

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 в

**Обществе с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «ВЛ-Финанс»**

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении;
2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуг по адресам указанным на сайте организации <http://www.vl-finance.com/>, и/или по телефону: 8 800 555 69 96;
3. Срок рассмотрения письменного обращения – в течение 12 рабочих дней с даты его регистрации.
4. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:
 - Устные разъяснения, в точках оказания услуг, указанных в п.2: Кредитный эксперт, старший кредитный эксперт, директор отделения.
 - Ответы на письменные обращения: региональный директор, начальник отдела возврата дебиторской задолженности.
5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно; на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг; на русском языке; в доступной форме, с обеспечением разъяснения специальных терминов в случае их наличия.
6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие часы точек оказания услуг указанных в п.2.