Выписка из Регламента

О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых Микрокредитной компанией Тульский областной фонд поддержки малого предпринимательства

**Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения принимаются МКК ТОФПМП:**

- Путем предоставления документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) в офис организации по адресу: 300004 Тульская область, г. Тула, ул. Кирова, 135, корп.1, оф. 419 в рабочие дни с понедельника по четверг с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., с пятницу с 9 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин. местного времени;

- Почтовым отправлением, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 300004 Тульская область, г. Тула, ул. Кирова, 135, корп.1, оф. 419;

- По электронной почте: tofpmp@mail.ru, наличие подписи заявителя в обращении не требуется;

**Порядок и способы предоставления ответа на обращение:**

- ответ на обращение направляется заявителю 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 заявителем. 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.

**Требования и рекомендации к содержанию обращения**

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица.

Рекомендуется включение в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

* 1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;
  2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
  4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
  5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.