**Сведения о способах защиты прав получателей финансовых услуг,**

**включая информацию о наличии возможности и способах**

**досудебного урегулирования споров, в том числе о процедуре медиации**

**(при её наличии)**

Защита прав получателей финансовых услуг может быть реализована получателем в досудебном и/или судебном порядке.

**Способы досудебного урегулирования спора**

Получатель финансовой услуги в целях урегулирования любых претензий, связанных с деятельностью Фонда, вправе обратиться:

* **в Фонд одним из нижеуказанных способов:**

- в один из офисов АО «Национальный НПФ»;

- на горячую линию: 8-800-555-999-1;

- через Личный кабинет физического лица;

- по почте России на адрес АО «Национальный НПФ»:

111123, г. Москва, ул. Плеханова, д. 4;

- через форму обратной связи на официальном сайте Фонда (задать вопрос Фонду

или сообщить о проблеме);

- по электронной почте: [nnpf@nnpf.ru](mailto:nnpf@nnpf.ru).

[Рекомендации по составлению обращений (претензий)](https://www.nnpf.ru/contacts/svyaz/doc/recomendacii.docx).

**ВНИМАНИЕ! направление/передача обращения агенту не является обращением в Фонд**

### **в Службу Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг:**

### [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

<https://cbr.ru/about_br/bankstructute/szpp/>

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

номера телефонов контактного центра Банка России: 8 (800) 300-30-00, + 7(499) 300-30-00.

* **в Саморегулируемую организацию**, членом которой является фонд: Саморегулируемая организация Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ): [www.napf.ru](http://www.napf.ru)

место нахождения (почтовый адрес): 123022, г. Москва, ул. 2-я Звенигородская, дом 13, стр. 42, эт. 4, пом. I, комн. 1;

номер телефона: +7 (495) 287-85-78.

* **в Службу финансового уполномоченного**: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

место нахождения (почтовый адрес): 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;

номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного 8 (800) 200-00-10.

**ВНИМАНИЕ!** В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» получатели финансовых услуг вправе заявлять требования к Фонду в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в обязательном досудебном порядке, если размер имущественных требований получателя финансовой услуги к Фонду не превышает 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и если со дня, когда получатель финансовой услуги узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет (пропущенный срок может быть восстановлен по решению финансового уполномоченного).

Обращение получателя финансовой услуги к финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме. Приём и рассмотрение обращений осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. С подробным порядком направления обращений финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

**До направления обращения финансовому уполномоченному необходимо обратиться с заявлением в Фонд.**

При направлении заявления в электронной форме рекомендуется использовать стандартную [форму](https://nnpf.ru/argues/docs/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%20%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B5.docx) заявления, утвержденную Советом Службы финансового уполномоченного (протокол № 4 от 12.04.2019).

* + **Процедура медиации** - способ досудебного урегулирования споров при содействии медиатора (независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения). Процедура медиации реализуется на основании Федерального закона от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации).

**В настоящее время данная процедура Фондом не применяется.**

**Урегулирование споров в судебном порядке**

Получатель финансовой услуги в целях урегулирования любых претензий, связанных с деятельностью Фонда, вправе обратиться в суд (с обязательным соблюдением досудебного порядка урегулирования по спорам, установленным Федеральным законом от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

Споры Фонда с физическими и юридическими лицами рассматриваются в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации (ст. 37 Федерального закона от 07.05.1987г. № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах»).