

Утверждено
приказом Фонда содействия
кредитованию малого и среднего
предпринимательства Тверской области
(микрокредитная компания)
от « 15 » июля 2026 года

Генеральный директор
Фонда содействия кредитованию малого
и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)

Я.А. Салюков

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями заявителей
в Фонде содействия кредитованию малого и
среднего предпринимательства
Тверской области
(микрокредитная компания)
(новая редакция)

г. Тверь 2026 год

Положение о работе с обращениями заявителей в Фонде содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ), 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 07.05.2026 № КФНП-14) (далее – Базовый стандарт) .

Настоящее Положение устанавливает принципы, порядок рассмотрения Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) обращений заявителей, требования к информационному обеспечению работы с обращениями, к приёму, регистрации, предельным срокам рассмотрения обращений, формам и способам предоставления ответа на обращение, к мотивировке ответа и причинам отказа на обращение.

Настоящие Положение не регулирует:

- порядок рассмотрения Фондом заявлений о предоставлении микрозаймов, иных займов (далее при совместном упоминании – заём). Порядок приёма заявлений на предоставление займа, их регистрации, требования к содержанию комплектности документов, к срокам рассмотрения заявлений, принятия по ним решений и уведомления о принятом решении установлены Правилами предоставления микрозаймов Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания), Правилами предоставления микрозаймов и иных займов Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) субъектам малого и среднего предпринимательства, реализующим проекты в сфере туристической индустрии;
- порядок рассмотрения Фондом обращений, направленных 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»;
- рассмотрение Фондом устных обращений заявителей.

1. Основные понятия

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- 1) обращение – направленное в Фонд заявителем, представителем, правопреемником заявителя, в письменной форме на бумажном носителе, в виде электронного документа, или электронного сообщения заявление, жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением Фондом деятельности по оказанию финансовых услуг;
- 2) заявитель – физическое или юридическое лицо, включая получателя финансовых услуг и лиц, указанных в главе 4 Положения, направивших обращение в Фонд;
- 3) получатель финансовых услуг – субъект малого и среднего предпринимательства, а также физическое лицо, не являющееся индивидуальным предпринимателем, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в порядке, установленном Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ, (далее – самозанятые граждане), обратившиеся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- 4) финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов, иных займов получателям финансовых услуг;
- 5) Совет Фонда по предоставлению микрозаймов и поручительств (далее – Совет Фонда) – постоянно действующий коллегиальный орган Фонда, созданный по

решению Наблюдательного совета, обладающий правом принятия решений по вопросам предоставления микрозаймов;

6) Экспертный совет Фонда по предоставлению микрозаймов и иных займов субъектам малого и среднего предпринимательства, реализующим проекты в сфере туризма (далее – Экспертный совет) – постоянно действующий коллегиальный орган Фонда, созданный по решению Наблюдательного совета, обладающий правом принятия решений по вопросам предоставления микрозаймов и иных займов субъектам малого и среднего предпринимательства, реализующим на территории Тверской области проекты в сфере туризма.

2. Общие принципы рассмотрения обращений Фондом. Ответственное лицо за рассмотрение обращений заявителей

2.1. При рассмотрении обращений Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заявителя о получении Фондом его обращения, конфиденциальности полученных данных.

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонде назначается лицо, ответственное за рассмотрение обращений заявителей (далее – ответственное лицо).

2.3. Ответственное лицо:

1) осуществляет приём, регистрацию, первичную обработку, хранение обращений, документов, связанных с их рассмотрением и результатов рассмотрения обращений;

2) осуществляет внутренний учёт поступающих в Фонд обращений и ответов на них путём ведения журнала регистрации обращений (далее – Журнал), примерная форма которого установлена приложением 1 к Положению;

3) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений;

4) готовит проекты, контролирует сроки подписания и направления:

– решения о продлении срока рассмотрения обращения, примерная форма которого установлена приложением 2 к Положению;

– решения об оставлении обращения без ответа по существу, примерная форма которого установлена приложением 3 к Положению;

– решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, примерная форма которого установлена приложением 4 к Положению;

– сопроводительного письма о направлении в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является Фонд (далее – СРО) документов, предусмотренных ч. 12 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ;

5) изготавливает, подписывает и направляет:

– уведомления о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации), примерная форма которого установлена приложением 5 к Положению;

– уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (далее – уведомление о продлении срока), примерная форма которого установлена приложением 6 к Положению;

