**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** **Микрокредитной компании «Фонд поддержки предпринимательства Республики Марий Эл»**

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 15 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги.

3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.

4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней после получения Фондом электронного обращения получателя финансовых услуг.

5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники Фонда:

- Казаринова Елена Александровна, менеджер Центра финансовой поддержки Фонда;

- Хабибуллина Мария Рифовна, менеджер Центра финансовой поддержки Фонда;

- Новик Артем Леонидович, менеджер по работе с клиентами Центра финансовой поддержки Фонда.

6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляются во всех случаях безвозмездно.

7. Места и контакты для оказания консультаций в отношении финансовой услуги:

- г. Йошкар-Ола, ул. Эшкинина, 10 б., оф. 105, тел (8362) 34-19-54, 34-19-64, адрес эл.почты: [fond-region12@mail.ru](mailto:fond-region12@mail.ru), сайт: мойбизнес12.рф

8. Режим работы: понедельник – пятница с 8.30 до 17.30

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00

Суббота, воскресенье - выходной