микрозайма, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда.

2.1.2. Для более полного и всестороннего рассмотрения Фондом обращения получателя финансовых услуг, Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

1) в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение;
- основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя (ОГРНИП);
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- контактные телефоны;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом (при наличии);
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии);
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии);
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии);
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии). В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- дату обращения;
- личную подпись получателя финансовых услуг.

2) в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом:

- полное наименование юридического лица;
- основной государственный регистрационный номер (ОГРН);
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- место нахождения юридического лица;
- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение;
- контактные телефоны;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом (при наличии);
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии);
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии);
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии);
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии). В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- дату обращения;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.1.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для индивидуальных предпринимателей: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность в простой письменной форме, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при наличии) и подписанная получателем финансовой услуги либо нотариально удостоверенная доверенность.

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность в простой письменной форме, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при наличии) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги либо нотариально удостоверенная доверенность.

2.1.4. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

2.1.5. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись индивидуального предпринимателя или уполномоченного представителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

2.1.6. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 2.1.5. настоящей Памятки.

2.1.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

2.2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений.

2.2.1. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

2.2.2. Ответственный специалист, обязан составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2.2.1. настоящей Памятки. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

2.2.3. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

2.3. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

2.3.1. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению. Если Ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если Ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2.3.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 2.2.2. настоящей Памятки, Ответственный специалист

вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

2.3.3. Фонд обязан отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.1.5. настоящей Памятки.

2.3.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Фондом, иным способом, указанным в договоре микрозайма, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

2.3.5. Ответ на обращение подписывается председателем Правления Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

2.3.6. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором микрозайма), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Фонд. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности или адвокатом, ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному в таком обращении представителем или адвокатом, с направлением копии ответа по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3. Заключительные положения

3.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения Фондом запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

ПАМЯТКА **о рисках, правах получателей финансовых услуг и способах их защиты**

Настоящая памятка разработана МКК «ФПП в г.о. Сызрань» (далее – Фонд) во исполнение требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России 22.06.2017) и с учетом положений Гражданского кодекса Российской Федерации, Гражданского процессуального кодекса РФ, Арбитражного процессуального кодекса РФ, ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ФЗ «О кредитных историях», ФЗ «Об исполнительном производстве», ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» и иных нормативно-правовых актов.

1. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдача микрозайма):

1.1. Согласно п.п. 1.1., 3.1., 3.3. договора микрозайма, на Заемщика возлагается обязанность по погашению суммы займа (суммы основного долга) и уплате процентов за пользование займом в пользу Фонда. Таким образом, необходимо обратить внимание на то, что при получении займа от Фонда по договору микрозайма, на получателя финансовых услуг (Заемщика) возлагается финансовая нагрузка в виде обязанности, ежемесячно осуществлять погашение не только суммы основного долга по графику, но и ежемесячно уплачивать проценты за пользование микрозаймом, начисленные в соответствии с процентной ставкой, установленной договором микрозайма.

1.2. Риск возможного увеличения суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (пени)/штрафе за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

1.2.1. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по договору микрозайма, у Заемщика возникает риск несения дополнительной финансовой нагрузки в виде штрафов/пени (неустоек), а также в виде уплаты процентов за пользование чужими средствами в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации. Так, по условиям договора микрозайма:

- Фонд вправе досрочно расторгнуть договор и (или) потребовать от Заемщика досрочного возврата суммы займа и уплаты причитающихся процентов на основании договора микрозайма (в частности, при нецелевом расходовании суммы займа, а также по иным основаниям, указанным в пункте 3.4. договора);

- в соответствии с п. 5.2. договора микрозайма: в случае просрочки возврата суммы микрозайма (суммы основного долга) или ее части и процентов за пользование микрозаймом Заемщик обязан уплатить на невозвращенную в срок сумму неустойку (пени) в размере 0,1 % от просроченной суммы за каждый день просрочки;

1.3. Риск ухудшения деловой репутации и оценки платежной дисциплины Заемщика.

1.3.1. В соответствии со ст. 5 ФЗ РФ от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях» Заимодавец обязан предоставлять всю имеющуюся информацию по выданному микрозайму, в том числе, данные по просроченной задолженности, в бюро кредитных историй. Таким образом, в случае наличия просроченной задолженности, вся информация по истории платежей будет доступна иным (помимо Общества) потенциальным кредиторам, что может негативно сказаться на их готовности к сотрудничеству в будущем с получателем финансовых услуг, имеющим плохую кредитную историю.

1.3.2. В случае взыскания задолженности с Заемщика в судебном порядке, информация о предмете спора, сумме требований, ходе рассмотрения и судебном акте, будет размещена на

общедоступном информационном ресурсе соответствующего суда, а также, в случае возбуждения исполнительного производства - на сайте Федеральной службы судебных приставов, что также может негативно сказаться на оценке деловой репутации и платежной дисциплины Заемщика со стороны иных потенциальных кредиторов и третьих лиц.

1.3.3. В рамках рассмотрения в суде первой инстанции спора по иску Фонда к Заемщику о взыскании задолженности по договору микрозайма, судом, по ходатайству Заимодавца, могут быть приняты обеспечительные меры (наложение ареста на имущество, запрет на совершение определенных действий и пр.), что также может негативно сказаться на деловой репутации и платежной дисциплине Заемщика

1.4. Риски Поручителя, давшего Фонду согласие отвечать солидарно по обязательствам Заемщика по договору микрозайма:

В соответствии с условиями договоров поручительства, заключаемых третьими лицами в обеспечение исполнения обязательств Заемщика перед Фондом по договору микрозайма, при неисполнении или ненадлежащем исполнении Заемщиком обеспеченного поручительством обязательства - Поручитель и несет солидарную ответственность перед Заемщиком. Таким образом, Поручитель отвечает по обязательствам перед Фондом в том же объеме, что и сам Заемщик.

