

## Способы защиты прав получателя финансовой услуги

I. Получатель финансовой услуги может защищать свои права следующими способами:

1) направив обращение (заявление, жалобу, претензию, запрос, заявление о восстановлении нарушенного права и т.д., в т.ч. требование имущественного характера) непосредственно Кредитору по почте на адрес: 121096, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Филевский парк, ул. Василисы Кожиной, д. 1, помещение 2/1/9, а также на электронную почту [support@platiza.ru](mailto:support@platiza.ru);

2) направив обращение (заявление, жалобу, претензию, запрос, заявление о восстановлении нарушенного права и т.д., в т.ч. требование имущественного характера), касающееся условий Договора займа, иных документов, связанных с предоставлением и обслуживанием Займа, а также действий Кредитора и его работников:

а) в Банк России одним из следующих способов:

- заполнив регистрационную форму в разделе «Интернет-приемная Банка России» на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.cbr.ru/Reception>;

- направив письменное обращение в центральный аппарат Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;

- направив письменное обращение на почтовый адрес территориального учреждения Банка России (адреса и телефоны каждого территориального подразделения можно узнать на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.cbr.ru/> в разделе «Территориальные учреждения»);

- позвонив в контактный центр Банка России по телефонам:

8 800 300-30-00 (бесплатно для звонков из регионов России),

+7 499 300-30-00 (в соответствии с тарифами Вашего оператора),

300 (бесплатно для абонентов сотовых операторов);

б) в Саморегулируемую организацию Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР») одним из следующих способов:

- направив письменное обращение по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11;

- направив письменное обращение по электронной почте [info@npmir.ru](mailto:info@npmir.ru);

- направив письменное обращение через форму для подачи жалоб и обращений на официальном сайте СРО «МиР» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://npmir.ru/> ([https://doc.sromir.ru/obrashchenie\\_v\\_sro\\_mir/](https://doc.sromir.ru/obrashchenie_v_sro_mir/));

в) в иные контролирующие и надзорные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации (Прокуратура Российской Федерации, Управление Федеральной службы судебных приставов, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и др.);

г) уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (финансовому уполномоченному) (если размер имущественных требований к Кредитору не превышает 500 000 рублей) одним из следующих способов:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://finombudsman.ru/>;

- в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3.

Контактный номер телефона Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России);

До направления финансовому уполномоченному обращения получатель финансовой услуги должен направить заявление о восстановлении нарушенного права Кредитору;

д) в соответствующее Бюро кредитных историй (если обращение связано с кредитной историей получателя финансовой услуги);

3) получатель финансовой услуги может обратиться к Кредитору для урегулирования вопросов относительно имеющейся просроченной задолженности по Договору займа с заявлением о реструктуризации задолженности (при наличии соответствующих оснований для такой реструктуризации);

4) в порядке досудебного разрешения споров между Кредитором и получателем финансовой услуги.

При нарушении получателем финансовой услуги обязательств по своевременному внесению платежей по Договору займа (сумм Основного долга и начисленных процентов за пользование Займом) Кредитор доводит до сведения получателя финансовой услуги посредством сообщения в Личном кабинете и (или) посредством сообщения по адресу электронной почты получателя финансовой услуги, который был предоставлен при регистрации на Сайте Кредитора или при заключении Договора займа (по выбору Кредитора) претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Кредитором получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не будут должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Кредитор вправе обратиться в суд с соответствующим требованием;

5) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) иными способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

**II. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется путем:**

- признания права;
- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;
- самозащиты права;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;
- иными способами, предусмотренными законом.