

«УТВЕРЖДАЮ»:

Председатель правления КПКФВ  
«Центр финансовой поддержки»  
/А.В. Очерекин /  
«18» июня 2024 года



**Порядок рассмотрения обращений  
в Кредитном потребительском кооперативе финансовой взаимопомощи «Центр  
финансовой поддержки»**

КПКФВ «Центр финансовой поддержки» принимает обращения:

1. Составленные на бумаге или направленные (поданные) посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов (пайщиков) КПКФВ «Центр финансовой поддержки» по следующим адресам:  
Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Степана Разина, д. 42, пом. 7а  
Республика Мордовия, р.п. Чамзинка, ул. Горячкина, д. 14а  
Республика Мордовия, р.п. Комсомольский, Микро-1, д. 1  
Республика Мордовия, с. Кемля, пер. Больничный, д. 3  
Республика Мордовия, г. Ардатов, ул. Ленинская, д. 83  
Республика Мордовия, р.п. Атяшево, ул. Ленина, д. 7а
2. По адресу электронной почты КПКФВ «Центр финансовой поддержки» [centr.finans@rambler.ru](mailto:centr.finans@rambler.ru)
3. По средством заполнения формы обращения, размещенной на официальном сайте КПКФВ «Центр финансовой поддержки» <http://cfp-rm.ru/>.
4. При поступлении обращения КПКФВ «Центр финансовой поддержки» регистрирует обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.
5. Если обращение поступило в форме электронного документа - письменно уведомит заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 9 главы 19 Устава КПКФВ «Центр финансовой поддержки»
6. КПКФВ «Центр финансовой поддержки» рассмотрит обращение и по результатам его рассмотрения направит заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.
7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.
8. КПКФВ «Центр финансовой поддержки» вправе продлить срок рассмотрения обращения на 10 рабочих дней, если необходимо запросить дополнительные документы и материалы. Срок рассмотрения продлевается по решению единоличного исполнительного органа. Заявителю направляется уведомление о продлении срока.

9. В случае выявления КПКФВ «Центр финансовой поддержки» при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию, для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на обращение заявителю.

10. КПКФВ «Центр финансовой поддержки» принимает решение не рассматривать ответ по существу и направляет заявителю уведомление об это решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, если:

- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кооператива или члена кооператива, а также членов их семей;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае принимается решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу).

11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, обращение подлежит рассмотрению в порядке ст. 16 ФЗ от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»