**Информация**

**о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений**

**заявителей, адресованных Фонду содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области**

**(микрокредитная компания)**

*(в соответствии со ст. 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», 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 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.

***Требования***

***к содержанию обращений заявителей***

Обращения должны содержать в отношении заявителей:

1) фамилию (наименование) заявителя;

2) адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение.

***Рекомендации***

***к содержанию обращений заявителей***

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 (цель 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.

***Важно!***

Часть 2 статьи 9.1 федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» не содержит требование на указание в качестве обязательного реквизита обращения подписи заявителя. Вместе с тем, ***заявителям рекомендуется проставлять подпись в обращении*** 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 и иной информации.

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.

***Перечень оснований для отказа***

***в рассмотрении обращений заявителя по существу***

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения заявителя по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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.