***Информация***

***о способах 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 договорах об оказании финансовых услуг)***

*(в соответствии с подп. 7 п. 1 ст. 3 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, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22)*

1. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:
2. Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) путём исполнения своих обязанностей гарантированных получателю финансовых услуг законодательством Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, развития малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации, локальными нормативными актами;
3. получателем финансовой услуги посредством:

– реализации прав на получение полной и достоверной информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации и других прав, а также путем направления обращений в микрофинасовую организацию с предложениями по урегулированию проблемной задолженности и иными заявлениями;

– направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) микрофинансовой организации;

– обращения в суд с исками на действия (бездействие) микрофинансовой организации;

– проведения процедуры медиации в рамках досудебного урегулирования спора, в случае если указанная процедура предусмотрена 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 получателей финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерацией способами.
2. В соответствии с требованиями 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» защита прав получателей финансовых услуг, являющихся заёмщиками-самозанятыми гражданами, заёмщиками-индивидуальными предпринимателями, утратившими к моменту взаимодействия с Фондом по вопросу возврата просроченной задолженности статус индивидуального предпринимателя (далее – должник), осуществляется путем установления ограничений способов и частоты взаимодействия с должником по инициативе Фонда, предоставления права должнику на осуществление взаимодействия с Фондом только через указанного должником представителя, а также права должника на отказ от взаимодействия с Фондом.