

Сроки рассмотрения поступивших в Фонд обращений клиентов/физических лиц и направления ответов на обращения

1.1. Срок рассмотрения письменных обращений клиентов/физических лиц, поступающих по почте России или иным способом, но требующих более детального рассмотрения, расчетов, выяснения обстоятельств, составляет **15 рабочих дней**.

1.2. Ответы на обращения клиентов/физических лиц, поступающие через электронные сервисы Фонда (общий адрес корпоративной электронной почты nnpf@nnpf.ru, обратная связь с сайта (кнопки «Написать в Фонд»), Личный кабинет клиента (ЛК), Чат с сайта nnpf.ru), подготавливаются и направляются клиенту **не позднее 5-ти (пяти) рабочих дней, следующих за днем поступления/регистрации обращения**.

1.3. В случае, если обращение содержит просьбу о предоставлении информации о состоянии пенсионного счета и информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений (размещения средств пенсионных резервов), то срок рассмотрения такого обращения составляет **10 (десять) календарных дней со дня поступления/регистрации соответствующего обращения**.

1.4. В случае, если обращение содержит просьбу о предоставлении копии заключенного с Фондом Договора об обязательном пенсионном страховании или договора негосударственного пенсионного обеспечения, то срок рассмотрения такого обращения составляет **10 (десять) рабочих дней со дня поступления/регистрации соответствующего обращения**.