

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ООО «Ломбард и Точка»
№ 24/06/24-П от 24.06.2024г.

Вводится в действие с 01.07.2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении ломбардом обращений

Настоящее положение (далее – Положение) разработано на основании Федерального закона от 04.08.2023г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», Федеральным законом от 19.07.2007г. № 196-ФЗ «О ломбардах», Федеральный закон от 04.06.2018г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также Федерального закона от 10.07.2002г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», а также Разъяснений Банка России «Изменение порядка рассмотрения финансовыми организациями обращений граждан (применение Федерального закона от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ)».

Термины и определения:

Ломбард – Общество с ограниченной ответственностью «Ломбард и Точка» (ИНН 9727040500, ОГРН 1237700472822).

Место нахождения Ломбарда: 117292, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Академический, ул. Шверника, д. 6 к. 1, помещ. 1П.

Территориально обособленные подразделения Ломбарда – обособленные подразделения Ломбарда в Москве и Московской области, в которых осуществляется деятельность по выдаче краткосрочных займов под залог ювелирных изделий. Адреса обособленных подразделений размещены на сайте Ломбарда www.7-lombard.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в каждом обособленном подразделении Ломбарда.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее в Ломбард обращение, связанное с осуществлением Ломбардом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 19.07.2007г. № 196-ФЗ «О ломбардах» в порядке, установленном настоящим Положением.

1. Порядок рассмотрения обращений

1.1. Ломбард обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным **на бумажном носителе**, в местах обслуживания потребителей услуг Ломбарда по адресам в пределах места нахождения Ломбарда, адресам места нахождения территориально обособленных подразделений, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, на своем официальном сайте www.7-lombard.ru, а также направленных на адрес электронной почты ломбарда obr@7-lombard.ru. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

1.2. Ломбард вправе осуществлять прием обращений дополнительным способом, не указанным в п. 1.1 настоящего Положения, разместив об этом информацию в каждом территориально обособленном подразделении, а также на своем официальном сайте www.7-lombard.ru.

1.3. Обращение подлежит обязательной регистрации **не позднее рабочего дня**, следующего за днем его поступления в Ломбард. В случае поступления обращения в форме электронного документа Ломбард обязан уведомить Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) **не позднее дня регистрации обращения** способом, предусмотренным п.1.8. настоящего Положения. Регистрация поступивших в Ломбард обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений, уведомлений, ответов и запросов Заявителей по форме, указанной в Приложении № 1 к Положению.

1.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Ломбардом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего пункта является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Ломбардом в порядке и сроки, определенные в настоящем пункте.

Ломбард обязан рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы*, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) **в течение тридцати календарных дней** со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

* Положение о стандартных формах заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого потребителем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 8 ноября 2023 г. Протокол № 29)

1.5. Ломбард обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение **в течение пятнадцати рабочих дней** со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 19.07.2007г. № 196-ФЗ «О ломбардах» (п. 1.4. Положения) и другими федеральными законами.

1.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Ломбард по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, **но не более чем на десять рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. Ломбард обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

1.7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

1.8. 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 Ломбардом 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 должен быть направлен способом, указанным в обращении.

1.9. Ломбард обязан хранить обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений о регистрации обращений, уведомлений о продлении срока рассмотрения обращения, уведомлений и принятии решения оставить обращение без ответа по существу, уведомлений о прекращении переписки с Заявителем, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

1.10. **Ответ на обращение, по существу, НЕ ДАЕТСЯ Ломбардом в следующих случаях:**

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Ломбарда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Ломбарда или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

1.11. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 п. 1.10 настоящего Положения, Ломбард принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 1.8 Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

1.12. В случае, если 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, Ломбард вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.1.11. настоящего Положения.

1.13. В случае поступления в Ломбард из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Ломбард обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю. Обращения потребителей в адрес Ломбарда от Банка России будут поступать с сопроводительным письмом в том виде, в котором они поступили в Банк России, включая все приложенные Заявителем материалы. При этом допускается как скан-образ обращения, направленного Заявителем, так и машиночитаемая версия обращения, заполняемого Заявителем в Интернет-Приемной Банка России.

1.14. Ломбард и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 19.07.2007г. № 196-ФЗ «О ломбардах», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.15. Ломбард обязан рассмотреть обращения потребителей финансовых услуг вне зависимости от наличия с ними договоров. Вместе с тем, исходя из общеправового принципа, приоритетными признаются нормы того закона, который специально предназначен для регулирования соответствующих отношений, в случаях, когда законодательством РФ устанавливается порядок рассмотрения отдельных видов обращений Заявителей в Ломбард, подлежат применению соответствующие нормы специального законодательства.

1.16. В случае поступления в Ломбард обращения от представителя Заявителя, полномочия представителя должны быть подтверждены доверенностью, выданной и оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В этом случае к обращению следует приложить копию такой доверенности.

2. Ответственные лица

2.1. Ответственными за прием обращений, предоставленных Заявителями по адресу обособленного подразделения (места обслуживания) Ломбарда посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе являются специалисты ломбардных отделений.

2.2. Ответственным за прием обращений Заявителей, направленных в адрес места нахождения Ломбарда посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, на адрес электронной почты и официальный сайт Ломбарда, за уведомление Заявителя о регистрации обращения (в случае поступления в Ломбард обращения в форме электронного документа) является Генеральный директор Ломбарда.

2.3. Ответственным за:

- Регистрацию полученных обращений в Журнале регистрации обращений, уведомлений, ответов и запросов Заявителю;
- рассмотрение обращений;
- направление запроса дополнительных документов и материалов Заявителю;
- уведомление Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (по основаниям п. 1.6. Положения);
- уведомление Заявителя об отказе рассмотрения обращения по существу (по основаниям п. 1.11 Положения);
- уведомление Заявителя о решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем (по основаниям п. 1.12 Положения);
- исполнение ответов на обращения Заявителей;
- направление в Банк России копии ответа на обращение Заявителя и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением (по основаниям п. 1.13 Положения), является Генеральный директор.