**Информация**

**о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений**

**получателей финансовых услуг, адресованных Фонду содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания)**

*(в соответствии с п. 6 ст. 18 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)*

 Обращение – направленное в Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.

***Требования***

***к содержанию обращений получателей финансовых услуг***

Обращения получателей финансовых услуг должны содержать в отношении получателей финансовых услуг, являющихся:

***Самозанятыми гражданами, индивидуальными предпринимателями:***

1) фамилию, имя, отчество (при наличии);

2) адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; ***Юридическими лицами:***

1) полное наименование и место нахождения юридического лица;

2) подпись уполномоченного представителя юридического лица;

3) адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

***Рекомендации***

***к содержанию обращений (заявлений) получателей финансовых услуг***

Рекомендуется включить в обращение получателей финансовых услуг следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

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

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

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

***Перечень оснований для отказа***

***в рассмотрении обращений получателей финансовых услуг по существу***

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося самозанятым гражданином, индивидуальным предпринимателем: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.