– уведомления об оставлении обращения без ответа по существу, примерная форма которого, установлена приложением 7 к Положению;

– уведомления о принятии решения о прекращении переписки с заявителем в виду безосновательности обращения примерная форма которого, установлена приложением 8 к Положению;

6) обеспечивает выполнение Фондом требований п. 3.25 Положения;

7) докладывает генеральному директору о выявленных в ходе рассмотрения обращений случаях нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

8) готовит, размещает в местах оказания финансовых услуг, организует публикацию на официальном сайте Фонда информации, подлежащей обязательному указанию заявителем в обращение, а также информации и документов, рекомендуемых для включения в обращение;

9) следит за полнотой, актуальностью и соответствием федеральному закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ, Базовому стандарту и настоящему Положению информации, устанавливающей требования к объему сведений обязательных и рекомендуемых для включения заявителем в обращение, размещаемой (публикуемой) Фондом;

10) следит за полнотой, актуальностью и соответствием федеральному закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ, Базовому стандарту и настоящему Положению информации, устанавливающей требования к объему сведений обязательных и рекомендуемых для включения заявителем в обращение, размещаемой (публикуемой) Фондом;

11) готовит и предоставляет в СРО сведения о рассмотрении обращений заявителей;

12) производит (не реже чем 1 (один) раз в год) обобщение и типизацию обращений, разрабатывает предложения о принятии необходимых мер в целях повышения качества обслуживания заявителей, обеспечивает реализацию утвержденного генеральным директором плана мероприятий.

2.4. Ответственное лицо имеет право:

1) инициировать продление срока рассмотрения обращения при необходимости запроса у заявителя дополнительных документов, сведений и материалов, требуемых для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Фонда, предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к генеральному директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений.

2.5. Сотрудник Фонда, получивший запрос ответственного лица, обязан представить запрашиваемые документы и информацию либо в письменной форме изложить причины, по которым указанная информация не может быть предоставлена.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

3.1. Фонд принимает обращения заявителей, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда (170034, г.Тверь, проспект Победы д.14), а также направленные на адрес электронной почты Фонда (fsk@fondtver.ru).

3.2. В случае направления обращения от имени заявителя его представителем должен быть представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени заявителя, являются:

1) для физических лиц включая индивидуальных предпринимателей и самозанятых граждан: нотариально удостоверенная доверенность;

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя.

В случае направления обращения правопреемником заявителя должны быть представлены документы, подтверждающие преемство в правах и обязанностях.

3.3. Обращение должно содержать в отношении заявителя фамилию (наименование) заявителя, адрес по которому должен быть направлен ответ на обращение. Наличие подписи заявителя в обращении не является обязательным требованием.

3.4. В целях обеспечения оперативного и всестороннего рассмотрения Фондом обращения, заявителям рекомендуется включать в обращение следующей информации и документов:

- 1) имя и отчество (при наличии) заявителя-физического лица;
- 2) номер договора, заключённого между получателем финансовой услуги и Фондом;
- 3) изложение существа требований (суть обращения) и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- 4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействия) которого обжалуются;

- 5) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

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

3.5. В целях проведения Фондом при рассмотрении обращений юридически значимой идентификации заявителя и соблюдения, предусмотренных законодательством Российской Федерации, ограничений на предоставление третьим лицам сведений о получателях финансовых услуг их имуществе, об операциях, совершаемых получателями финансовых услуг, условиях договоров, заключённых с получателями финансовых услуг, и иной информации, заявителям рекомендуется проставлять подпись в обращении.

3.6. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно личности субъекта обращения (отсутствия подписи в обращении, сомнения в подлинности подписи на обращении заявителя или наличия полномочий у представителя заявителя), Фонд вправе информировать заявителя о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом и предложить заявителю подтвердить факт обращения (предоставить возможность проведения Фондом юридически значимой идентификации заявителя) и/или полномочий представителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В случае неисполнения заявителем вышеуказанного требования Фонда, ответ на обращение предоставляется без раскрытия охраняемой законом конфиденциальной информации, заявителю разъясняется право получить интересующую его информацию лично в месте нахождения Фонда, либо посредством иного обращения, оформленного с соблюдением требований об идентификации заявителя и/или полномочий его представителя.

3.7. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений (далее – Журнал) не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Фонд, с отражением следующих сведений:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;

- 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

- 3) тематика обращения.

Ведение Журнала осуществляется в электронном виде.

