

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор ООО «МКК «Сибиряк»
А. Н. Борисенко/
15 февраля 2021 г.



Порядок разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разьяснений в ООО «МКК «Сибиряк»

1. Разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разьяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте;
2. Срок разьяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разьяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги;
3. Срок разьяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее трех рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений;
4. Срок разьяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее трех рабочих дней после получения организацией электронного обращения получателя финансовых услуг;
5. Разьяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:
Руководитель подразделения, Руководитель офиса, Главный специалист по работе с клиентами, специалист по работе с клиентами, коммерческий директор.
6. Разьяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;
7. Устные разьяснения в отношении финансовой услуги осуществляются:
 - В Головном офисе в г. Новосибирске: в будние дни с 10.00 до 19.00 ч., суббота с 10:00 до 17:00 ч.
 - В Подразделении «ОМСК» в будние дни с 10.00 до 19.00 ч.
 - В Подразделении «ВОЛГОГРАД» в будние дни с 10.00 до 19.00 ч.