

Рекомендации получателю финансовых услуг по включению в обращение информации и документов

При подготовке и отправке в Фонд обращения, для его эффективного и своевременного рассмотрения, рекомендуем вам включить в обращение 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) (далее - реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность)), идентификационный номер налогоплательщика (далее - ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС), а 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) 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.

6) проставить свою подпись и дату, в случае личной подачи обращения, при направлении почтой или в виде скана при направлении электронной почтой.

Обращаем ваше внимание, что 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.

В случае отправки обращения по электронной почте:

- копии документов должны читаться без затруднений;
- документы должны быть представлены в формате: PDF, JPEG или TIFF;
- размер письма не должен превышать 3 (трех) Мб.