3.8. Обращения, принятые по электронной почте, распечатываются ответственным лицом, а затем регистрируются им в Журнале и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

3.9. Фонд уведомляет заявителя о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа или электронного сообщения, путём направления ему уведомления о регистрации не позднее дня регистрации обращения способом, определённым п. 3.23 Положения. Копия уведомления о регистрации вместе с документами, подтверждающими факт направления уведомления заявителю, прилагаются к обращению. В случае направления заявителю уведомления о регистрации посредством электронной почты факт отправки такого уведомления подтверждается скриншотом электронного почтового сообщения об отправке с электронной почты Фонда. Сведения о направлении Фондом уведомления о регистрации вносятся ответственным лицом в Журнал.

3.10. Фонд рассматривает и отвечает по существу на каждое полученное им обращение, в порядке, установленном настоящим Положением, за исключением случаев,

предусмотренных п. 3.18 Положения, а также в случаях, когда по результатам рассмотрения обращения между Фондом и получателем финансовой услуги было заключено дополнительное соглашение к договору займа, залога, поручительства, либо соглашение об их расторжении.

3.11. Ответственное лицо изучает обращение, при отсутствии оснований, перечисленных в п.п. 3.12, 3.15, 3.18, 3.20, 3.27 Положения готовит проект ответа и представляет его на рассмотрение генеральному директору, лицу, исполняющему обязанности генерального директора, либо заместителю генерального директора.

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.12. Обращения получателей финансовых услуг, касающиеся изменения/расторжения договоров займа, залога, поручительства, подлежат рассмотрению Советом Фонда либо Экспертным советом Фонда в зависимости от их компетенции в срок, установленный настоящим Положением, в порядке определённом, локальными нормативными актами, регулирующими процесс предоставления Фондом займов с учетом требований настоящего Положения.

3.13. Ответ на обращение по результатам его рассмотрения направляется заявителю в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения в Журнале, если иные сроки не предусмотрены федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ и другими федеральными законами.

Правила, установленные настоящим пунктом, применяются также к срокам рассмотрения обращений, по вопросам отнесенным к компетенции Совета Фонда, Экспертного совета.

3.14. Ответ на обращение, а также решения, предусмотренные настоящим Положением, подписывается генеральным директором, лицом, исполняющим обязанности генерального директора, заместителем генерального директора.

3.15. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению генерального директора, лица, исполняющего обязанности генерального директора, либо заместителя генерального директора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

О продлении срока рассмотрения обращения и запросе дополнительных документов Фонд уведомляет заявителя путём направления ему уведомления о продлении срока с обоснованием причин такого продления. Копия уведомления о продлении срока вместе с документами, подтверждающими факт направления уведомления заявителю, прилагаются обращению. В случае направления заявителю уведомления о продлении посредством электронной почты факт отправки такого уведомления подтверждается скриншотом электронного почтового сообщения о продлении с электронной почты Фонда.

3.16. В случае отсутствия ответа заявителя в срок, установленный в уведомлении о продлении срока, ответственное лицо вправе подготовить проект ответа без учёта доводов, в подтверждение которых информация, материалы и (или) документы не представлены.

3.17. Решения, принимаемые Советом Фонда, Экспертным советом по результатам рассмотрения обращений, указанных в п. 3.12 Положения, принимаются и оформляются протоколом в порядке, установленном Положениями о Совете Фонда, Экспертном совете.

3.18. Ответ на обращение по существу не даётся Фондом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также исключена возможность направления ответа на адрес, с которого поступило обращение;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.19. В случае оставления обращения без ответа по существу на основании подп. 1 п. 3.18 Положения, ответственным лицом в Журнале проставляется соответствующая отметка.

Если в случаях, предусмотренных подп. 2 - 5 п. 3.18 Положения, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения в Журнале способом, указанным в п. 3.23 Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.20. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (не менее двух раз) давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Уведомление о принятом решении Фонда направляется заявителю, в порядке, предусмотренном п. 3.23 Положения. В случае дальнейшего поступления аналогичных обращений от заявителя, такие обращения подлежат регистрации в Журнале с проставлением отметки о принятии Фондом соответствующего решения и остаются без ответа, уведомления о регистрации в адрес заявителя также не направляются.

3.21. Ответ на обращение, уведомление об оставлении обращения без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки с заявителем подлежат обязательной регистрации в Журнале исходящей корреспонденции Фонда в день отправления.

