

Рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг к страховому брокеру

В письменное, в том числе в электронной форме, обращение к страховому брокеру получателю финансовых услуг необходимо включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) для получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, - фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа на обращение, подпись, для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим 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;
- 2) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;
- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 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. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Страховой брокер направляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения (регистрации в журнале регистрации обращений) или со дня получения дополнительной информации и (или) документов, необходимых для рассмотрения обращения по существу.

Ответ на обращение не дается страховым брокером 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.