

Порядок разьяснения условий договора и иных документов в ООО МКК «ПЛАТФОРМА»

В случае неясности условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую, получатель финансовой услуги намерен получить, он вправе обратиться в головной офис общества с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ПЛАТФОРМА» (далее – микрофинансовая организация) или в обособленное подразделение микрофинансовой организации, где намерен получить финансовую услугу, с запросом о разьяснении положений договора или иных документов в отношении финансовой услуги.

В случае поступления от получателя финансовой услуги запроса о разьяснении условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, лицо, ответственное за предоставления соответствующих разьяснений обязано предоставить получателю финансовой услуги соответствующие разьяснения в устной форме. Предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

Разьяснение условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги доводится микрофинансовой организацией до получателей финансовых услуг:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
2) бесплатно, с учетом Регламента рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, утвержденного в микрофинансовой организации;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению микрофинансовой организации, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разьяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

Для предоставления информации получателю финансовой услуги микрофинансовая организация использует согласованные с получателем финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт микрофинансовой организации.

Ответ на письменный запрос о разьяснении условий договора и иных документов предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений».

Лицо, ответственное за предоставление соответствующих разьяснений:

(Должность, ФИО, подпись)