|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО.Приказ директора ООО «Ювелирторг Ломбард»от 10.06.2024 г. № 1Вводится в действие с 01.07.2024 г. |

***ПОЛИТИКА***

***ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ***

***ООО «ЮВЕЛИРТОРГ ЛОМБАРД»***

***г.*** ***Рязань***

***2024 год***

#

# Общие положения

* 1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 19 июля 2007 г. № 196-ФЗ "О ломбардах", Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", а также внутренними документами ООО «Ювелирторг Ломбард».
	2. Настоящая Политика устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями физических и юридических лиц, а также организацию приема таких обращений в ООО «Ювелирторг Ломбард».
	3. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений размещается в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Ломбарда.
	4. Запрещается преследование лица в связи с его обращением, содержащем критику деятельности Ломбарда или уполномоченного лица, в том числе, направленного в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
	5. 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. Уполномоченные лица Ломбарда при рассмотрении обращений обязаны соблюдать тайну о финансовых операциях заемщиков Ломбарда.
	6. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

**Обращение** – направленное в Ломбард физическим, юридическим лицом или их представителями в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых и иных услуг.

**Ломбард** – Общество с ограниченной ответственностью «Ювелирторг Ломбард» (ИНН 6230033643, ОГРН 1026201098802).

**Территориально обособленные подразделения Ломбарда** – обособленные подразделения Ломбарда в г. Рязани и Рязанской области, в которых осуществляется деятельность по выдаче краткосрочных займов под залог ювелирных изделий. Адреса обособленных подразделений размещены на сайте Ломбарда www.rznlombard.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 настоящей Политикой.

**Сайт Организации** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Ломбард: [www.rznlombard.ru](http://www.rznlombard.ru)

# Способы направления обращений

* 1. Заявители могут направить в Ломбард обращения следующими способами:
		1. посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе в места обслуживания потребителей услуг Ломбарда по адресу в пределах места нахождения Ломбарда, адресам места нахождения территориально обособленных подразделений:

г. Рязань, ул. Есенина, д. 37/2;

г. Рязань, Первомайский проспект, д. 47/1;

г. Рязань, ул. Интернациональная, д. 11, корп. 1;

г. Рязань, ул. Гагарина, д. 69;

Рязанская обл., Рязанский р-н, с Шумашь, ул. Молодежная (здание магазина).

* + 1. электронные отправления на адрес электронной почты: **help.karatcentr@yandex.ru**
	1. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п.2.1 настоящей Политики, Обществом не рассматриваются.

# Регистрация и учёт обращений

* 1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня следующего за днем их поступления в Ломбард.
	2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.
	3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.
	4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Ломбард уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.5 Политики.
	5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; входящий номер обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), суть (содержание) обращения; Принятое по обращению решение / Причина оставления обращения без ответа, дата направления ответа на обращение; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.
	6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

# Рассмотрение обращений.

* 1. Ломбард рассматривает Обращения и направляет ответ по результатам такого рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.
	2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Ломбард по решению руководителя или иного уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.
	3. Ломбард уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с обоснованием принятого решения путем направления информации, в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.5. Политики.
	4. 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.
	5. Ответ на обращение направляется заявителю 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 заявителем был указан иной способ направления ответа, то Ломбард направляет ответ способом, указанным в Обращении.
	6. Ломбард вправе не предоставлять ответ по существу Обращения 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.
	7. Ломбард уведомляет заявителя о принятом решении не рассматривать Обращение по существу, в случаях, предусмотренных п. 4.6.2-4.6.5 Политики, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения, в соответствии с п. 4.5 Политики.
	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 принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Ломбард уведомляет заявителя о принятом решении в соответствии с порядком, установленным п. 4.5 Политики.

