**Способы защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии)**

Права получателей финансовых услуг АО «НПФ «АПК-Фонд» (далее – Фонд) установлены:

* Федеральным законом от 07.05.1998 № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах»;
* Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
* Другими федеральными законами и нормативными правовыми (нормативными) актами;
* «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды» (утв. Банком России, протокол от 10.06.2021 № КФНП-18), далее – Стандарт;
* Пенсионными правила Фонда;
* Договорами о негосударственном пенсионном обеспечении

При возникновении споров, связанных с действием (бездействием) Фонда и решениями, принимаемыми (осуществляемыми) Фондом в ходе предоставления финансовых услуг, 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.

Фонд рекомендует получателям финансовых услуг включать в претензию, направляемую в Фонд, следующую информацию и документы (при их наличии):

* в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес (электронный или почтовый) для направления ответа. Для получателя финансовых услуг, заключившего с Фондом договор о негосударственном пенсионном обеспечении, также реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН и (или) СНИЛС;
* в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения, ОГРН, ИНН юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на претензию;
* наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) работника Фонда, решение которого обжалуется;
* содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;
* причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
* обстоятельства, на основании которых получатель финансовых услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации или незаконно возложена какая-либо обязанность;
* адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;
* иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить;
* копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В случае направления претензии от имени получателя финансовых услуг его представителем к ней должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени получателя финансовых услуг.

Претензии рассматриваются Фондом в порядке, установленном Стандартом для рассмотрения фондом обращений получателей финансовых услуг и внутренними документами Фонда, принятыми в соответствии с указанным Стандартом.

При наличии в договоре о негосударственном пенсионном обеспечении, заключенном с Фондом, условия о применении процедуры медиации возникший спор между Фондом и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

Споры и разногласия, связанные с исполнением Фондом договора о негосударственном пенсионном обеспечении, могут быть разрешены в досудебном порядке саморегулируемой организацией, членом которой является Фонд, в формах и порядке, предусмотренных ее внутренними документами.

Фонд обращает внимание получателей финансовых услуг на их право обратиться за защитой своих законных прав и интересов к Финансовому уполномоченному в соответствии с положениями Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

При возникновении между получателем финансовых услуг и Фондом споров, разрешение которых в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» отнесено к компетенции Финансового уполномоченного, до обращения в суд спор подлежит рассмотрению Финансовым уполномоченным.

Получатель финансовой услуг также вправе обратиться за защитой своих законных прав и интересов в суд в соответствии с правилами подведомственности и подсудности, установленными процессуальным законодательством Российской Федерации.

Защита прав получателей финансовых услуг осуществляется:

1) Фондом - путем исполнения своих обязанностей перед получателями финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Стандарта и договора о негосударственном пенсионном обеспечении;

2) получателями финансовых услуг:

* путем реализации ими своих прав, а также путем направления обращений и претензий в Фонд;
* путем направления обращений и претензий в саморегулируемую организацию, членом которой является Фонд, и/или Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;
* путем обращения в суд с исковыми и иными заявлениями к Фонду и его работникам;
* путем обращения к Финансовому уполномоченному в рамках вопросов, отнесенных к его компетенции.

Получатели финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации способами.