

Вниманию клиентов негосударственных пенсионных фондов (НПФ)

С 1 января 2021 года действует
новый порядок урегулирования
споров с НПФ.

С 11 декабря 2023 года споры,
связанные с неправомерным
переводом пенсионных накоплений,
подлежат досудебному
урегулированию финансовым
уполномоченным.

С 1 января 2025 года споры,
связанные с заключением,
исполнением и прекращением
договора долгосрочных сбережений,
также подлежат рассмотрению
финансовым уполномоченным.

К обращению к финансовому уполномоченному необходимо приложить:

- 1 копию заявления о восстановлении
нарушенного права в НПФ;
- 2 копию ответа НПФ на ваше заявление
о восстановлении нарушенного права
(при наличии);
- 3 копию договора с НПФ (при наличии);
- 4 по спорам, связанным с неправомерным
переводом пенсионных накоплений,
в том числе: информацию о заключении
с НПФ соглашения и само соглашение
(при наличии) или материалы,
необходимые для проведения
независимой почерковедческой
экспертизы (в том числе документы,
содержащие подписи потребителя,
выполненные до возникновения спора
(при их наличии));
- 5 копии иных документов по существу
спора.



Служба финансового
уполномоченного



Если негосударственный пенсионный фонд

отказывается удовлетворить
ваши требования, за защитой
своих прав до обращения в суд вы
должны обратиться к финансовому
уполномоченному.

Подать обращение финансовому уполномоченному

www.finombudsman.ru

119017, г. Москва,
Старомонетный пер., дом 3,
АНО «СОДФУ».

**Новый порядок
урегулирования споров
потребителей
с негосударственными
пенсионными фондами**



Проверить, подлежит ли спор
рассмотрению финансовым
уполномоченным



8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России



Ознакомиться с подробной
информацией о порядке можно
на сайте **finombudsman.ru**



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров является обязательным для потребителя*

* Новый порядок установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено на бумажном носителе либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного или на портале Госуслуг

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 или 20** рабочих дней.

** по обращениям, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1

Направьте заявление о восстановлении нарушенного права в НПФ, который ненадлежащим образом исполнил свои обязательства по договору (оказал финансовую услугу)

Негосударственный пенсионный фонд должен вам направить ответ в течение:

- 15 или 20* рабочих дней, если заявление о восстановлении нарушенного права было направлено вами в электронном виде по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 30 или 40* календарных дней в иных случаях.

* по требованиям потребителя, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений.

2

Направьте обращение финансовому уполномоченному, если вы:

- не согласны с принятым решением НПФ или не получили ответ от НПФ в установленный срок;
- заключили с НПФ соглашение, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании.

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru или на портале Госуслуг;
- на бумажном носителе по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3

Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в негосударственный пенсионный фонд.

Решение подлежит исполнению негосударственным пенсионным фондом не позднее срока, указанного в решении.



В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к негосударственному пенсионному фонду.

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к НПФ, заключившему с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшему ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

СПОР ИМУЩЕСТВЕННОГО ХАРАКТЕРА

Финансовый уполномоченный рассматривает **имущественные** споры, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора, договора долгосрочных сбережений и (или) договора об обязательном пенсионном страховании, независимо от размера требования потребителя к НПФ.

НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.