

Утверждено
приказом Фонда содействия
кредитованию малого и среднего
предпринимательства Тверской области
(микрокредитная компания)
от «17» июня 2024 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 2024 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, утверждённого Банком России 22.06.2017 (далее – Базовый стандарт), применяемого в части не противоречащей федеральному закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ.

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.

Настоящее 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.

Глава 1. Основные понятия

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) обращение – направленное в Фонд заявителем, представителем 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, направившее 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;

б) 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.

Глава 2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений Фондом

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 и контролирует сроки подписания:

– 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. 3.10 настоящего 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 и предоставляет в СРО сведения о рассмотрении обращений заявителей;

9) 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.

2.6. Ответ на обращение, решения, предусмотренные настоящим Положением, подписывается генеральным директором, лицом, исполняющим обязанности генерального директора, заместителем генерального директора по экономике и финансам либо лицом, уполномоченным приказом генерального директора.

2.7. 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 определенном, нормативными актами, регулирующими процесс предоставления Фондом займов.

Глава 3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. 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, заключенного 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 от имени заявителя его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному заявителем, с учётом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3.2. Фонд отвечает по существу на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.7 настоящей главы, 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. В целях обеспечения оперативного и всестороннего рассмотрения Фондом обращения, заявителям рекомендуется включать в обращение:

- 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) должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) 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.

3.6. 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.

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. 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 поддаётся прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.8. В случае оставления обращения без ответа по существу на основании подп. 1 п. 3.7 Положения, ответственным лицом в Журнале проставляется соответствующая отметка.

Если в случаях, предусмотренных подп. 2 - 5 п. 3.7 настоящей главы, 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 способом, указанным в п. 3.1 настоящей главы, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.9. 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. 3.1 настоящей главы. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

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

3.13. Фонд хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трёх лет со дня регистрации таких обращений в журнале регистрации, если иные сроки хранения не установлены локальными актами Фонда.

3.14. 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.

Глава 4. Приём обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

4.1. Фонд принимает обращения, 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).

4.2. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Фонд. Ведение Журнала осуществляется в электронном виде.

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

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, предусмотренным п. 3.1 главы 3 настоящего Положения. Копия уведомления о регистрации вместе с документами, подтверждающими факт направления уведомления

заявителю, прилагаются 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.

4.3. Фонд рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение 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.

Срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, по решению генерального директора, заместителя генерального директора по экономике и финансам или лица, уполномоченного приказом генерального директора в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов.

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.

Правила установленные настоящим пунктом применяются также к срокам рассмотрения обращения Советом Фонда, Экспертным советом.

Глава 5. Формы и способы предоставления заявителю ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

5.1. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению.

Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то готовит проект ответа заявителю, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы).

Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит проект мотивированного ответа с указанием причин отказа.

В любом случае 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.

Решения Совета Фонда, Экспертного совета по полученным обращениям принимаются и оформляются в порядке, установленном Положениями о Совете Фонда, Экспертном совете.

5.2. В случае отсутствия ответа заявителя на уведомление Фонда, направленное в соответствии с п. 4.3 главы 4 настоящего Положения, ответственное лицо вправе принять решение без учёта доводов, в подтверждение которых информация, материалы и (или) документы не представлены.

5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд может рекомендовать лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.4. Ответ на обращение, уведомление подлежит обязательной регистрации в Журнале исходящей корреспонденции Фонда, реквизиты которого заносятся в Журнал.

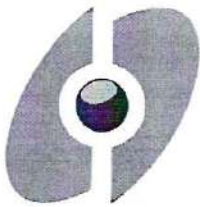
5.5. В случае принятия соответствующего решения Советом Фонда либо Экспертным советом в Журнале (в разделе «Реквизиты ответа на обращение и способ его передачи») делается отметка, содержащая сведения о заключённом дополнительном соглашении (соглашение) к договору займа, залога, поручительства.

Глава 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.

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 настоящей главы, 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.



**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),

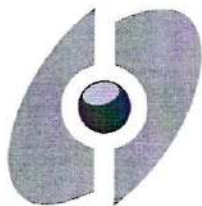
поступившее в Фонд _____ 20____ регистрационный № _____, руководствуясь ч. 8 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» принял решение о продлении срока рассмотрения обращения до _____ 20____ (включительно) ввиду необходимости запроса 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 _____



**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)

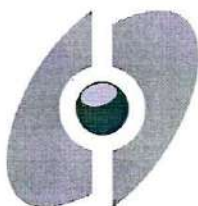
поступившее в Фонд _____ .20 _____ регистрационный № _____, руководствуясь ч.ч. 13,14 ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» принял решение об оставлении обращения без ответа по существу, поскольку (из перечисленного ниже выбрать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

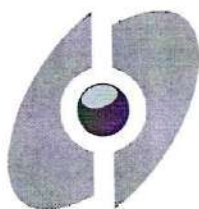
(fsk@fondtver.ru) зарегистрировано _____, 20__ регистрационный № _____ (дата регистрации обращения)

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):

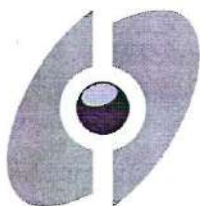
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя.
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи.
- текст обращения не поддается прочтению.
- 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 обоснованности 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 обоснованности 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 _____.____.2024 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,
проиндексировано 16 (шестнадцать) листов
Генеральный директор Фонда содействия
предпринимательству (МФК)
Я.А. Салюков