Приложение № 7 к Положению о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Микрокредитной компанией Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства

**Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить**

1. Получатель финансовой услуги вправе получить разъяснения условий договоров и иных документов на любой стадии сотрудничества с МКК РМФ ПП (предварительное консультирование, на стадии заключения договора, на стадии исполнения договора).

2. Получатель финансовой услуги вправе самостоятельно ознакомиться на сайте МКК РМФ ПП https://www.rmfpp.ru/, на информационных стендах в офисе МКК РМФ ПП с Правилами об условиях и порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства, с нормативными документами, в том числе внутренними, используемыми МКК РМФ ПП в работе, или обратиться за разъяснениями к ответственному работнику МКК РМФ ПП:

* по телефону +7 (863) 322-61-01;
* в офисе МКК РМФ ПП по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Станиславского,
д. 130, либо в обособленном подразделении «Новый Ростов» по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, 170, строение 9 (вход с ул. М. Горького, 151);
* по электронной почте info@rmfpp.ru.

3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, получает или получил, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя финансовой услуги
(в том числе посредством телефонной связи) и в письменной форме при письменном обращении.

4. Разъяснения представляются: в дату обращения - при устном запросе разъяснений, в течение 15 рабочих дней с даты регистрации обращения - в случае письменного запроса разъяснений.

5. В МКК РМФ ПП работниками, ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов, являются работники отдела займов:

- начальник отдела займов;

- старший аналитик отдела займов.

6. Разъяснения доводятся до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

- бесплатно;

- на русском языке;

- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов;

- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

- в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта.

7. В случае ненадлежащего, по мнению лица, заинтересованного в получении финансовой услуги, разъяснения условий договоров и иных документов, а равно отказа от предоставления разъяснения, указанное лицо вправе обратиться к Генеральному директору МКК РМФ ПП с жалобой на действия работника, предоставившего ненадлежащего вида и качества разъяснения вышеуказанных документов.