**Информация для получателей финансовых услуг**

**о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений**

**получателей финансовых услуг, о способах их приема,**

**в том числе в электронной форме**

ООО «Страховой брокер «Мирное небо» принимает обращения получателей финансовых услуг:

- направленные посредством почтовой связи (почтовым отправлением) по адресу: 121471, г. Москва, ул. Верейская, 41;

- направленные посредством курьерской службы, экспресс-почты, нарочным по адресу: г. Москва, ул. Молодогвардейская, д. 7, стр. 1;

- направленные по адресу электронной почты ООО «Страховой брокер «Мирное небо»: info@ib-ps.ru.

В обращение получателей финансовых услуг рекомендуется включать следующую информацию и документы (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 ООО «Страховой брокер «Мирное небо»;

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 ООО «Страховой брокер «Мирное небо», 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 ООО «Страховой брокер «Мирное небо», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «Страховой брокер «Мирное небо», 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 5 рабочих дней с даты поступления такого обращения возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

В случае поступления обращения, содержащего вопросы, не связанные с предоставлением ООО «Страховой брокер «Мирное небо» финансовых услуг, ООО «Страховой брокер «Мирное небо» в течение 5 рабочих дней с даты поступления такого обращения возвращает его получателю финансовых услуг с предоставлением рекомендаций в части направления указанного обращения компетентному лицу (органу).

Дополнительно информируем о том, что получатели финансовых услуг могут обратиться:

1) в Центральный банк Российской Федерации (Банк России) посредством почтовой связи (почтовым отправлением) по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

Кроме этого, получатели финансовых услуг могут обратиться в Банк России иными способами, указанными на странице Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://cbr.ru/>), в том числе посредством подачи обращений в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (режим работы: понедельник – четверг: с 9:00 до 17:30 (перерыв с 12:00 до 13:00), пятница: с 9:00 до 16:15 (перерыв с 12:00 до 13:00)).

2) В саморегулируемую организацию, объединяющую страховых брокеров, членом которой является ООО «Страховой брокер «Мирное небо»:

ООО «Страховой брокер «Мирное небо» является членом следующей саморегулируемой организации, объединяющей страховых брокеров:

- полное наименование саморегулируемой организации на русском языке: Ассоциация Профессиональных Страховых Брокеров;

- сокращенное наименование саморегулируемой организации на русском языке: АПСБ.

Получатели финансовых услуг могут обратиться в АПСБ посредством почтовой связи (почтовым отправлением) по адресу: 109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 64, стр. 2, этаж 7, помещение I, комнаты 17, 17а, 17б, 18.

Кроме этого, получатели финансовых услуг могут обратиться в АПСБ иными способами, указанными на странице АПСБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://insurancebroker.ru/>).