**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: Российская Федерация, Республика Татарстан, 423458, г. Альметьевск, ул. Маяковского, д.60;

- 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://nnpf.ru/upload/iblock/01e/1rec.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): 121069, г. Москва, Вн. Тер. Г. Муниципальный Округ Арбат, Хлебный переулок, д.19А, эт.7 пом.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 в следующих случаях:

- если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением договора негосударственного пенсионного обеспечения и (или) договора об обязательном пенсионном страховании;

- если обращение содержит требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании на том основании, что заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) из Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд и (или) договор об обязательном пенсионном страховании подписаны не потребителем финансовых услуг и не его уполномоченным представителем, и при этом такое обращение направлено финансовому уполномоченному потребителем финансовых услуг до установления ему накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений.

Финансовый уполномоченный рассматривает вышеуказанные обращения, 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/upload/iblock/01e/1form.docx) заявления, утвержденную Советом Службы финансового уполномоченного (протокол № 29 от 08.11.2023).

* + **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»).