

## **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):

- 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) (далее - реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), идентификационный номер налогоплательщика (далее - ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС);
- 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);
- изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) работника фонда, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) агента (работника агента), действия (бездействие) которого послужили основанием для обращения;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- 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:

- 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.

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

- текст обращения не поддается прочтению;

- 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.

В случае отказа Фондом в рассмотрении претензии по одному или нескольким вышеуказанным основаниям, Фонд уведомляет о причинах отказа при условии, что поддаются прочтению фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица).