

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: 127051, г. Москва, Цветной бульвар, д.2, АО «НПФ «Достойное БУДУЩЕЕ», а также по адресу электронной почты npf@dfnpf.ru электронным обращением, подписанным простой электронно-цифровой подписью или путем направления электронного образа (скана) письменного обращения, претензии.

- В Саморегулируемую организацию Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ) <http://napf.ru/>, членом которой является Фонд, путем направления письменного обращения http://napf.ru/napf_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;
- почтовым отправлением по адресу: 127051, г. Москва, Цветной бульвар, д.2, АО «НПФ «Достойное БУДУЩЕЕ»;
- при личном обращении в офис обслуживания клиентов по адресу: 127051, г. Москва, ул. Цветной бульвар, д. 2, подъезд Д, Бизнес-центр «Легенда Цветного», пн-пт: 09:00-18:00, АО «НПФ «Достойное БУДУЩЕЕ», прием клиентов в офис Фонда ведется по предварительной записи по телефону 8 800 700 80 20 (звонок по России бесплатный).

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.