

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) в соответствии с пунктом 4.2.1 Стандарта, 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 пунктом 4.2.1 Стандарта, для направления ответа на обращение, подпись уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);
- 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.

4.2.7. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, установленные пунктом 4.2.6 Стандарта (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.