

СПОСОБЫ, ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ И АДРЕСА ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Для защиты прав потребителей финансовых услуг получатели финансовых услуг могут обратиться в Банк России и АПСБ посредством почтового отправления по адресам, указанным ниже, либо иным способом, указанным на их официальных сайтах

Ассоциация Профессиональных Страховых брокеров (АПСБ)
Адрес: *109004, город Москва, ул. Земляной Вал, д. 64, стр. 2, этаж 7, офис 708*
Официальный сайт: <http://insurancebroker.ru/>

Центральный Банк Российской Федерации (Банк России)
Адрес: *107016, город Москва, ул. Неглинная, дом 12*
Официальный сайт: <https://www.cbr.ru/>
Интернет приемная:
<https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint>

Обращения, в том числе письма, заявления, претензии, связанные с деятельностью **ООО «Страховой брокер «Кинцуги ПРО»** (далее Общество), могут быть направлены непосредственно в Общество путем отправки электронного письма на почту info@kintsugi.su или Почтой России по адресу местонахождения брокера: *620085, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, стр. 212, офис 250.*

Рекомендации по составлению обращений:

1. Для физических лиц: Фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа на обращение, подпись (для получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом),
2. Для юридических лиц: 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 с приложением документа, подтверждающим соответствующие полномочия (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);
3. Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;
4. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
5. Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;
6. Дата составления обращения и подпись заявителя (или его уполномоченного представителя);
7. Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

8. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
9. Актуальные на дату обращения платежные реквизиты заявителя, в случае предъявления денежных требований.

Судебная защита прав получателей финансовых услуг осуществляется в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством Российской Федерации путём обращений в арбитражные суды для защиты экономических интересов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с соблюдением претензионного порядка или суды общей юрисдикции для защиты прав потребителей, несвязанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Ответ на обращение не дается 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.