Способы направлений обращений:

- при личной встрече по месту нахождения Фонда или его обособленных подразделений;
- почтовым отправлением по адресу: 300013, Тульская обл., г. Тула, ул. Радищева, д. 6.;
- по электронной почте info@vtbnpf.ru;
- по телефону «горячей линии» 8 (800) 775-25-35;
- через личный кабинет получателя финансовых услуг[1].

Способы направления претензий:

- при личной встрече по месту нахождения Фонда или его обособленных подразделений;
- почтовым отправлением по адресу: 300013, Тульская обл., г. Тула, ул. Радищева, д. 6;
- по электронной почте info@vtbnpf.ru.

В каких случаях Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения (претензии):

1. в обращении (претензии) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг признаки:
   - в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
   - в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица.

2. в обращении (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;

3. текст обращения (претензии) не поддается прочтению;

4. в обращении (претензии) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

---

[1] Указанный способ связи временно недоступен в связи с проведением технических работ по оптимизации онлайн-сервисов Фонда.