

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

1. Клиент вправе направить обращение любым из следующих способов:

- в электронном виде:
  - через электронный сервис (Сервис ПЭД), размещенный по адресу <https://prostouovoros.ru/> (вкладка «Пожаловаться»);
  - через личный кабинет, размещенный на электронном сервисе (Сервис ПЭД);
  - путем направления обращения на электронный адрес Компании.
- путем направления письменного обращения на почтовый адрес Компании.

2. Обращения Клиентов 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

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:

- доверенность на представление интересов, оформленная в соответствии с действующим законодательством;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

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;
- содержатся 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.