3.22. Исходящий номер и дата согласно журналу регистрации исходящей корреспонденции уведомления об оставлении обращения без ответа, уведомления о прекращении переписки с заявителем, ответа на обращение подлежат обязательному внесению в Журнал. Кроме того, по каждому ответу на обращение, в Журнале подлежит отражению результат рассмотрения обращения.

В случае принятия соответствующего решения Советом Фонда либо Экспертным советом в Журнале (в разделе «Реквизиты ответа на обращение и способ его передачи») делается отметка, содержащая сведения о заключённом дополнительном соглашении (соглашении) к договору займа, залога, поручительства, о новом договоре поручительства и/или залога.

3.23. Ответ на обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляется Фондом в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключённого между Фондом и получателем финансовой услуги.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

В случае направления обращения правопреемником заявителя либо представителем заявителя, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному в таком обращении правопреемником заявителя, представителем заявителя или адвокатом.

3.24. В случае если на обращение заявителя не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования заявителя, Фонд может предложить заявителю, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3.25. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного ст. 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями

настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления заявителю.

3.26. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта, Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном ст. 14 федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на обращение заявителю.

3.27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

3.28. Обращения получателей финансовых услуг, ответы на такие обращения, уведомления, решения, предусмотренные настоящим Положением, дополнительные соглашения (соглашения) к договорам займа/залога/поручительства, новые договоры залога/поручительства, заключенные по итогам рассмотрения обращений, подлежат хранению в делах по займам в течение 5 (пяти) лет после полного исполнения обязательств, списания задолженностей по обязательству или прекращения обязательств по иным основаниям (с условием о залоге имущества – в течение 10 (десять) лет), со дня регистрации таких обращений в Журнале. Копии указанных обращений, ответов, уведомлений и решений, предусмотренных настоящим Положением, хранятся ответственным лицом в специально предназначенных папках для хранения названных документов.

3.29. Обращения заявителей (за исключением заявителей, указанных в п. 3.28 Положения), ответы на обращения, уведомления и решения, предусмотренные настоящим Положением, хранятся ответственным лицом в специально предназначенных для хранения указанных документов папках, в течение трёх лет со дня регистрации таких обращений в Журнале.

3.30. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Особенности рассмотрения обращений, содержащих информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами

4.1. В случае получения Фондом обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, Фонд обязан:

1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в Фонд, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях Фонда в связи с получением обращения, в том числе предусмотренных подп. 4 и 5 настоящего пункта, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания Фонда отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (далее – федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

2) при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, предоставить ему

договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены Фондом при заключении договора займа;

3) рассмотреть обращение в срок, установленный п. 3.13 Положения;

4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые Фондом для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована микрофинансовой организацией для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому Фондом проводились мероприятия, предусмотренные подп. 4 настоящего пункта, и в результате которых Фондом не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подп. 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена Фондом в срок, установленный п. 3.13 настоящего Положения;

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подп. 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи Фондом займа третьему лицу, а также возобновлении Фондом процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, задолженности по займу.

Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим пунктом Положения, направляются Фондом в порядке и сроки, установленные п.п. 3.13 и 3.23 Положения;

8) не ставить возможность рассмотрения Фондом обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимость от совершения физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика-индивидуального предпринимателя/самозанятого гражданина, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а также предоставление в Фонд каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, Фонд обязан довести до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

5. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

5.1. Фонд в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на официальном сайте Фонда, информирует заявителей о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение заявителей информации и документов (при их наличии), указанных в 3.4 Положения.

6. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания заявителей, по результатам анализа обращений

6.1. Фонд предоставляет в СРО, по её требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений заявителей в виде отчёта, содержащего следующие данные:

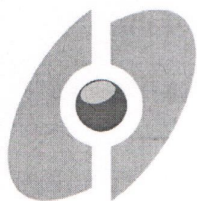
- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

6.2. Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания заявителей.

6.3. Ответственным за подготовку и предоставление сведений, указанных в п. 6.1 Положения, а также за анализ, обобщение, типизацию обращений и подготовку предложений о принятии необходимых мер в целях повышения качества обслуживания заявителей, является лицо, ответственное в Фонде за рассмотрение обращений заявителей.

