

Порядок разъяснения условий договора и иных документов в отношении займа сотрудниками ООО МКК «Дунай» получателям финансовых услуг (заявителям)

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017)

2. Термины и понятия, используемые в Порядке:

Общество- Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Дунай»;

Заявитель – физическое лицо, отвечающее требованиям Общества и обратившееся в Общество за получением займа;

Ответственный сотрудник – сотрудник Общества, ответственный за разъяснение условий договора и иных документов в отношении займа.

Разъяснение условий - разъяснения условий займа и иных документов в отношении займа

3. Сотрудники, ответственные за предоставление разъяснений условий

Ответственность за разъяснение условий возлагается на специалистов обособленных подразделений.

4. Принципы разъяснения условий

4.1. Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

4.3. В случае возникновения у Заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, ответственный сотрудник обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

5. Способы разъяснения условий

Ответственный сотрудник имеет права и обязан разъяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;
- личных бесед в обособленных подразделениях Общества;
- адреса обособленных подразделений и номера телефонов для связи находятся на сайте Общества в разделе «Контакты».

6. Информация необходимая к разъяснению

Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю исчерпывающую информацию об условиях договоров. К такой информации, в том числе относятся:

- Общие условия договора потребительского займа,
- Индивидуальные условия договора потребительского займа.
- порядок предоставления займа.

Иные вопросы, связанные с получением и возвратом займа.