**Информация получателям финансовых услуг**

2

**о включении в претензию информации**

1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения претензий Фонд рекомендует получателям финансовых услуг включать в претензию, направляемую в Фонд, следующую информацию и документы (при их наличии):

1.1. 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:

* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
* адрес (электронный или почтовый) для направления ответа
* реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность),
* ИНН и (или) СНИЛС.

1.2. В отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом:

* полное наименование и место нахождения,
* ОГРН юридического лица,
* ИНН юридического лица,
* подпись уполномоченного представителя юридического лица,
* адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на претензию.

1.3. Наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) работника Фонда, действие (бездействие), решение которого обжалуется.

1.4. Содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

1.5. Причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением.

1.6. 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.

1.7. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе.

1.8. Иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить.

1.9. Копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2. 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.

3. Претензии рассматриваются Фондом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.

4. При наличии в договоре об оказании финансовых услуг с Фондом условия о применении процедуры медиации возникший спор между Фондом и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

5. Споры и разногласия, связанные с исполнением Фондом договора об оказании финансовой услуги, могут быть разрешены в досудебном порядке саморегулируемой организацией в формах и порядке, предусмотренных ее внутренними документами.

6. При возникновении между получателем финансовых услуг и Фондом споров, разрешение которых в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=80BCC1E6E6CE49F2369ADA4A6939F8CFC59EFF883A25752E018BB584AD4335854EC58F889FE9470BA873D91318K0OEJ) от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» отнесено к компетенции уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, до обращения в суд спор подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

7. Использование указанных в настоящей статье процедур досудебного порядка разрешения споров не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.