

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором

ООО МКК «Академическая»

От 15 июля 2021 года

П.А. Волков

**Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении
финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен
получить в ООО МКК «Академическая»**

Настоящий Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений (далее 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 (утв. Банком России 22 июня 2017 г.)

Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляется в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении.

В местах оказания финансовой услуги (местах приема заявлений о предоставлении потребительского займа, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") ООО МКК «Академическая» должна размещать общие условия договора потребительского займа, в которых раскрывается информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа.

При устном обращении получателю финансовой услуги даются разъяснения только по условиям выдачи займов, а также о порядке их погашения. Все пояснения, не касающиеся условий выдачи займов и их погашения, даются строго по письменному запросу и в письменной форме.

Разъяснения осуществляются относительно порядка и условиях предоставления займа, правах и обязанностях получателя финансовой услуги, связанных с получением займа, об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе ООО МКК «Академическая» и Заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма, а также отвечает на дополнительные вопросы, если они возникнут у получателя финансовой услуги.

Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по номеру телефона горячей линии 8-800-700-8706.

Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить, направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу ООО МКК «Академическая» : 630091, г. Новосибирск, ул. Державина, д. 28, офис 301, в указанном случае лицо, ответственное за рассмотрение обращения обязано составить ответ на поступившее обращение в течение 12 рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». Лицом ответственным за предоставление соответствующих разъяснений является начальник отдела контроля качества ООО МКК «Академическая».

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно. Копии документов, содержащих указанную информацию, должны быть предоставлены получателям финансовой услуги по запросу один раз бесплатно, а в последующем за плату, не превышающую затрат на их изготовление.