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.

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.