

**Порядок разъяснения условий договора займа и иных документов,
касающихся договора займа**

Вопросы относительно договора потребительского займа, порядка его заключения, исполнения и расторжения, а также документов, касающихся договора займа, могут быть направлены на электронную почту info@kiva.ru или заданы по телефону +7 495-798-70-95.

В обращении о разъяснении условий договора и относящихся к нему документов рекомендуем включать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Ответ на обращение о разъяснении условий договора и относящихся к нему документов дается устно, если обращение получено по телефону, или направляется на адрес электронной почты, сообщенный при заключении договора, если обращение получено по электронной почте, или на почтовый адрес, сообщенный при заключении договора или измененный впоследствии, если обращение получено по почте.

Лицом, ответственными за предоставление разъяснений по договору потребительского займа, является сотрудник(и), назначенный (назначаемые) приказом генерального директора Общества.