

### **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](mailto:info@vtbnpf.ru);
- по телефону «горячей линии» 8 (800) 775-25-35;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
  - через форму обратной связи на <https://vtbnpf.ru/feedback/#ask>;
  - с помощью чата на сайте [vtbnpf.ru](http://vtbnpf.ru);
  - через мобильное приложение Фонда;
  - через личный кабинет получателя финансовых услуг.

### **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](mailto: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.