1.5. Риск утраты имущества, являющегося предметом залога.

В случае возникновения у Заемщика просроченной задолженности вследствие неисполнения (ненадлежащего исполнения) последним обязательств по договору микрозайма, Фонд осуществляет взыскание в судебном порядке. Учитывая, что заем обеспечен залогом движимого/недвижимого имущества либо самого Заемщика либо третьих лиц, суд в соответствии с условиями договоров залога (в т.ч. ипотеки) и на основании соответствующего требования Фонда, обращает взыскание на предметы залога. Учитывая, что зачастую предметы залога являются основными средствами, участвующими в бизнесе Заемщика и/или третьих лиц-залогодателей - обращение взыскания на них может негативным образом повлиять на хозяйственную деятельность деятельности соответственно Заемщика и/или третьих лиц.

1.6. Риск реализации предмета залога по цене ниже его рыночной стоимости.

В случае наличия просроченной задолженности, Фонд вправе удовлетворить свои требования полностью или частично на основании решения суда посредством реализации предмета залога по залоговой стоимости, установленной в договоре залога. В рамках исполнительного производства, судебными приставами-исполнителями иницируется процедура торгов. Цена предмета залога на торгах снижается в дальнейшем в процентном соотношении в порядке, установленном ФЗ «Об исполнительном производстве» и ФЗ «Об ипотеке». При этом, в случае, если по итогам проведения торгов предмет залога не будет реализован - он может быть передан в собственность Фонда, но уже по цене на 25% ниже его стоимости, указанной в постановлении судебного пристава-исполнителя об оценке имущества должника.

Таким образом, предмет залога может быть реализован по цене значительно ниже его действительной рыночной стоимости. При этом, корректировка размера задолженности Заемщика по договору микрозайма, будет производиться на ту сумму, по которой реализовалось имущество на торгах либо исходя из суммы, по которой судебные приставы передали в собственность Фонда предмет залога.

1.7. Риск банкротства.

В соответствии с ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» Фонд, в случае существования просроченной задолженности в течение определенного времени и в определенном размере вправе обратиться в арбитражный суд с иском о признании Заемщика, а также его солидарных поручителей несостоятельными в целях удовлетворения своих требований к ним в рамках процедур банкротства.

Подача такого иска и введение любой из процедур банкротства может негативно сказаться на деловой репутации Заемщика и его поручителей.

2. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

2.1. Получатель финансовой услуги имеет право признать и погасить возникшую просроченную задолженность единовременно и в полном объеме;

2.2. Представить в рамках процедуры взыскания просроченной задолженности имеющиеся возражения относительно требований Фонда по размеру задолженности;

2.3. Получатель финансовой услуги имеет право заключить мировое соглашение либо соглашение о добровольном исполнении обязательств на условиях рассрочки (отсрочки) погашения долга, предварительно согласованных с Фондом;

2.4. Получатель финансовой услуги может воспользоваться иными правами, предусмотренными действующим законодательством РФ, в частности, гражданским процессуальным и арбитражным процессуальным кодексом РФ.

2.5. Дополнительно для сведения получателя финансовой услуги (Заемщика):

Согласно п.1 ч. 1 ст. 4 Федерального закона 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» (далее – Закон) при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Кроме того, статьей 7 Закона предусмотрено, что по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;

3) посредством телефонных переговоров:

а) более одного раза в сутки;

б) более двух раз в неделю;

в) более восьми раз в месяц.

При этом, в начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику должны быть сообщены:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

Согласно п.7 ст. 7 Закона во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:

1) информация о кредиторе, а также лице, действующем от его имени и (или) в его интересах:

а) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);

б) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;

в) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

2) фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;

3) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;

4) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего кредитора в части, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);

5) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

В соответствии со ст. 8 Закона должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными Федеральным законом, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия по форме, установленной действующим законодательством.

3. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России.

3.1. Обращения направляются в Фонд по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, нарочно либо посредством курьерской доставки по месту нахождения Фонда: 446001, г. Сызрань, ул. Советская, д. 11-13, офис 45.

3.2. Обращения могут быть также направлены в саморегулируемую организацию, членом которой является Фонд: по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» по адресу: 127287, г. Москва, ул. 2-я Хуторская, д. 31-а, офис 25 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru

3.3. Обращения могут быть также направлены в Банк России: через Интернет-приемную: Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России <http://www.cbr.ru/Reception/>) на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России; по факсу: +7 495 621-64-65, +7495 621-62-88 (*проверка прохождения факса +7 495 771-48-30*); передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

4. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

4.1. Получатель финансовой услуги имеет право:

- получать информацию о размере и структуре своей текущей задолженности, о наименовании и реквизитах Фонда, о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;

- в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Фонда претензии в соответствии с условиями договора микрозайма - представить письменные возражения по существу требований, изложенных в претензии, и обстоятельств, на которых основаны такие требования;

- предъявить со своей стороны мотивированную претензию Фонду и получить ответ на такую претензию в порядке и сроки, установленные договором микрозайма;

- представить гарантийное письмо о погашении задолженности в определенный срок;

- заключить с Фондом соглашение о добровольном исполнении обязательств на условиях рассрочки (отсрочки) погашения долга, предварительно согласованных с Фондом;

- обратиться в соответствующий суд по факту неисполнения (ненадлежащего исполнения) Фондом своих обязательств по договору микрозайма в порядке, установленном действующим законодательством РФ и договором микрозайма;

- осуществлять реализацию иных процедур (способов) в рамках досудебного урегулирования спора, не запрещенных законодательством РФ с предварительным согласованием (при необходимости) таких процедур с Фондом.