**Порядок**

**разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также информация о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений**

*(в соответствии с подп. 3 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. Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) предоставляет возможность получателю финансовой услуги ознакомиться с условиями выдачи займов и иными документами в отношении финансовой услуги до получения займа.

Во исполнение положений п. 1 ч. 2 ст. 9 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» получателю финансовой услуги предоставляется полная и достоверная информация о порядке и об условиях предоставления займа, о его правах и обязанностях, связанных с получением займа.

1. Информацию об условиях выдачи займов, о документах, регламентирующих процесс предоставления займа, можно получить при личном обращении получателя финансовой услуги в Фонд, при общении по телефону, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Фонда www. fondtver.ru. Также получить информацию можно на информационной стойке, демонстрационных системах, в информационных папках, расположенных в местах оказания финансовых услуг в Центре оказания услуг «Мой бизнес».

3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя финансовой услуги и в письменной форме при письменном обращении.

4. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

5. Устные разъяснения даются по месту оказания услуги по адресу: 170034, г.Тверь, пр-т Победы, 14 и по телефону: 8 (4822)787-858, с понедельника по четверг с 09 час.00 мин. до 18 час.00 мин., в пятницу с 09 час.00 мин. до 17 час.00 мин. (перерыв с 13 час. 00 мин. до 13 час. 48 мин.).

6. Срок разъяснения при письменном обращении – в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения.

7. Лицами, ответственными за разъяснение условий договоров займа и иных документов, регламентирующих процесс микрофинансирования в Фонде (далее – ответственные лица), являются сотрудники отдела микрофинансирования:

1) начальник отдела микрофинансирования Тихонова Элеонора Владимировна;

2) главный специалист отдела микрофинансирования Пучкова Елена Александровна;

3) главный специалист отдела микрофинансирования Шилова Наталья Михайловна;

4) ведущий специалист отдела микрофинансирования Пуршева Светлана Вячеславовна.

8. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляются во всех случаях безвозмездно.