

**РЕКОМЕНДАЦИИ
К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ
И АДРЕСА ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ 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, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 64, стр. 2, этаж 7. Официальный сайт АПСБ: <http://insurancebroker.ru/>

Центральный Банк Российской Федерации (Банк России). Адрес: 107016, Москва, ул. Чеглинная, д. 12. Официальный сайт Банка России: cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint

ООО «АФМ Страховые брокеры» принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные посредством почтового отправления по адресу: 115419, г. Москва, 5-й Донской проезд, дом 4, либо по электронной почте по адресу: office@afm.ru

Рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с договором об оказании услуг страхового брокера, 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) в соответствии с договором об оказании услуг страхового брокера, для направления ответа на обращение, подпись уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;
- дата составления обращения и подпись заявителя (или его уполномоченного представителя);
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- 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;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страхового брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страхового брокера, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.