# Требования и рекомендации к содержанию обращения

* 1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:
		1. фамилию, имя, отчество (при наличии);
		2. адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.
	2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:
		1. полное наименование юридического лица;
		2. место нахождения юридического лица;
	3. При составлении обращения заявителем рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):
		1. номер договора, заключенного между заявителем и Ломбардом (при его наличии);
		2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
		3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Ломбарда, действия (бездействие) которого обжалуются;
		4. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
		5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
1. **Ответственные лица.**
	1. Ответственными за прием обращений Заявителей, направленных в адрес места нахождения Ломбарда, предоставленных Заявителями по адресу обособленного подразделения Ломбарда (места обслуживания клиентов Ломбарда) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе являются товароведы Ломбарда.
	2. Ответственными за прием обращений Заявителей, направленных на адрес электронной почты Ломбарда, является заместитель директора по ломбардной деятельности Раух Ирина Евгеньевна.
	3. Ответственные сотрудники за прием обращений незамедлительно, но в любом случае, не позднее следующего рабочего дня организации передают обращение заместителю директора по ломбардной деятельности Раух Ирине Евгеньевне.
	4. Ответственным за уведомление Заявителя о регистрации обращения (в случае поступления в Ломбард обращения в форме электронного документа) является заместитель директора по ломбардной деятельности Раух Ирина Евгеньевна.
	5. **Ответственным за:**
* Регистрацию полученных обращений в Журнале регистрации обращений;
* рассмотрение обращений;
* направление запроса дополнительных документов и материалов Заявителю;
* уведомление Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (по основаниям п. 4.3. Политики);
* уведомление Заявителя об отказе рассмотрения обращения по существу (по основаниям п. 4.7 Политики);
* уведомление Заявителя о решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем (по основаниям п. 4.8. Политики);
* исполнение ответов на обращения Заявителей;
* направление в Банк России копии ответа на обращение Заявителя и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей Политикой (по основаниям п. 9.3. Политики), является заместитель директора по ломбардной деятельности Раух Ирина Евгеньевна.

# Контроль за рассмотрением обращений

* 1. Контролю за рассмотрением обращений подлежат все поступившие обращения заявителей, за исключением обращений, не соответствующих п.3.3, 5.1 и 5.2 Политики.
	2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обязанности по работе с обращениями, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.
	3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений заявителей обеспечивается руководителем Ломбарда, либо специалистом по контролю за рассмотрением обращений клиентов, назначенным руководителем Ломбарда (далее – лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений).
	4. Лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений, осуществляет:
		1. постановку поручений ответственным сотрудникам по рассмотрению обращений на контроль и снятие обращений с контроля
		2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений
		3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям
		4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям
		5. регулярную проверку журнала регистрации обращений
		6. подготовку плановых (ежегодных/ежеквартальных/ежемесячных) и внеплановых (по требованию руководителя организации) отчетов о рассмотрении обращений
		7. подготовку предложений по улучшению работы Ломбарда по рассмотрению обращений
		8. подготовку предложений по внесению изменений в Политику

# Хранение обращений

* 1. Ломбард осуществляет хранение:
		1. обращений заявителей,
		2. копии ответов на обращения;
		3. копии уведомлений о продлении срока;
		4. копии уведомлений о регистрации обращения;
		5. копии уведомлений о решении не рассматривать обращение по существу.
	2. Документы, указанные в п. 8.1, подлежат хранению не менее трех лет со дня регистрации обращений.
	3. Хранение документов, указанных в п. 8.1, обеспечивается специалистом по рассмотрению обращений.

# Заключительные положения

* 1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями заявителей, установленные настоящей Политикой, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.
	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 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 настоящей Политикой.
	3. В случае поступления в Ломбард обращения от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Ломбард рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей Политики, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.
	4. Настоящая Политика подлежит публичному размещению в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Ломбарда.
	5. Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению при внесении изменений в правила рассмотрения обращений, установленных действующим законодательством, а также в иных случаях, предусмотренных настоящей Политикой. При внесении изменений в настоящую Политику к обновленной редакции Политики должен быть обеспечен неограниченный доступ всем заинтересованным лицам в порядке, установленном п.9.4 Политики.