Рекомендации по включению в претензию, направляемую в фонд, следующей информации и документов (при их наличии).

**В отношении получателя финансовых услуг**, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес (электронный или почтовый) для направления ответа. Для получателя финансовых услуг, заключившего с фондом договор об оказании финансовых услуг, также реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН и (или) СНИЛС;

**В отношении получателя финансовых услуг**, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения, ОГРН, ИНН юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на претензию;

* наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество (последнее — при наличии) работника фонда, агента (при наличии информации), действие (бездействие), решение которого обжалуется;
* содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения; причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением; обстоятельства, на основании которых получатель финансовых услуг считает, что
* нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации или незаконно возложена какая-либо обязанность;
* адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;
* иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить;
* копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В случае направления претензии от имени получателя финансовых услуг его представителем к ней должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени получателя финансовых услуг.

**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.*