

**УТВЕРЖДЕН:**  
Приказом  
ООО МКК «Сентимо»  
№ 11 от «24» марта 2022 года.

## **Порядок разъяснения условий договора и иных документов в отношении займа сотрудниками ООО МКК «Сентимо» 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 «Сентимо»;

**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 получение и возвратом займа.

