***Информация***

***о способах и адресах для направления обращений получателей финансовых услуг в Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания),***

***в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» и в Банк России***

*(в соответствии с подп. 6 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)*

***I. В Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания).***

Обращения (заявления, жалобы, просьбы или предложения, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг) получателей финансовых услуг направляются последними в Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью:

1) путем предоставления документов непосредственно в Фонд по адресу: 170034, г. Тверь, пр-т Победы, д. 14 в рабочие дни:

– с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, в пятницу с 09:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48;

2) посредством почтового отправления по адресу: 170034, г. Тверь, пр-т Победы, д. 14 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

3) по электронной почте: E-mail: fsk@fondtver.ru в форме электронного документа.

***II. В Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса».***

Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», направляются посредством:

1) почтового отправления по адресу:

Центральный офис: 125367, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Покровское-Стрешнево, Полесский пр-д, д. 16, стр. 1, помещ./эт. 308/антресоль

Обособленное подразделение: 420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 34

2) E-mail: info@alliance-mfo.ru;

3) по телефону:

пн-пт 9.00-18.00

Контакты:

Центральный офис: +7(800)555-24-99;

 +7 (499)322-46-77;

 +7 (843)212-15-25;

 +7 (965)321-19-88;

 +7 (843) 212-15-25.

Обособленное подразделение: +7 (843) 212-15-25.

***III. В Банк России.***

Обращения получателей финансовых услуг в Банк России подаются:

1. в пункт приема корреспонденции по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

часы работы: понедельник-четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00;

2) в контактный центр круглосуточно, без выходных по телефонам:

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

– +7(499)300-30-00 (звонок по тарифам оператора связи получателя финансовых услуг);

– 300 (бесплатно для абонентов сотовых операторов)

3) посредством мобильного приложения «ЦБ онлайн» круглосуточно, без выходных.

4) посредством интернет-приемной Банка России: https://cbr.ru/reception/;

5) в общественную приемную Банка России[[1]](#footnote-1) по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Часы работы: понедельник – с 10:00 до 16:00, вторник-четверг – с 10:00 до 16:00.

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам: 300, 8-800-300-30-00, +7 499 300-30-00 (в соответствии с тарифами вашего оператора звонок по тарифам оператора связи получателя финансовых услуг).

6) на почтовый адрес для письменных обращений: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В, Банк России

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

1. В условиях риска возникновения и распространения инфекционных заболеваний (COVID-19) в помещение для приема граждан не допускаются лица:

– находящиеся/обязанные находиться на самоизоляции;

– с повышенной температурой, признаками ОРВИ (кашель, насморк, чихание). [↑](#footnote-ref-1)