

**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
<b>АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд</b>	<p>Получатель финансовых услуг вправе обратиться в фонд с использованием следующих способов связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• личные встречи по месту нахождения фонда или его обособленных подразделений: адреса подразделений Фонда находятся в разделе «Контакты и офисы», ссылка: <a href="https://vtbnpf.ru/vtbnpf/regional/">https://vtbnpf.ru/vtbnpf/regional/</a>;</li> <li>• телефонные переговоры: телефонные номера подразделений Фонда находятся в разделе «Контакты и офисы» (<a href="https://vtbnpf.ru/vtbnpf/regional/">https://vtbnpf.ru/vtbnpf/regional/</a>), а также по телефону «горячей линии» 8 (800) 775-25-35 (звонки по России бесплатно);</li> <li>• в бумажном формате по адресу: Москва, 109147, Россия, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1;</li> <li>• 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"> <li>— через форму обратной связи <a href="https://vtbnpf.ru/feedback/#ask">https://vtbnpf.ru/feedback/#ask</a>;</li> <li>— с помощью чата на сайте <a href="https://vtbnpf.ru">vtbnpf.ru</a>;</li> <li>— через мобильное приложение Фонда;</li> <li>— по электронной почте: <a href="mailto:info@vtbnpf.ru">info@vtbnpf.ru</a>;</li> <li>— через личный кабинет получателя финансовых услуг (для клиентов АО НПФ ВТБ Пенсионный фонд).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Обращения Получателей финансовых услуг принимаются только Фондом.</b></p> <p><b>Направление/передача обращения агенту не является обращением в Фонд.</b></p>
<b>Банк России (Центральный Банк Российской Федерации)</b>	<p><b>Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.</b> 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: <a href="https://www.cbr.ru/Reception/">https://www.cbr.ru/Reception/</a>) или по почте, направив обращение на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.</p> <p><b>В круглосуточном режиме работает Единый коммуникационный центр Банка России:</b> 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: <a href="https://www.cbr.ru/contacts/">https://www.cbr.ru/contacts/</a></p>
<b>Банк России (Центральный Банк Российской Федерации)</b>	<p><b>Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.</b> 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: <a href="https://www.cbr.ru/Reception/">https://www.cbr.ru/Reception/</a>) или по почте, направив обращение на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.</p> <p><b>В круглосуточном режиме работает Единый коммуникационный центр Банка России:</b> Бесплатно для звонков из регионов России: 8 (800) 300-30-00 (круглосуточно) В соответствии с тарифами вашего оператора: 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: <a href="https://www.cbr.ru/contacts/">https://www.cbr.ru/contacts/</a></p>
<b>Саморегулируемая организация Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)</b>	<p>Адрес личного приема корреспонденции: 123022, г. Москва, ул.2-я Звенигородская, д.13, стр.42, эт.4, пом. 1, комн.1.</p> <p>Электронная почта: <a href="mailto:info@napf.ru">info@napf.ru</a></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.