

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный директор  
ООО «Микрокредитная компания Карпе дием»

Л.Н. Филатьева

8 января 2019 года

**Способы защиты прав получателя финансовой услуги,  
включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования  
спора, в том числе о процедуре медиации**

1. Права потребителей финансовых услуг установлены:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992. № 2300-1
- ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ
- ФЗ «О кредитных историях» от 30.12.2004 № 218-ФЗ
- 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» от 03.07.2016 № 230-ФЗ

– Базовым стандартом 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, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22)

- другими законодательными и нормативными актами

2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

– организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и 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, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22)

- получателем:

– 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.

3. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации способами.