

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

Е.А.Попова



**Общество с ограниченной ответственностью
«Городской ломбард»**
(ОГРН 5117746027240 / ИНН 7743839529 / КПП 774301001)

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений заявителей
(физических лиц или юридических лиц)

г. Москва,
2024 г.

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение требований статьи 2.9 Федерального закона от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах» и применяется при рассмотрении Ломбардом любого обращения в Ломбард физического лица или юридического лица (далее - Заявитель), связанного с осуществлением Ломбардом деятельности, определенной его Уставом в соответствии с указанным Законом.
- 1.2. Ответственным за рассмотрение обращений заявителей в Ломбард является руководитель Ломбарда (Единоличный исполнительный орган Ломбарда, определенный Уставом).
- 1.3. Работники Ломбарда привлекаются к рассмотрению обращений заявителей соответствующим распоряжением руководителя Ломбарда.

2. Принятие обращений в Ломбард от заявителей.

- 2.1. Ломбард принимает обращения заявителей на бумажном носителе по месту его нахождения и по месту нахождения его обособленных подразделений (при их наличии), доставленные нарочным, а также посредством почтовой или курьерской связи с уведомлением о вручении.
- 2.2. Ломбард принимает обращения заявителей в электронном виде, направленные на адрес электронной почты Ломбарда.
- 2.3. Ломбард принимает обращения заявителей в электронном виде, направленные посредством соответствующей формы, размещенной на официальном сайте Ломбарда (при наличии такого сайта в сети Интернет и размещении на нем такой формы).
- 2.4. Информация об адресе нахождения Ломбарда и об адресах нахождения его обособленных подразделений, а также об адресе его электронной почты и адресе сайта в сети Интернет (при его наличии), размещается по месту нахождения Ломбарда, в каждом его обособленном подразделении (при их наличии), а также на официальном сайте Ломбарда, размещенном в сети Интернет (при его наличии).
- 2.5. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

3. Регистрация обращений заявителей, принятых Ломбардом.

- 3.1. Все обращения регистрируются не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения Ломбардом, в журнале установленной Ломбардом формы, с указанием способа и даты получения обращения Ломбардом.
 - 3.1.1. Журнал регистрации обращений ведется в электронном виде по месту нахождения Ломбарда и каждого его обособленного подразделения (при их наличии).
 - 3.1.2. Обращение Заявителя фиксируется в журнале работником Ломбарда, принявшим обращение от Заявителя, доставленное нарочным, посредством почтовой или курьерской связи, а также полученное Ломбардом в электронной форме на адрес электронной почты или поступившее посредством направления через соответствующую форму, размещенную на официальном сайте Ломбарда (при наличии такого сайта в сети Интернет и размещении на нем такой формы).
 - 3.1.3. Ответственным за регистрацию в журнале обращений, поступивших в адрес Ломбарда от заявителей, является руководитель Ломбарда.
- 3.2. О регистрации обращения, поступившего в Ломбард в электронной форме, Ломбард информирует Заявителя не позднее дня регистрации обращения направлением уведомления о регистрации обращения на адрес электронной почты, указанный в обращении.

4. Рассмотрение обращений заявителей, принятых Ломбардом.

- 4.1. Ломбард рассматривает принятое от Заявителя обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 19.07.2007 № 196-ФЗ и другими федеральными законами. 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.
- 4.2. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Ломбардом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной ч.1 ст.16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Ломбардом в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 19.07.2007 № 196-ФЗ.
- 4.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, по решению руководителя Ломбарда или уполномоченного им лица Ломбард вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.
- 4.3.1. О продлении срока рассмотрения обращения, с указанием обоснования такого продления, Ломбард информирует Заявителя направлением заявителю соответствующего уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.
- 4.4. Ответ на обращение, а также уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, направляются Ломбардом Заявителю в зависимости от способа поступления обращения, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Ломбардом и Заявителем.
- 4.4.1. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется Ломбардом способом, указанным в обращении.
- 4.5. Ломбард вправе не давать ответ на обращение по существу, в случаях, если:
 - в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Ломбарда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Ломбарда или членов его семьи;
 - текст обращения не поддается прочтению;
 - текст обращения не позволяет определить его суть.
- 4.5.1. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю Ломбардом 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 такому вопросу.
- 4.6. При принятии Ломбардом решения не рассматривать вопрос по существу по объективным причинам, указанным в п.4.5 настоящего Порядка, Ломбард направляет Заявителю уведомление о своем решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения

Заявителя, с указанием причины невозможности рассмотрения обращения по существу, тем же способом, которым в адрес Ломбарда поступило обращение, 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, Ломбард направляет уведомление способом, указанным в обращении.

5. Рассмотрение обращений заявителей, направленных Ломбарду Банком России.

- 5.1. При размещении Банком России в личном кабинете участника информационного обмена Банка России обращения Заявителя в адрес Ломбарда, направленного заявителем в Банк России, обращение Заявителя фиксируется в журнале работником Ломбарда, принявшим обращение, с указанием способа и даты получения Ломбардом обращения, не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения Ломбардом, определяемым в соответствии с п.4.2 Указания Банка России от 05.10.2021 № 5969-У.
- 5.2. Направленное Ломбарду Банком России обращение Заявителя рассматривается Ломбардом в сроки, определенные п.4.1 настоящего Порядка.
- 5.3. Копия ответа на обращение Заявителя, а также копии направляемых Ломбардом Заявителю уведомлений, указанных в пунктах 4.3.1 и 4.6 настоящего Порядка, направляются Ломбардом в Банк России в день направления Ломбардом ответа на обращение и уведомлений Заявителю.

6. Заключительные положения.

- 6.1. Обращения заявителей, копии ответов на обращения заявителей и копии уведомлений, направленных в адрес заявителей, хранятся в Ломбарде в течение 3 лет со дня регистрации обращений.
- 6.2. Ломбард и работники Ломбарда не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных статьей 2.9 Федерального закона от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах», и не вправе разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращений персональные данные заявителей, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 6.3. Настоящий порядок применяется в деятельности Ломбарда с 1 июля 2024 года.