

## **Требования и рекомендации к содержанию обращения и адреса для направления обращения 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

### **Центральный Банк Российской Федерации (Банк России)**

Для того чтобы задать вопрос/подать обращение в интернет-приемной Банка России необходимо пройти по ссылке ниже: <https://www.cbr.ru/contacts/>

Почтовый адрес для письменных обращений: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

Общественная приемная Банка России:

Адрес: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 понедельник – четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, кроме нерабочих и праздничных дней.

Запись на личный прием осуществляется:

- круглосуточно по номерам Контактного центра:

**300** бесплатно для звонков с мобильных телефонов

**8 800 300-30-00** бесплатно для звонков из регионов России:

**+7 499 300-30-00** в соответствии с тарифами вашего оператора.

- при личном обращении в Общественную приемную в соответствии с графиком работы.

### **Ассоциация Профессиональных Страховых брокеров (АПСБ)**

Контакты:

[www.insurancebroker.ru](http://www.insurancebroker.ru)

Екатерина Витальевна Якунина - Председатель Совета

Тел.: + 7 (495) 915-80-40

Сергей Демьянович Буйвидович - Генеральный директор

Тел.: +7 (495) 915-80-40

E-mail: [info@insurancebroker.ru](mailto:info@insurancebroker.ru)

Адрес: 109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 64, стр. 2, этаж 7, пом. I, ком. 17, 17а, 17б, 18 (офис 708).

**ООО «Нобилис Страховые Брокеры»** принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные посредством почтового отправления по адресу:

129626, Россия, Москва, Проспект Мира, дом 102, строение 16,

либо по электронной почте по адресу [office@nobilisbrokers.ru](mailto:office@nobilisbrokers.ru)

### **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 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);

- 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.

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.