



Утверждено
Приказом Генерального директора ООО «Ломбард 888»
Е.Н. Бутенко
№01/07/24-ОБЩ от 01 июля 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений заявителей

1. Общая информация

1.1. Ломбард: Общество с ограниченной ответственностью «Ломбард 888».
ОГРН 1167746522272, ИНН 9718010636.
Адрес местонахождения: 115470, г. Москва, ул. Судостроительная, д. 17, этаж 1, пом. XXII.
Включено в государственный реестр ломбардов.
Телефон: 8 (804) 333-68-88, 8 (495) 358-07-01
E-mail для обмена информацией с заявителями: lawyer@lombard888.ru.
Информационный сайт: <https://www.lombard888.ru/>

1.2. Территориально обособленные подразделения Ломбарда – обособленные подразделения Ломбарда, в которых осуществляется деятельность по выдаче краткосрочных займов под залог ювелирных изделий.

1.3. 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» (статья 2⁹) в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Ломбард обеспечивает прием обращений, направленных **посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе**, в местах обслуживания потребителей услуг Ломбарда по адресу в пределах места нахождения Ломбарда, адресу места нахождения территориально обособленных подразделений, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных **на адрес электронной почты ломбарда: lawyer@lombard888.ru**. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется. **Адреса территориально обособленных подразделений** размещены на информационном сайте Ломбарда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.lombard888.ru/>, в разделе «Адреса», а также в территориально обособленных подразделениях. Также информацию об адресах можно узнать по телефонам, указанным в пункте 1.1. настоящего положения.

2.2. В случае организации Ломбардом приема обращений дополнительным способом, не указанным в п. 2.1 настоящего положения, информация об этом размещается Ломбардом в каждом территориально обособленном подразделении, а также на информационном сайте Ломбарда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.lombard888.ru/>.

2.3. Лицом, принимающим обращения, предоставленные Заявителями, по адресу территориально обособленного подразделения Ломбарда посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе являются сотрудники соответствующего территориально

обособленного подразделения Ломбарда, осуществляющие прием клиентов в момент поступления обращения.

2.4. Лицом, принимающим обращения, Заявителей, направленных в адрес места нахождения Ломбарда посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе является Генеральный директор Ломбарда.

2.5. Лицом, принимающим обращения, Заявителей, направленных в адрес Ломбарда посредством электронной почты является Генеральный директор Ломбарда.

2.6. 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.2.11. настоящего Положения. Регистрация поступивших в Ломбард обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений Заявителей (Форма Журнала – Приложение №1).

2.7. 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, которые установлены указанным Федеральным законом.

2.8. 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» и другими федеральными законами.

2.9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Ломбард, по решению Генерального директора, заместителя Генерального директора 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).

2.10. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным, аргументированным 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.

2.11. 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.

2.12. Ломбард обязан хранить обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных статьей 2⁹ Федерального закона от 19.07.2007г. № 196-ФЗ «О ломбардах», в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

2.13. 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.

2.14. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 п. 2.13 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. 2.11 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.15. 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.2.11. настоящего Положения.

2.16. 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.

2.17. 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.

2.18. Лицом, ответственным за организацию работы с обращениями Заявителей, является Генеральный директор Ломбарда.