

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Знайченко С.Ю.

«01» июля 2024 года



Инструкция по работе с обращениями потребителей в ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Потребитель вправе обратиться в ООО Ломбард «Золотой Стандарт» (далее «Ломбард») с любого рода обращением, касающимся его деятельности в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи, непосредственно по месту нахождения любого обособленного подразделения Ломбарда по следующим адресам:

☐ тел. 89610600029

☐ эл. почта: lombard@zstandart.ru

☐ почт. Адрес: 404131, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Мира 71, оф. 33

☐ Юр. адрес: 117393, город Москва, улица Гарибальди, дом 28, корпус 1, квартира 235

часы работы: Пн - Пят: 09:00 - 20:00 |

Перерыв: 13:00 - 14:00 (время моск.)

С 01.07.2024 года в ООО Ломбард «Золотой Стандарт» установлен следующий

Порядок рассмотрения обращения:

1. Приём обращения, направленного почтой, нарочным, по адресу электронной почты ломбарда. **Наличие подписи в обращении не требуется.**

2. Регистрация обращения не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в ломбард. В случае поступления обращения в форме электронного документа необходимо уведомить заявителя о регистрации обращения (уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

3. Направление ответа на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения. Ответ на обращение должен:

- содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения;
- быть обоснованным;
- 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.

Ответ на обращение не направляется 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 поддаётся прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

В случаях, предусмотренных в пунктах 2-5, ломбард обязан направить заявителю уведомление о нерассмотрении обращения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения.

Особенности рассмотрения обращений:

1. Ломбард обязан рассматривать в указанном порядке обращения, связанные с осуществлением деятельности, предусмотренной ФЗ «О ломбардах», от любых лиц (физических, юридических, ИП), в том числе не являющихся клиентами/контрагентами ломбарда.

2. Ломбард должен разместить информацию об адресе в пределах места нахождения ломбарда, адресе места нахождения территориально обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда), указанным в ЕГРЮЛ, адресе электронной почты (при наличии) в ломбарде и в каждом территориально обособленном подразделении, а также на официальном сайте (при наличии).

3. Ломбард вправе организовать приём обращений дополнительным способом, не указанным в п. 2 (например, через сайт ломбарда). В этом случае ломбард обязан разместить информацию о дополнительном способе в ломбарде и в каждом территориально обособленном подразделении, а также на своём официальном сайте (при наличии).

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 настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению ломбардом в порядке и сроки, которые установлены указанным ФЗ.

5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, **но не более чем на 10 рабочих дней** (если иное не предусмотрено федеральными законами). Ломбард обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю уведомление о продлении срока.

6. Уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, уведомление о нерассмотрении обращения, ответ на обращение 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, заключённого 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.

7. Ломбард обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений **в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.**

8. 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 ломбард направляет заявителю уведомление о нерассмотрении обращения.

9. В случае поступления в ломбард из Банка России обращения физического лица о нарушении его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, ломбард обязан рассмотреть его в соответствии с установленным порядком, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

10. Ломбард и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных 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.

Приложения:

- 1. Форма уведомления о регистрации обращения.*
- 2. Форма ответа на обращение.*
- 3. Форма уведомления о нерассмотрении обращения.*
- 4. Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.*

Приложение № 1
к Инструкции по работе с обращениями потребителей
в ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Адрес: _____
тел.: _____

от _____
ИНН _____
Адрес: _____
тел.: _____

№ _____ от _____ г.

Уведомление о регистрации обращения

Уведомляем Вас, что ООО Ломбард «Золотой Стандарт» (ИНН 9728020859)
«__» _____ 202__ г. зарегистрировано обращение, поступившее _____ г. в форме
_____.

ООО Ломбард «Золотой Стандарт» _____

*Приложение № 2
к Инструкции по работе с обращениями потребителей
в ООО Ломбард «Золотой Стандарт»*

Адрес: _____
тел.: _____

от _____
ИНН _____

Адрес: _____
тел.: _____

№ _____ от _____ г.

Ответ на обращение

При рассмотрении Вашего обращения, зарегистрированного ООО Ломбард «Золотой Стандарт» (ИНН 9728020859) «__»____202__г., (далее – Ломбард), связанного с _____ (далее – обращение), Ломбардом было установлено следующее:
_____.

По итогам рассмотрения обращения и фактических обстоятельств рассматриваемого вопроса, ответ сообщаю, что в результате объективного и всестороннего рассмотрения обращения Ломбардом, на основании _____, было принято решение о _____.

ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Приложение № 3
к Инструкции по работе с обращениями потребителей
в ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Адрес: _____
тел.: _____

от _____
ИНН _____

Адрес: _____
тел.: _____

№ _____ от _____ г.

Уведомление о нерассмотрении обращения

В ответ на Ваше обращение, зарегистрированное ООО Ломбард «Золотой Стандарт» (ИНН 9728020859) «__» _____ 202__ г. (далее – Ломбард), связанного с _____, сообщая, что оно не может быть рассмотрено Ломбардом в связи с тем, что текст обращения не поддается прочтению (п. 2 ч. 11 ст. 2.9 ФЗ «О ломбардах»).

ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Приложение № 4
к Инструкции по работе с обращениями потребителей
в ООО Ломбард «Золотой Стандарт»

Адрес: _____
тел.: _____

от _____
ИНН _____
Адрес: _____
тел.: _____

№ _____ от _____ г.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения

В ответ на Ваше обращение, зарегистрированное ООО Ломбард «Золотой Стандарт» (ИНН 9728020859) «___» _____ 202__ г. (далее – Ломбард), связанное с _____ (далее – обращение), сообщаю, в связи с _____ было принято решение о продлении срока его рассмотрения на 10 рабочих дней (ч. 8 ст. 2.9 ФЗ «О ломбардах»).

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения прошу предоставить Ломбарду следующие документы и сведения:

- _____;
- _____.

ООО Ломбард «Золотой Стандарт»
