

Статья 2.9. Рассмотрение ломбардом обращений

1. Ломбард обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением ломбардом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, установленном настоящей статьёй.
2. Ломбард обязан обеспечить 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 обособленного подразделения (в случае, если он не совпадает с адресом (местом нахождения) ломбарда), указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты ломбарда (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в ломбарде (в каждом его территориально обособленном подразделении), а также на официальном сайте ломбарда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).
4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, ломбард обязан разместить информацию о дополнительном способе приема обращений в ломбарде (в каждом его территориально обособленном подразделении), а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).
5. 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 частью 10 настоящей статьи.
6. 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 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.
7. 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 настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.
8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения ломбард по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа 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).
9. 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.
10. 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.

11. Ломбард обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

12. 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.

13. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 12 настоящей статьи, 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 части 10 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

14. 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 частью 13 настоящей статьи.

15. В случае поступления в ломбард из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79³ Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", ломбард обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

16. Ломбард и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, 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.

(Дополнение статьей - Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ)