

Информация 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

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 следующем порядке:

Альфа НПФ в АО «НПФ Альфа»

- личные встречи по адресу Фонда: 115280, г. Москва, проспект Лихачева, д.15;
- по номеру телефона 8 800 770-71-11 специально предназначенного для приема обращений получателей финансовых услуг;
- почтовый адрес для направления обращений, заявлений и претензий: 115280, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, проспект Лихачева, д.15, помещ. 2/10;
- электронная почта cc@alfanpf.ru специально предназначенная для приема обращений получателей финансовых услуг;
- электронная почта info@alfanpf.ru специально предназначенная для приема претензий и заявлений получателей финансовых услуг;
- личный кабинет на сайте Фонда <https://lk.alfanpf.ru/login/>.



в Саморегулируемую организацию Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)

- адрес личного приема и корреспонденции: 121069, г. Москва, Хлебный переулок, 19А, этаж 7;
- электронная почта: info@napf.ru;
- телефон: +7 (495) 287-85-78.



в Банк России (Центральный Банк Российской Федерации)

- Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России https://www.cbr.ru/protection_rights/;
- Интернет-приемная: <https://www.cbr.ru/Reception/>;
- почтовый адрес для направления обращения: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;
- Единый коммуникационный центр Банка России:
8 800 300-30-00 (круглосуточно, бесплатно для звонков из регионов России)
+7 (499) 300- 30-00 (круглосуточно, в соответствии с тарифами вашего оператора)
300 (круглосуточно, бесплатно для абонентов сотовых операторов по короткому номеру)
- общественная приемная Банка России, адрес: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;
- подробнее <https://www.cbr.ru/contacts/>.

Для 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 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, медиативных процедур, обращения в саморегулируемую организацию и переговоров.