

## Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с негосударственными пенсионными фондами.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в негосударственный пенсионный фонд. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон) и является обязательным для потребителей.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.

➤ Направить заявление – претензию в негосударственный пенсионный фонд можно одним следующих способов:

1) непосредственно обратиться в Центральный офис Фонда или в ближайший к Вам офис филиала Фонда<sup>1</sup>;

2) направить почтовое сообщение по адресу места нахождения Центрального офиса фонда: 117279, город Москва, ул. Миклухо-Маклая, дом 36 А, этаж 6, офис 604

3) направить электронное сообщение через личный кабинет на официальном сайте Фонда в сети «Интернет»: [www.bigpension.ru](http://www.bigpension.ru)

4) направить электронное сообщение по адресу электронной почты: [info@bigpension.ru](mailto:info@bigpension.ru)

Форма заявления – претензии утверждена решением Совета службы финансового уполномоченного<sup>2</sup> (Приложение №1 к Информации).

Фонд ответит на Ваше обращение в течение:

- 15 рабочих дней со дня получения заявления – претензии в электронном виде по стандартной форме, и если со дня нарушения Ваших прав прошло не более 180 дней;
- 30 тридцати дней со дня получения заявления – претензии в иных случаях.

Ответ на обращение направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

➤ В случае несогласия с полученным ответом или неполучения ответа от Фонда в установленный срок потребитель направляет обращение финансовому уполномоченному.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено:

- через личный кабинет потребителя на сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)
- в письменной форме по адресу: 119017, г.Москва, Старомонетный пер., дом 3, получатель – АНО «СОДФУ», тел. 8(800) 200-00-10.

Форма обращения, направляемого финансовому уполномоченному утверждается решением Совета службы финансового уполномоченного<sup>3</sup> (Приложение №2 к Информации).

<sup>1</sup> Адрес Фонда и адреса его филиалов указаны в ключевом информационном документе (КИД):

<https://bigpension.ru/performance/docs/reporting/>

<sup>2</sup> "Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме" (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол N 4)

<sup>3</sup> "Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме" (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол N 4)

**Стандартная форма  
заявления потребителя, направляемого в финансовую  
организацию в электронной форме**

Дата направления заявления: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

дата рождения: \_\_\_\_\_

место рождения: \_\_\_\_\_

вид документа, удостоверяющего личность, его  
серия, номер и дата выдачи:

\_\_\_\_\_

место жительства или место пребывания:

\_\_\_\_\_

почтовый адрес: \_\_\_\_\_

номер телефона: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): \_\_\_\_

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо требований: \_\_\_\_\_

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению: \_\_\_\_\_

Стандартная форма обращения  
потребителя финансовых услуг, направляемого  
финансовому уполномоченному в электронной форме

Дата направления обращения: \_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Сведения о лице, направляющем обращение:

фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

дата рождения: \_\_\_\_\_

место рождения: \_\_\_\_\_

вид документа, удостоверяющего личность, его  
серия, номер и дата выдачи:

\_\_\_\_\_

место жительства или место пребывания:

\_\_\_\_\_

почтовый адрес: \_\_\_\_\_

номер телефона: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

## ОБРАЩЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): \_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_

Существо спора: \_\_\_\_\_

Сведения о факте направления потребителем заявления в финансовую организацию:

дата направления заявления: \_\_\_\_\_

дата получения заявления финансовой организацией (при наличии информации): \_\_\_\_\_

способ направления заявления (в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом  
службы финансового уполномоченного или в иной форме): \_\_\_\_\_

сведения о наличии ответа финансовой организации: \_\_\_\_\_

сведения о способах разрешения спора, использованных сторонами до направления обращения  
финансовому уполномоченному (обращение в суд или обращение в третейский суд или заключение  
соглашения о проведении процедуры медиации): \_\_\_\_\_

Наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением:

\_\_\_\_\_