



АТОМГАРАНТ
РОСАТОМ

**Сведения о способах защиты прав получателей финансовых услуг,
включая информацию о наличии возможности и способах досудебного
урегулирования спора**

Вы вправе обратиться в АО НПФ «Атомгарант», используя любой удобный для вас способ связи:

Адрес: 109147, г. Москва, ул. Б. Андроньевская, дом 23, стр. 1

Телефон: +7 (495) 568-08-41

Телефон для приема обращений (бесплатный номер по России): 8-800-301-15-89

Время работы:

Понедельник-четверг с 9:00 до 18:00 (обед с 13:00 до 13:38),

Пятница с 9:00 до 17:00 (обед с 13:00 до 13:38)

Электронная почта для приема обращений: info@npf-atom.ru

Дополнительные способы приема обращений:

ViPNet (Атомгарант Москва Федина Л.В. (ДОВ))

Единая отраслевая система электронного документооборота (ЕОСДО)

Банк России (Центральный Банк Российской Федерации)

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

Банк России обеспечивает взаимодействие с потребителями финансовых услуг удобными для них способами, в том числе через цифровые каналы.

Обратиться в Банк России можно, заполнив электронную форму в Интернет-приемной на сайте ЦБ (ссылка: <https://www.cbr.ru/Reception/>) или по почте, направив обращение на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, к.В, Банк России.

Пункт приема корреспонденции:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (вход под аркой, первая дверь справа)

Часы работы (кроме нерабочих праздничных дней):

понедельник – четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15

В круглосуточном режиме работает Единый коммуникационный центр Банка России:

Бесплатно для звонков из регионов России:

8 800 300-30-00 (круглосуточно, бесплатно для звонков из регионов России)

В соответствии с тарифами вашего оператора:



+7 (499) 300-30-00 (круглосуточно, в соответствии с тарифами вашего оператора)
300 (круглосуточно, бесплатно для звонков с мобильных телефонов).

Общественная приемная Банка России, адрес: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр.1
Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документы, касающиеся Вашего вопроса (при их наличии).

Режим работы: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней. Записаться на прием можно в электронном виде (ссылка: <https://www.cbr.ru/opbr/>), по телефонам Контактного центра круглосуточно (указаны выше), а также непосредственно в Общественной приемной Банка России в соответствии с режимом работы.

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

8 800 1 000 001 - телефон Единого контакт-центра (ЕКЦ) взаимодействия с гражданами по социальным вопросам.

Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, ул. Ильинка, 21.

Общая справочная: +7 (495) 870-67-00

Многоканальный телефон общий отдел: +7 (495) 587-88-89

E-mail: mintrud@mintrud.gov.ru

Добавочные номера приемных департаментов: Департамент государственной политики в сфере пенсионного обеспечения – 2101

Справочная Отдела по работе с обращениями граждан: +7 (495) 870-67-22.

Факс Отдела по работе с обращениями граждан: +7 (495) 870-67-12.

Адрес общественной приёмной Министерства: г. Москва, ул. Ильинка, 15, ком. 103
Пн.- Чт. 9:30 — 17:00, Пятница 9:30 — 16:00, Перерыв 12:00 — 13:00

Общий отдел:

Телефон:

+7 (495) 587-88-89, доб. 10-17, 10-13, 10-14, 11-92, 11-91, 10-16 (информирование о регистрации корреспонденции от ведомств и организаций (обед с 12:00 до 12:45))

Факс: +7 (495) 870-68-71

E-mail: mintrud@mintrud.gov.ru (для организаций)

Форма отправки электронного обращения на официальном сайте Министерства, ссылка: <https://mintrud.gov.ru/reception/form>

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, ссылка на официальный сайт: <https://mintrud.gov.ru/reception/order>

Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации

Обращения граждан в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации принимаются:

- почтовыми отправлениями по адресу: 119991, г. Москва, ул. Шаболовка, 4, ГСП-1;

- путем заполнения формы обращения на официальном сайте Социального фонда России: https://social-insurance.sfr.gov.ru/reception_desk/

При необходимости, документы, адресованные в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Вы можете оставить в ящике для приема



корреспонденции, установленном при входе в подъезд № 2 по адресу г. Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1.

Справочные телефоны: +7(495)987-89-07; +7(495)987-89-14.

Кроме online-приемной Вы можете получить консультацию в отделении Социального фонда России по месту жительства, либо обратиться в [Департамент по вопросам пенсионного обеспечения лиц, проживающих за границей](#) или [Управление по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей](#).

Общие вопросы (без персональных данных)

Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами

8-800-10-000-01

Официальные социальные сети: [Вконтакте](#) [Одноклассники](#) [Телеграм](#)

Модератор отвечает по будням с 9:00 до 18:00 (в пятницу – до 16:45) по московскому времени.

Адреса единых офисов клиентского обслуживания Социального фонда

Найти клиентскую службу: https://sfr.gov.ru/grazhdanam/social_fond/~8333

Региональные горячие линии и социальные сети

Найти контакт своего региона: https://sfr.gov.ru/contacts/counseling_center/reg_lines

Любые вопросы (в том числе с персональными данными)

Онлайн-приемная (Электронное обращение)

Оставить электронное обращение: https://social-insurance.sfr.gov.ru/reception_desk/

Для граждан РФ. Ответ будет предоставлен в течение 30 дней на указанную электронную почту.

Клиентские службы по месту жительства

Найти свою клиентскую службу: https://sfr.gov.ru/grazhdanam/social_fond/~8333

Почтой РФ (Письменное обращение)

ул. Шаболовка, д. 4, Москва, 119991, Социальный фонд России

Саморегулируемая организация Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (НАПФ)

Адрес : 121069, г. Москва, Хлебный переулок, 19А, этаж 7.

Электронная почта: info@napf.ru

Телефон: +7 (495) 287-85-78

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (Финансовый уполномоченный)

Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

Получатель корреспонденции: АНО «СОДФУ»

Часы приёма корреспонденции: понедельник - четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45

[Банковские реквизиты АНО «СОДФУ»](#)

Эл. почта: sudzapros@finombudsman.ru

для судебных запросов и иной корреспонденции от судов press@finombudsman.ru

Контактный центр



[8 \(800\) 200-00-10](tel:88002000010)

понедельник - пятница с 8:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней
бесплатный звонок из регионов России

[8 \(495\) 129-08-19](tel:84951290819)

Для исходящих звонков, совершаемых сотрудниками Службы потребителям по составу документов в ранее поданном финансовому уполномоченному обращении, а также в ответ на вопросы потребителей при обращении в контактный центр Службы финансового уполномоченного по номеру 8-800-200-00-10

Личный приём

Уполномоченные работники АНО «СОДФУ» осуществляют онлайн консультирование по вопросам подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

Споры и разногласия, которые могут возникнуть при заключении, изменении или исполнении договора об обязательном пенсионном страховании или договора негосударственного пенсионного обеспечения, разрешаются путем переговоров между Фондом и получателем финансовой услуги (далее – Стороны).

До передачи спора на разрешение суда Стороны принимают меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия направляется в Фонд в письменном виде по адресу: 109147, г. Москва, ул. Б. Андроньевская, дом 23, стр. 1

Предельный срок рассмотрения обращений составляет 15 рабочих дней со дня регистрации обращения в Фонде, если иные сроки не предусмотрены законодательством РФ. Фонд вправе продлить срок рассмотрения обращений, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

