

УТВЕРЖДЕНО
приложение №1
к приказу от «23» июля 2024г. № 48/1
АНО «Башкирская микрокредитная компания»

ПОРЯДОК
разъяснения условий договоров и иных документов в отношении
финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен
получить
в АНО «Башкирская микрокредитная компания» (далее – ГМФО), а также
о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений
получателям финансовых услуг

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги (далее – Разъяснения), которую Получатель финансовой услуги намерен получить в ГМФО, осуществляются в той форме, в которой поступил вопрос:

- в устной форме: по телефону ГМФО: +7 (347) 246-20-50 или непосредственно в офисе ГМФО при устном обращении Получателя финансовой услуги;
- в письменной форме:
 - посредством электронного документооборота «СБИС» или «Контур.Диадок» с применением усиленной квалифицированной цифровой подписью отправителя,
 - посредством электронной почты mfo@centerrb.ru,
 - по адресу местонахождения: 450076, г.Уфа, ул.Чернышевского, д. 82, офис 605, на почтовый адрес ГМФО: 450052, г.Уфа, а/я 34 или по дистанционным каналам электронного документооборота, указанным на официальном сайте ГМФО: www.centerrb.ru в сети Интернет.

2. Разъяснения предоставляются Получателю финансовой услуги в следующие сроки:

- при устном обращении – незамедлительно после обращения Получателя финансовой услуги, но не более 30 (тридцати) минут ожидания в очереди;
- при письменном обращении: в соответствии с «Порядком рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ГМФО», размещенном в открытом доступе на сайте ГМФО www.centerrb.ru в разделе: «Микрозаймы».

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни понедельник – четверг с 09:00 до 18.00, пятница с 09.00 до 16.45, перерыв с 13.00 до 13.45.

3. Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен получить в ГМФО, доводится до получателей финансовых услуг бесплатно.

4. Перечень работников ГМФО, ответственных за предоставление разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен получить или получил в ГМФО:

- Директор
- Главный кредитный менеджер клиентской службы
- Ведущий кредитный менеджер клиентской службы
- Специалист развития услуг и сервисов для бизнеса клиентской службы
- Руководитель службы экономической и информационной безопасности
- Главный специалист по информационной безопасности службы экономической и информационной безопасности
- Ведущий специалист по кадровой и правовой работе службы экономической и информационной безопасности
- Руководитель службы внутреннего контроля
- Главный специалист по мониторингу деятельности заемщиков службы внутреннего контроля
- Главный аналитик
- Заведующий по административным вопросам