

Застрахованные лица, вкладчики и участники АО «НПФ «Достойное БУДУЩЕЕ» - получатели финансовых услуг могут обратиться для досудебного решения спора:

- В Фонд, направив письменное обращение, претензию почтовым отправлением, при личном визите или нарочным по адресу: 111250, г. Москва, проезд Завода Серп и Молот, д.10, АО «НПФ «Достойное БУДУЩЕЕ», а также по адресу электронной почты [npf@dfnpf.ru](mailto:npf@dfnpf.ru) электронным обращением, подписанным простой электронно-цифровой подписью или путем направления электронного образа (скана) письменного обращения, претензии.

- В Саморегулируемую организацию Ассоциацию негосударственных пенсионных фондов «Альянс пенсионных фондов» (АНПФ) /<http://all-pf.com/>, членом которой является Фонд, путем направления письменного обращения <http://all-pf.com/about/contacts/>.

- В Службу финансового уполномоченного (СФУ) <https://finombudsman.ru/>.

Перед подачей обращения в СФУ, получателю финансовых услуг необходимо обратиться в Фонд с заявлением, содержащим следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), СНИЛС, дата рождения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть обращения, личная подпись, расшифровка подписи и дата обращения.

Заявление может быть направлено:

- по электронной почте, по адресу [finombudsman@dfnpf.ru](mailto:finombudsman@dfnpf.ru);
- почтовым отправлением по адресу: 111250 г. Москва, проезд Завода Серп и Молот, д.10;
- при личном обращении в офис обслуживания клиентов по адресу: Москва, проезд Завода Серп и Молот, д.10. Прием ведется по предварительной записи по телефону: 8 (800) 700-8020.10.

Заявления получателей финансовых услуг, имеющих намерения обратиться в СФУ, независимо от способа поступления в Фонд, регистрируется и обрабатывается в соответствии порядком приема обращений, заявлений и претензий и после регистрации направляются на исполнение в Управление клиентского обслуживания.

Ответственный работник Управления клиентского обслуживания готовит обратившемуся в Фонд гражданину мотивированный ответ.

На экземпляре ответа, который остается в Фонде, ставится виза Руководителя службы внутреннего контроля о согласовании ответа, либо к экземпляру ответа, который остаётся в Фонде, прикладывается лист

согласования с Руководителем службы внутреннего контроля в электронном виде.

Фонд обязан направить мотивированный ответ на полученное заявление в следующие сроки:

- в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем получения такого заявления, если со дня вероятного нарушения прав клиента прошло не более 180 дней;
- не позднее 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения заявления в иных случаях.

Процедура медиации для внесудебного разрешения спора не применяется ввиду отсутствия в договорах обязательного пенсионного страхования, негосударственного пенсионного обеспечения, заключенных Фондом, медиативной оговорки.