[illegible]

Приложение №2
к Положению о работе с обращениями
заявителей в Фонде содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)



**ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)**

170034, г.Тверь, пр-кт Победы,14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

№ _____

Решение о продлении срока рассмотрения обращения
(примерная форма)

Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) в лице _____
изучив _____ обращение _____ от _____ 20____ № _____
_____ (далее – заявитель)

(ФИО наименование заявителя)

по вопросу _____,
(суть обращения)

поступившее в Фонд _____ 20____ регистрационный № _____, руководствуясь ч. 8 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» принял решение о продлении срока рассмотрения обращения до _____ 20____ (включительно) ввиду необходимости запроса у заявителя в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения дополнительных документов и (или) материалов, а именно (при необходимости удалить или добавить строки):

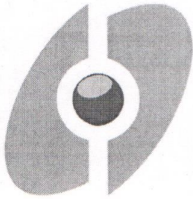
1. _____;
(перечень запрашиваемых документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения)
2. _____.

Лицу ответственному за рассмотрение обращений на основании настоящего решения подготовить и направить заявителю уведомление о продлении срока в соответствии требованиями ч. 8 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Должность _____

ФИО _____

Приложение №3
к Положению о работе с обращениями
заявителей в Фонде содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)



**ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)**

170034, г.Тверь, пр-кт Победы,14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

№ _____

Решение об оставлении обращения без ответа по существу
(примерная форма)

Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) в лице _____
рассмотрев обращение от _____.20____ № _____
_____ (далее – заявитель)

(ФИО/наименование заявителя, заполняется при наличии сведений)

по вопросу _____,
(суть обращения, заполняется при наличии сведений)

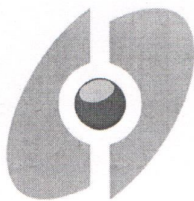
поступившее в Фонд _____.20____ регистрационный № _____, руководствуясь ч.ч. 13,14 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» принял решение об оставлении обращения без ответа по существу, поскольку (из перечисленного ниже выбрать соответствующее обоснование, а лишнее удалить):

- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя.
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Лицу, ответственному за рассмотрение обращений, на основании настоящего решения подготовить и направить заявителю уведомление об оставлении обращения без ответа по существу в соответствии требованиями ч. 14 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Должность _____

ФИО _____



**ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)**

170034, г.Тверь, пр-кт Победы,14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

№ _____

**Решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с
заявителем
(примерная форма)**

Настоящим Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) в лице _____ изучив обращение от _____.20 № _____

(ФИО наименование заявителя заполняется при наличии сведений в обращении)

(далее – заявитель) по вопросу _____,
(суть обращения заполняется при наличии сведений в обращении)

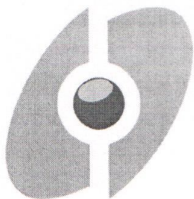
поступившее в Фонд _____.20 регистрационный № _____, а также ответы данные Фондом по существу на ранее направленные заявителем обращения по аналогичному вопросу, а именно в количестве _____ раз, посредством направления писем № _____ от _____.20 г. (на обращение, поступившее _____.20 регистрационный № _____) и № _____ от _____.20 г. (на обращение, поступившее _____.20 регистрационный № _____), пришёл к выводу о том, что в поступившем обращении заявителем не приводятся новые доводы и обстоятельства по вопросу, на который ранее неоднократно давались ответы, и руководствуясь ч. 15 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», принял решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Лицу, ответственному за рассмотрение обращений, на основании настоящего решения подготовить и направить заявителю уведомление о принятии Фондом решения о прекращении переписки с заявителем в виду безосновательности обращения в соответствии требованиями ч. 15 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Должность

ФИО

Приложение №5
к Положению о работе с обращениями
заявителей в Фонде содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)



ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)

170034, г.Тверь, пр-кт Победы, 14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

(ФИО/наименование заявителя)

адрес: _____,
телефон: _____,
адрес электронной почты: _____

№ _____

Уведомление о регистрации обращения (примерная форма)

Настоящим Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) в соответствии со ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» уведомляем о том, что обращение от _____, 20 ____ № _____ (далее – заявитель)
(ФИО/наименование заявителя)

по вопросу _____,
(суть обращения)

поступившее «__» _____ года на адрес электронной почты Фонда
(дата поступления обращения)

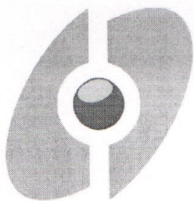
(fsk@fondtver.ru) зарегистрировано _____, 20 ____ регистрационный № _____
(дата регистрации обращения)

Ответ на обращение по результатам его рассмотрения будет направлен в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на десять рабочих дней, о чем заявитель будет уведомлён дополнительно.

