

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

Вопросы относительно договора потребительского займа и порядка его заключения, исполнения и расторжения, о порядке и условиях получения потребительского займа, документов, касающихся договора потребительского займа, применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения получателя финансовой услуги и МКК «Платиза.ру» (ООО), а также о возможности и способах ознакомления с информацией о МКК «Платиза.ру» (ООО) и документами МКК «Платиза.ру» (ООО), связанными с его деятельностью и касающимися отношений между получателем финансовой услуги и МКК «Платиза.ру» (ООО), могут быть направлены в МКК «Платиза.ру» (ООО) по почте на адрес: 121096, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Филевский парк, ул. Василисы Кожиной, д. 1, помещение 2/1/9, а также на электронную почту support@platiza.ru или по телефону 8-800-200-38-39 (бесплатная горячая линия).

В обращение о разъяснении вышеуказанных вопросов (в т.ч. условий договора и относящихся к нему документов) рекомендуем включать следующую информацию:

1. в отношении получателя финансовой услуги (физического лица): фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;
2. номер договора потребительского займа, заключенного между получателем финансовой услуги и МКК «Платиза.ру» (ООО) (если такой договор уже заключен);
3. изложение сути вопроса, фактических обстоятельств, на которых основан вопрос;
4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Ответ на обращение о разъяснении вышеуказанных вопросов (в т.ч. условий договора потребительского займа и относящихся к нему документов) дается устно, если обращение получено по телефону, или направляется на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанные в обращении для направления ответа. Если в обращении не указан адрес для направления ответа, то ответ на такое обращение направляется на адрес электронной почты, сообщенный при регистрации на сайте и/или заключении договора потребительского займа, или на почтовый адрес, сообщенный при регистрации на сайте и/или при заключении договора потребительского займа или измененный впоследствии.

Ответственным за предоставление указанных разъяснений является руководитель службы сопровождения пользователей и лицо, ответственное за рассмотрение поступающих обращений получателей финансовых услуг, назначенное внутренним приказом МКК «Платиза.ру» (ООО).