МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ

«Смоленский областной фонд поддержки предпринимательства»

*214014, г. Смоленск, ул. Ф. Энгельса, д. 23*

 тел/факс 8 (4812) 777077, 61-05-09 е-mail: sofpmp@yandex.ru; [www.sofpmp.ru](http://www.sofpmp.ru/)

**Информация**

**о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, а так же о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений**

1. Получатель финансовых услуг вправе оставить обращение одним из следующих способов:

- в письменной форме, путем направления соответствующего обращения по месту нахождения Фонда (г. Смоленск, ул. Ф. Энгельса, д. 23, 214014), способом, позволяющим достоверно установить факт получения Фондом соответствующего обращения;

- в электронном виде на официальном сайте Фонда **www.sofpmp.ru** в разделе «Вопрос-Ответ», а также в разделе «Интернет - Приёмная».

- в электронном виде, путем направления электронного сообщения на электронный адрес Фонда **sofpmp@yandex.ru**

**-** Направить письменное обращение в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (СРО) по адресу 23242, г. Москва, ул. Большая Грузинская, д.12, стр.2.

**-** Направить письменное обращение в Банк России адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

2. Обращение должно содержать следующую информацию:

- в случае, если получателем финансовой услуги является индивидуальный предприниматель - фамилию, имя, отчество (при наличии), ИНН/ОГРНИП, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

- в случае, если получателем финансовой услуги является юридическое лицо - полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица, документ, подтверждающий полномочия лица на подписания соответствующего обращения.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги оформленный надлежащий образом.

4. Заявителям рекомендуется указывать в обращении следующую информацию:

- номер договора микрозайма (поручительства, залога);

- суть обращения и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

5. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес индивидуального предпринимателя, 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.

6. Обращения регистрируются Фондом в порядке, установленном для регистрации входящих документов.

7. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

8. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным письмом или иным способом указанным заявителем в обращении не позднее 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его поступления в Фонд.