

Рекомендации получателю финансовых услуг по включению в претензию информации и документов

При подготовке и отправке в Фонд претензии, для её эффективного и своевременного рассмотрения, рекомендуем вам включить в претензию следующую информацию и документы (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;

- проставить свою подпись и дату, в случае личной подачи претензии, при направлении почтой или в виде скана при направлении электронной почтой.

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.

Обращаем ваше внимание, что фонд вправе отказать в рассмотрении претензии получателя финансовых услуг по существу в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации претензии в информационной системе документооборота фонда, в следующих случаях:

- 1) в 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.

- 2) в претензии содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;

3) текст претензии не поддается прочтению;

4) в претензии содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном претензии не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее претензию.

В случае отправки претензии 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.