

## **Информация о способах приема обращений и рекомендации к оформлению обращений, направленных физическим или юридическим лицом**

1.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

- в электронной форме:
  - на официальном сайте Компании во вкладках на сайте во вкладках «Пожаловаться» и «Официальное обращение»;
  - личный кабинет;
  - через онлайн-чат на официальном сайте Компании;
  - отправить письменное заявление на электронный адрес Компании
- в письменной форме, а именно отправить письменное заявление на почтовый адрес Компании.

1.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе), должны содержать следующую информацию и документы:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента
- Адрес (почтовый или электронный) для направления ответа
- Контактные телефоны Клиента
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией
- Суть требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства, сведения
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства
- Дату написания обращения

1.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента.

Таковыми документами являются:

- 1) нотариально удостоверенная доверенность на предоставление интересов
- 2) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

1.4. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- не указаны идентифицирующие данные заявителя;
- нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы;

- текст обращения нечитаем;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

В этих случаях, Компания направляет заявителю уведомление об этом решении с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

**ИСКЛЮЧЕНИЕ:** не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.