

УТВЕРЖДЕНО
Приказ генерального директора
ООО «ЛОМБАРД ФОРТУНА»
от 01.07.2024г. № 1/PCO

***ПОЛИТИКА
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ООО «ЛОМБАРД ФОРТУНА»***

*г. Малоярославец
2024 год*

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федерального закона от 19 июля 2007 г. № 196-ФЗ "О ломбардах", Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", а также внутренними документами ООО «ЛОМБАРД ФОРТУНА».

1.2. Настоящая Политика устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями физических и юридических лиц, а также организацию приема таких обращений в ООО «ЛОМБАРД ФОРТУНА».

1.3. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений размещается в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Организации - <https://fortuna40.ru/>

1.4. Запрещается преследование лица в связи с его обращением, содержащем критику деятельности Организации 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.

1.5. При рассмотрении обращений физических лиц не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях (полученные при рассмотрении обращения), а также информации, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. Уполномоченные лица Организации при рассмотрении обращений обязаны соблюдать тайну о финансовых операциях заемщиков Организации.

1.6. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

Обращение – направленное в Организацию 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.

Организация – ООО «ЛОМБАРД ФОРТУНА» осуществляющая профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также иную деятельность, установленную Федеральным законом от 19 июля 2007 г. N 196-ФЗ "О ломбардах".

Заявитель - физические или юридическое лицо или его представитель, направивший обращение в Организацию.

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 Общество. <https://fortuna40.ru/>

Личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на сайте Общества, позволяющий взаимодействовать с Организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Способы направления обращений

2.1. Заявители могут направить в Организацию обращения следующими способами:

2.1.1. почтовой связи или нарочным на бумажном носителе в места обслуживания потребителей услуг Организации по адресу в пределах места нахождения, адресу места нахождения территориально обособленного подразделения:

249091, Калужская область, Малоярославец, улица 17 Стрелковой Дивизии, 2В/1.

249000, Калужская обл, Боровский муниципальный район, Городское поселение город Балабаново, 50 лет Октября пл, дом № 21 (ТЦ "Алые паруса")

2.1.2. электронные отправления на адрес электронной почты: **fortuna lombard@mail.ru**

2.1.3. сообщения, направляемые на сайте Организации и (или) посредством личного кабинета

2.2. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п.2.1 настоящей Политики, Обществом не рассматриваются

3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня следующего за днем их поступления в Организацию.

3.2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.

3.3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

3.5. 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 обращения; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.

3.6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

4. Рассмотрение обращений.

4.1. Организация рассматривает Обращения и направляет ответ по результатам такого рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

4.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Организация по решению руководителя или иного уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

4.3. Организация уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с обоснованием принятого решения путем направления информации, в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

4.4. 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 Организацией и заявителем. В случае, если заявителем был указан иной способ направления ответа, то Организация направляет ответ способом, указанным в Обращении.

4.5. Организация вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

4.5.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.5.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов его семьи;

4.5.4. текст обращения не поддается прочтению;

4.5.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.6. Организация уведомляет заявителя о принятом решении не рассматривать Обращение по существу, в случаях, предусмотренных п. 4.5.2-4.4.5 Политики, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения, в соответствии с п. 4.4 Политики.

4.7. 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, Организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Организация уведомляет заявителя о принятом решении в соответствии с порядком, установленным п. 4.4 Политики.

5. Требования и рекомендации к содержанию обращения

5.1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:

5.1.1. фамилию, имя, отчество (при наличии);

5.1.2. адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

5.2.1. полное наименование юридического лица;

5.2.2. место нахождения юридического лица;

5.3. При составлении обращения заявителем рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

5.3.1. номер договора, заключенного между заявителем и Организацией (при его наличии);

5.3.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

5.3.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

5.3.4. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

5.3.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений подлежат все поступившие обращения заявителей, за исключением обращений, не соответствующих п.3.3, 5.1 и 5.2 Политики.

6.2. 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.

6.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений заявителей обеспечивается руководителем Организации, либо специалистом по рассмотрению обращений клиентов, назначенным руководителем Организации (далее – лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений).

6.4. Лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений, осуществляет:

6.4.1. постановку поручений ответственным сотрудникам по рассмотрению обращений на контроль и снятие обращений с контроля

6.4.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений

6.4.3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям

6.4.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям

6.4.5. регулярную проверку журнала регистрации обращений

6.4.6. подготовку плановых (ежегодных/ежеквартальных/ежемесячных) и внеплановых (по требованию руководителя организации) отчетов о рассмотрении обращений

6.4.7. подготовку предложений по улучшению работы Организации по рассмотрению обращений

6.4.8. подготовку предложений по внесению изменений в Политику

7. Хранение обращений

7.1. Организация осуществляет хранение:

7.1.1. обращений заявителей,

7.1.2. копии ответов на обращения;

7.1.3. копии уведомлений о продлении срока;

7.1.4. копии уведомлений о регистрации обращения;

7.1.5. копии уведомлений о решении не рассматривать обращение по существу.

7.2. Документы, указанные в п. 7.1, подлежат хранению не менее трех лет со дня регистрации обращений.

7.3. Хранение документов, указанных в п. 7.1, обеспечивается лицом, ответственным за контроль рассмотрения обращений.

8. Заключительные положения

8.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями заявителей, установленные настоящей Политикой, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

8.2. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Организацией 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 Организацией в порядке и сроки, которые установлены настоящей Политикой.

8.3. В случае поступления в Организацию обращения от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Организация 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.

8.4. Настоящая Политика подлежит публичному размещению в местах, доступных для заявителей и иных лиц, **а также на сайте Организации <https://fortuna40.ru/>**

8.5. 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.8.4 Политики.