

Требования и рекомендации к содержанию и обращению получателя финансовых услуг

Страховой брокер обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на официальном сайте страхового брокера, проинформировать получателей финансовых услуг **о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг, а также в каких случаях ответ на обращения не предоставляется:**

Страховой брокер обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный), для направления ответа на обращение, подпись (для получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов), адрес (почтовый и (или) электронный), для направления ответа на обращение, подпись уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);
- 2) наименование брокера и номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером (если применимо);
- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства и величину требований;
- 4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 5) дата составления обращения и подпись заявителя (или его уполномоченного представителя);
- 6) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 7) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства и величину требований. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- 8) иную информацию, предоставление (размещение) которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Ответ на обращение не предоставляется в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом), адрес электронной почты, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страхового брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страхового брокера, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Страховой брокер доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в направляемую получателем финансовой услуги претензию следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) наименование страхового брокера и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, и сведения, достаточные для идентификации получателя финансовой услуги;
- 3) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;
- 4) изложение существа претензии, величины требований, фактических обстоятельств, на которых основана претензия, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства и величину требований;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства и величину требований.