



**«Утверждено»**  
Приказом № 3 от 26.02.2026 года

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

Вопросы относительно договора займа и порядка его заключения, исполнения и расторжения, а также документов, касающихся договора займа, могут быть направлены по почте на адрес:

- 443081, город Самара, улица Стара Загора, дом 27, пом. 22 (офис 603)
- На электронную почту Общества: [doc@ecozaym24.ru](mailto:doc@ecozaym24.ru)
- Номер телефона +79230408413

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

1. в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;
2. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
3. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
4. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
5. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
6. 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.

Лицами, ответственными за предоставление разъяснений являются сотрудники соответствующих профильных отделов.