

Сведения о способах и адресах направления обращений и претензий получателей финансовых услуг в фонд, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью фондов, а также о способах защиты прав получателей финансовых услуг, оказываемых фондами, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора

Согласно ст. 3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, в целях обеспечения защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг вкладчики, участники, застрахованные лица, а также правопреемники умерших вкладчиков, участников или застрахованных лиц негосударственного пенсионного фонда имеют право обратиться в следующие органы и организации в указанном порядке:

Наименование организации/органа	Адреса и способ направления обращений и претензий
АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд	<p>Получатель финансовых услуг вправе обратиться в фонд с использованием следующих способов связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • личные встречи по месту нахождения фонда или его обособленных подразделений: адреса подразделений Фонда находятся в разделе «Контакты и офисы», ссылка: https://vtbnpf.ru/vtbnpf/regional/; • телефонные переговоры: телефонные номера подразделений Фонда находятся в разделе «Контакты и офисы» (https://vtbnpf.ru/vtbnpf/regional/), а также по телефону «горячей линии» 8 (800) 775-25-35 (звонки по России бесплатно); • в бумажном формате по адресу: Россия, 300013, Тульская обл., г.Тула, ул. Радищева, д. 6; • текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <ul style="list-style-type: none"> через форму обратной связи https://vtbnpf.ru/feedback/#ask; с помощью чата на сайте vtbnpf.ru; через мобильное приложение Фонда; по электронной почте: info@vtbnpf.ru; через личный кабинет получателя финансовых услуг (для клиентов АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд). <p>Обращения Получателей финансовых услуг принимаются только Фондом.</p> <p>Направление/передача обращения агенту не является обращением в Фонд.</p>
Банк России (Центральный Банк Российской Федерации)	<p>Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России. Банк России обеспечивает взаимодействие с потребителями финансовых услуг удобными для них способами, в том числе через цифровые каналы.</p> <p>Получатель финансовых услуг вправе обратиться в Банк России, заполнив электронную форму в Интернет-приемной на сайте ЦБ (ссылка: https://www.cbr.ru/Reception/) или по почте, направив обращение на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.</p> <p>В круглосуточном режиме работает Единый коммуникационный центр Банка России: Бесплатно для звонков из регионов России: 8 (800) 300-30-00 (круглосуточно) В соответствии с тарифами вашего оператора:</p>

	<p>8 (499) 300-30-00 (круглосуточно) Бесплатно для абонентов сотовых операторов по короткому номеру: 300 (круглосуточно).</p> <p>Общественная приемная Банка России, адрес: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр.1. Подробнее: https://www.cbr.ru/contacts/</p>
<p>Саморегулируемая организация Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)</p>	<p>Адрес личного приема корреспонденции: 121069, г. Москва, Хлебный переулок, д.19А, этаж 7.</p> <p>Электронная почта: info@napf.ru</p> <p>Телефон: 8 (495) 287-85-78</p>

Также для обеспечения защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг вкладчики, участники, застрахованные лица и правопреемники умерших вкладчиков, участников или застрахованных лиц негосударственного пенсионного фонда имеют право обратиться в суд в установленном законом порядке.

Фонд и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе в формах: претензионного порядка, обращения в саморегулируемую организацию и переговоров.