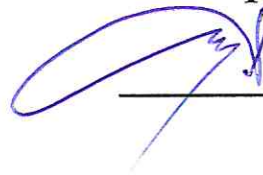


УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор



И.Н. Азарова

«01» апреля 2021 года

## СПОСОБЫ

защиты прав Заемщиков (получателей финансовых услуг) Астраханского фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микrokредитная компания)  
(далее – Фонд)

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. 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 Саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является Фонд, 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.

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

## **Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг.**

1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение, предоставленный получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (займа), или адрес, сообщенный получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных, в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом Фонда.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, указывается и адрес представителя или адвоката;

В отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, обращение должно содержать полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. В обращение получателей финансовых услуг должна быть включена следующая информация и приложены документы:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.