Лицо ответственное за
рассмотрение обращений

ФИО

Приложение №6
к Положению о работе с обращениями
заявителей в Фонде содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)



**ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)**

170034, г.Тверь, пр-кт Победы,14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

(ФИО/наименование заявителя)

адрес: _____,
телефон: _____,
адрес электронной почты: _____

№ _____

**Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения
(примерная форма)**

Настоящим уведомляем о том, что на основании ч. 8 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) принято решение о продлении до _____.20____ (включительно) срока рассмотрения обращения _____ (далее – заявитель)

(ФИО/наименование заявителя)

от _____.20____ года входящий №____ по вопросу _____,
(суть обращения)

поступившего в Фонд _____.20____ регистрационный №____, в связи с необходимостью запроса дополнительных документов и (или) материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

В связи с изложенным, заявителю необходимо в срок до «__» _____ (включительно) представить следующие документы и (или) материалы (при необходимости удалить или добавить строки):

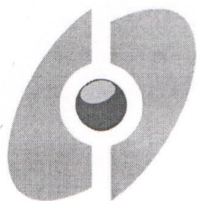
1. _____;
(перечень запрашиваемых документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения)
2. _____.

В случае непредставления в указанный срок необходимых документов и (или) материалов Фонд направит ответ на обращение на основании имеющихся у него документов в течение установленного срока рассмотрения обращения с учётом его продления.

Лицо ответственное за
рассмотрение обращений

ФИО

Приложение №7
к Положению о работе с обращениями
заявителей в Фонде содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)



ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)

170034, г.Тверь, пр-кт Победы,14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

(ФИО/наименование заявителя)

адрес: _____,
телефон: _____,
адрес электронной почты : _____

№ _____

Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу (примерная форма)

Настоящим уведомляем о том, что на основании ч.ч. 13,14 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) принято решение от _____.20__ об оставлении обращения от _____.20__ № _____ (далее – заявитель)

(ФИО/наименование заявителя)

по вопросу _____,
(суть обращения)

поступившего в Фонд _____.20__ регистрационный №, без ответа по существу, поскольку (из перечисленного ниже выбрать соответствующее обоснование, а лишнее удалить):

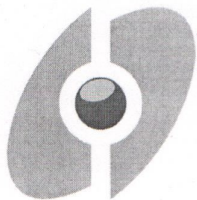
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя.
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи.
- текст обращения не поддается прочтению.
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Для решения вашего вопроса по существу рекомендуется подготовить повторное обращение с учётом требований, установленных ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и рекомендаций к содержанию обращений, размещённых на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://fondtver.ru/>

Лицо ответственное за
рассмотрение обращений

ФИО

Приложение №8
к Положению о работе с обращениями
заявителей в Фонде содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тверской области (микрокредитная компания)



**ФОНД СОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТОВАНИЮ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ (МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)**

170034, г.Тверь, пр-кт Победы,14
тел./факс: (4822)78-78-58
e-mail: fsk@fondtver.ru
ОКПО 89283290, ОГРН 1086900002860
ИНН 6952000911, КПП: 695001001

(ФИО/наименование заявителя)

адрес: _____,
телефон: _____,
адрес электронной почты: _____

№ _____

***Уведомление о принятии решения о прекращении переписки с заявителем
в виду безосновательности обращения
(примерная форма)***

Настоящим Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) в соответствии с ч. 15 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» уведомляет о том, что по результатам рассмотрения обращения от _____.20__ № _____

(ФИО/наименование заявителя)

(далее – заявитель) по вопросу _____,
(суть обращения)

Фондом принято решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, ввиду безосновательности обращения, поскольку: заявителю неоднократно давались ответы по существу на ранее направленные им обращения по аналогичному вопросу, а именно _____ раза, посредством направления писем № _____ от _____.20__ г. (на обращение, поступившее _____.20__ регистрационный № _____) и № _____ от _____.20__ г. (на обращение, поступившее _____.20__ регистрационный № _____), при этом в поступившем _____.20__ регистрационный № _____ обращении заявителем не приводятся новые доводы и обстоятельства.

Лицо ответственное за
рассмотрение обращений

ФИО

В настоящем документе прошито,
пронумеровано четыре листа.
Генеральный директор фонда содействия
предпринимательству (МКО)

Я.А. Салюков