**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОБРАЩЕНИЯ/ПРЕТЕНЗИИ**

**В целях комплексного рассмотрения обращения клиента и получения развернутого ответа от Фонда рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при наличии):**

1. **для физических лиц:**

* фамилию, имя, отчество (при наличии);
* данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (серия и номер документа, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи);
* номера СНИЛС, ИНН;

**для юридических лиц:**

* полное наименование организации и место нахождения;
* адрес организации, указанный в ЕГРЮЛ;
* адрес почтовый или электронный;
* ИНН;
* ОГРН;
* подпись уполномоченного представителя юридического лица.

1. реквизиты (дата и номер) договора, заключенного с Фондом;
2. изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. наименование должности, ФИО работника Фонда, ФИО агента, действия (бездействия) которого послужили основанием для обращения;
4. адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**В случае направления в Фонд претензии, рекомендуется дополнительно (к вышеуказанному перечню) включать в претензию следующую информацию и документы (при наличии):**

1. содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;
2. причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
3. 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.

В случае направления обращения/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