

## **Требования и рекомендации к содержанию обращения. Рекомендации по включению в обращение информации и документов.**

При направлении письменного **обращения** в Фонд получатели финансовых услуг включают в состав **обращения** следующую информацию и документы (при их наличии):

1) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), серия и номер паспорта или серия (при наличии) и номер иного документа, удостоверяющего личность получателей финансовых услуг, наименование органа, выдавшего паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), дата выдачи паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН, СНИЛС, телефон, а также адрес получателя финансовых услуг, используемый для получения корреспонденции.

в отношении юридических лиц - полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение, адрес заявителя, указанный в едином государственном реестре юридических лиц (далее - место нахождения), ИНН и основной государственный регистрационный номер (далее - ОГРН), реквизиты договора, заключенного между получателем финансовых услуг и фондом (при наличии);

2) изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) работника фонда, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) агента, действия (бездействие) которого послужили основанием для обращения;

4) указать способ направления ответа (адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме), если не будет указан способ предоставления ответа, Фонд направит ответ согласованным способом связи, если Вы не выбрали способ связи с Фондом, то ответ будет направлен почтовым отправлением по адресу для получения корреспонденции. (Обращаем внимание на то, что конфиденциальная информация получателя финансовых услуг может быть направлена исключительно посредством АО Почта России заказным письмом).

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

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда, в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг признаки:  
- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица.

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;

3) текст обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.