Рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (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 счёта (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, 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.

**В каких случаях Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения (претензии):**

1. *в обращении (претензии) 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.*

1. *в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;*
2. *текст обращения не поддается прочтению;*
3. *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.*