

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО «МКК Артэга»



**МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ООО «МКК АРТЭГА»**

г. Краснодар

Настоящий документ разработан 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 (далее - Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017 г.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.	Полное наименование МФО	Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания АРТЭГА»
2.	Сокращенное наименование МФО	ООО «МКК АРТЭГА»
3.	Адрес МФО в пределах места ее нахождения	350000 г. Краснодар, ул. Северная. д.324, корпус К, 7 эт., оф. 6
4.	Режим работы МФО	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00; перерыв на обед с 13.00-14.00
5.	Адреса обособленных подразделений МФО и режим их работы	Обособленные подразделения отсутствуют
6.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с МФО	8 (861) 992-68-55
7.	Размер уставного капитала	1600000 рублей
8.	Официальный сайт МФО	http://artega23.ru
9.	Информация об используемом МФО товарном знаке (знаке обслуживания)	Не используется
10.	Информация о факте привлечения МФО к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Не привлекаются
11.	Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре МФО	1703703008375 Свидетельство от 19.07.2017 г.
12.	Членство в саморегулируемой организации	Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство». Регистрационный номер: 26/17 от 04.08.2017. Запись в реестре № 1498
13.	Информация об исключении из саморегулируемой организации	Отсутствует

**2. ИНФОРМАЦИЯ О ФИНАНСОВЫХ УСЛУГАХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ
МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПЛАТУ**

№	Вид услуги	Содержание услуги
1.	Предоставление займов	Услуги оказываются получателям финансовых услуг в соответствии с: - Правилами предоставления микрозаймов в ООО «МКК Артэга»; - Порядком подачи и рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Артэга».
2.	Предоставление копий документов, перечисленных в ч. 3 ст. 4 Базового стандарта, а также иных документов в соответствии с законодательством РФ	Услуги оказываются получателям финансовых услуг, представителям получателей финансовых услуг: - бесплатно, но не более одного раза по одному договору займа; - 5 рублей/одна страница - при предоставлении документов более одного раза по одному договору займа.

**3. ПОРЯДОК РАЗЪЯСНЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОГОВОРОВ И ИНЫХ
ДОКУМЕНТОВ В ОТНОШЕНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ,
КОТОРУЮ ПОЛУЧАТЕЛЬ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ НАМЕРЕН ПОЛУЧИТЬ,
А ТАКЖЕ О ЛИЦЕ, ОТВЕТСТВЕННОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
СООТВЕТСТВУЮЩИХ РАЗЪЯСНЕНИЙ**

3.1. Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания АРТЭГА» (далее «Общество»), осуществляется в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении.

3.2. Срок разъяснения при устном обращении - незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресу: 350000 г. Краснодар, ул. Северная. д.324, корпус К, 7 этаж, офис б и по телефонам: 8 (861) 992-68-55.

3.3. Срок разъяснения при письменном обращении - не позднее 10 рабочих дней после получения организацией письменного обращения.

3.4. Лицом, ответственным за предоставление разъяснений получателям финансовой услуги, в случаях обращения получателя в офис и по телефону Общества является менеджер.

3.5. Выбор конкретного способа разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг, выбирается получателем финансовых услуг самостоятельно с учетом его личных предпочтений и фактических обстоятельств, Общество не имеет предпочтительного способа предоставления получателем финансовых услуг разъяснений.

3.6. Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений. При разъяснении условий договора займа не допускается:

- оказание психологического давления на Заявителя с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

- стимулирование заключения Заявителем иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного Заявителем на лучших для него условиях;

3.7. Ответственный сотрудник имеет права и обязан разъяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;

- личных бесед (как в офисе Общества, так и по месту нахождения Заявителя);

- в письменной форме - на соответствующее письменное обращение Получателя финансовой услуги, поступившее в офис Общества.

3.8. Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен получить в МКК, доводится до получателей финансовых

услуг бесплатно.

Список условий, обязательных для разъяснения

3.9. Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:

- Сумма займа;
- Срок действия договора;
- Валюта, в которой предоставляется займ;
- Процентная ставка;
- Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика (график погашения займа);
- Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате займа;
- Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
- Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
- Обязанность заемщика заключить иные договоры;
- Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- Очередность погашения задолженности;
- Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- Способы защиты законных прав Заявителя;
- Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- Прочие условия договора займа;
- Запрос информации из Бюро кредитных историй и предоставление информации в Бюро.

3.10. Ответственный сотрудник Общества обязан разъяснять получателю финансовой услуги в соответствии со статьей 9 и статьей 10 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг» утвержденного Банком России 22. 06.2017 г. следующую информацию:

- До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, Общество обязано запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:
 - 1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;
 - 2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
 - 3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
 - 4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).
 - 5) о текущих денежных обязательствах;
 - 6) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;
 - 7) о целях получения займа получателем финансовой услуги;
 - 8) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
 - 9) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи

в Общество заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

10) о том, что в целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

11) о том, что Общество не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

- После заключения договора потребительского займа, Общество обязано информировать получателя финансовой услуги:

1) о том, что в случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Общество с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2) о том, что Общество обязано с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, а также дополнительно запрашивать у получателя финансовой услуги:

- информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности;
- информацию о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах уже после возникновения просроченной задолженности.

4. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ЗАКЛЮЧЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, И ВОЗМОЖНЫХ НЕГАТИВНЫХ ФИНАНСОВЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ (ВЫДАЧЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА)

- 4.1. Риск применения к заемщику неустойки указан в Общих условиях договора потребительского займа ООО «МКК Артэга».
- 4.2. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором займа требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме займа с причитающимися по договору займа процентами в случаях, установленных Общими условиями договора потребительского займа ООО «МКК Артэга».
- 4.3. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу.

- 4.4. Риск ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по договору займа, наступления возможных негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги, связанный в том числе с возможным увеличением 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 за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги.
- 4.5. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу начиная с первого дня просрочки по договору займа.
- 4.6. Риск отказа от выполнения организацией распоряжения клиента, от принятия получателем финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».
- 4.7. В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
- 4.8. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением.
- 4.9. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают со сроками платежей по займу (займам).
- 4.10. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).
- 4.11. Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, активах, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги на индивидуальные условия заключаемого договора займа.

5. ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

- 5.1. Права заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности закреплены в Федеральном законе 230-ФЗ от 03.07.2016 года «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». Полный текст закона доступен по ссылке http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200497/.
- 5.2. Заемщик имеет право:
- погасить возникшую просроченную задолженность;
 - воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством;
 - направить ООО «МКК Артэга» и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, с указанием на: осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя или отказ от взаимодействия.

Заявление об отказе взаимодействия может быть направлено не ранее чем через 4 (четыре) месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

- в любое время вправе отменить свое заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором займа;
- в любое время вправе отозвать согласия, данные им при заключении договора займа, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому даны соответствующие согласия, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением.

5.3. При возникновении просроченной задолженности по договору займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500000 рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

5.4. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии со статьей 12 «Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг» с организацией дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности.

5.5. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.

5.6. Получатель финансовой услуги вправе получать у организации информацию о наличии (отсутствии) у организации зафиксированной информации об иницируемых ею телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт организации или личный кабинет получателя финансовой услуги (если имеется) и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

- не менее 1 года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

- не менее 6 месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

5.7. Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 10 рабочих дней после даты предоставления запроса о наличии (отсутствии) факта предоставления информации о заемщике в Бюро кредитных историй (БКИ), о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).

5.8. Иные права, предусмотренные Федеральным законом 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», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

6. СПОСОБЫ И АДРЕСА ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ВОЗМОЖНОСТИ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ И В БАНК РОССИИ

6.1. Обращения получателей финансовых услуг направляются в ООО «МКК Артэга»:

1) в документарной форме направляются в организацию: по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов (факсимиле) по адресу: 350000 г. Краснодар, ул. Северная, д.324, корпус К, 7 эт., оф. 6, по электронной почте: man@artega23.ru;

2) по телефонам: 8 (861) 992-68-558 - с 08:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, перерыв на обед с 13.00-14.00.

6.2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в СРО Союз микрофинансовых организаций «Единство», в которой состоит ООО «МКК Артэга» по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по юридическому адресу: 420066, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15 офис 1.

Адрес для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100 Тел.: +7 (843) 212-1-525 или электронной почте: edinstvo@sro-mfo.ru

6.3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России направляются:

1) контактный центр Банка России
8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)
+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2) Общественная приемная Банка России:
почтовый адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.
Время работы: понедельник - четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется:
по телефонам: 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88
понедельник - пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)
при личном обращении в Общественную приемную Банка России:
понедельник - четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

3) Другие способы обращения в Банк России.

3.1) Направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес:
107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

По факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88
проверка прохождения факса +7 495 771-48-30.

3.2) На почтовый адрес или факс территориального учреждения Банка России:
Южное главное управление Центрального банка Российской Федерации по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. им. Кондратенко Н.И., 12 Тел. (861) 262-43-58

7. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О НАЛИЧИИ ВОЗМОЖНОСТИ И СПОСОБАХ

ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА, В ТОМ ЧИСЛЕ О ПРОЦЕДУРЕ МЕДИАЦИИ (ПРИ НАЛИЧИИ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО УСЛОВИЯ В ДОГОВОРЕ ОБ ОКАЗАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ)

7.1. В случае нарушения прав получателя финансовой услуги, Заемщик может обратиться:

- к руководителю ООО «МКК Артэга»;
- в СРО Союз микрофинансовых организаций «Единство»;
- в Банк России.

7.2. Способы досудебного урегулирования споров:

- Проведение переговоров с займодавцем;
- Реструктуризация долга;
- Предоставления графика погашения задолженности;
- Заключение мировых соглашений.

7.3. Получатель финансовой услуги имеет право:

- погасить задолженность;
- получить информацию о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;
- представить гарантийное письмо о погашении задолженности;
- получить ответ на претензию по действиям Общества, в случае ее направления в адрес организации в виде обращения;
- подать заявление на реструктуризацию задолженности;

Иные процедуры (в т.ч. медиации) в рамках досудебного урегулирования спора не запрещенные законодательством в случае согласия обеих сторон на их реализацию.

7.4. Права потребителей финансовых услуг установлены в следующих нормативно-правовых актах:

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»
- Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральный закон 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»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 22.06.2017;
- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации.

7.5. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации 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 организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;
- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) организации;
- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;
- путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;
- путем обращения 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.

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