

## **Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг**

1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение, предоставленный получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (займа), или адрес, сообщенный получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных, в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом Фонда.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, указывается и адрес представителя или адвоката;

В отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, обращение должно содержать полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. В обращение получателей финансовых услуг должна быть включена следующая информация и приложены документы:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.