

**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**

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: 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 разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания финансовой услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги;
3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале учета обращений получателей финансовых услуг и ответа на обращения;
4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале учета обращений получателей финансовых услуг и ответа на обращения;
5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляет следующий работник Общества – Управляющий отделением (банка и др.) *Сергеенкова Виктория Александровна*
6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;
7. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 18.00.