**Требования к содержанию обращения получателя финансовой услуги**

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;

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом: полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. До сведения получателей финансовых услуг на сайте Организации (при его наличии), информационном стенде в офисе Организации и в дополнительных офисах Организации, если Организация имеет таковые и ведет в них обслуживание получателей финансовых услуг, необходимо в доступной форме довести информацию о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в настоящей статье:

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Организацией;

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

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

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3. К обращению должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие изложенные в нем факты и требования.

4. Обращение должно быть подписано надлежащим образом получателем финансовой услуги, либо его уполномоченным представителем.

5. В обращении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;

6. Текст письменного обращения должен поддаваться прочтению;

7. Обращение не должно содержать вопросов, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, должно быть подано в суд, поскольку Организация не вправе рассматривать такие жалобы.