

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Директора
ООО МКК «ВИВОК-ФИНАНС»
№15 от 22.06.2018 г.

**Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная
компания «ВИВОК-ФИНАНС»**

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА

Пермь, 2018 г.

Общие условия договора потребительского займа

Настоящие общие условия договора потребительского займа (далее именуемые – общие условия) разработаны и утверждены для многократного применения ООО МКК «ВИВОК-ФИНАНС», ИНН/ОГРН 5906148301/1175958028014, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций за номером 1703357008586 (далее именуемой - Общество) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом № 151-ФЗ от 2 июля 2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденных Банком России 22.06.2017 г., уставом Общества с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ВИВОК-ФИНАНС» и иными положениями действующего законодательства Российской Федерации, и являются неотъемлемой частью договора потребительского займа, заключаемого Обществом.

Общие условия договора займа размещены во всех Офисах ООО МКК «ВИВОК-ФИНАНС», а так же на официальном сайте Общества в сети интернет: <http://бд59.pф>

1. Понятие и термины

- 1.1. **Кредитор (Общество)** - созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации общество с ограниченной ответственностью МКК «ВИВОК-ФИНАНС», ИНН/ОГРН 5906148301/1175958028014, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 15.11.2017 года за номером 1703357008586;
- 1.2. **Потребительский заём** - денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 1.3. **Заемщик** - физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем).
- 1.4. **Индивидуальные условия** - это составная часть договора микрозайма, подлежащая согласованию Сторонами после одобрения Кредитором заявления заемщика. Индивидуальные условия и настоящие Общие условия договора в совокупности составляют договор потребительского микрозайма. Общие условия размещены во всех Офисах Организации и доступны для ознакомления на сайте: <http://бд59.pф>
- 1.5. **Стороны** - Кредитор и заемщик.
- 1.6. **Офис Организации** - обособленное структурное подразделение Кредитора, в котором осуществляется оформление заявления на предоставление займа, подписание Индивидуальных условий, выдача суммы займа наличными денежными средствами, прием платежей в погашение задолженности по договору, консультирование заемщиков, включая прием всех видов письменных обращений заемщика в адрес Кредитора.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Права Заемщика:

- 2.1.2. Отказаться от получения займа полностью или частично в течении 5 рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора займа, уведомив об этом Займодавца до истечения срока его предоставления.
- 2.1.3. Произвести полный или частичный досрочный возврат займа на условиях и в сроки, предусмотренные Договором займа.
- 2.1.4. С предварительного письменного согласия Займодавца передать свои права и обязанности по договору займа третьему лицу, при условии, что третье лицо обязуется принять права и обязанности Заемщика, предусмотренные договором займа, в полном объеме, с отнесением расходов по передаче прав за счет Заемщика.
- 2.1.5. Требовать предоставления документа, содержащего информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении микрозайма, в случае если заемщик по требованию займодавца оформил заявление о предоставлении микрозайма, но решение о заключении договора займа не может быть принято в его присутствии.
- 2.1.6. Получить полную и достоверную информацию от Займодавца об условиях предоставления, использования и возврата займа.
- 2.1.7. Сообщить займодавцу о своей согласии на получение микрозайма на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора займа, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора займа. При этом Займодавец не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия договора займа в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их получения заемщиком.
- 2.1.8. Получать по запросу информацию, указанную в п. 2.4.8. настоящих Общих условий договора займа.
- 2.1.9. Заключить с кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах соглашение, предусматривающее иные способы взаимодействия с должником, помимо таких способов взаимодействия, как личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.
- 2.1.10. В любой момент отказаться от исполнения соглашения, предусматривающего иные способы взаимодействия с должником, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
- 2.1.11. Дать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом.
- 2.1.12. В любое время отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.
- 2.1.13. Требовать возмещения убытков причиненных в результате раскрытия конфиденциальных сведений должника или использования их ненадлежащим образом для своих целей лицами получившими такие сведения в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности.
- 2.1.14. Дать согласие на передачу (сообщение) третьим лицам, делать доступными для них

сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

- 2.1.15. В любое время отозвать согласие, на передачу (сообщение) третьим лицам, делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.
- 2.1.16. Обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.
- 2.1.17. Заключить соглашение с кредитором, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от частоты предусмотренной ч.ч. 3, 5 ст. 7 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности.
- 2.1.18. В любой момент отказаться от исполнения соглашения с кредитором, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от частоты предусмотренной ч.ч. 3, 5 ст. 7 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
- 2.1.19. Направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником такими способами, как личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя.
- 2.1.20. Не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства, направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся отказа от взаимодействия.
- 2.1.21. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, должник вправе направить такое заявление по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности, но не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства.
- 2.1.22. В любое время отменить заявление на осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя, в том числе заявление об отказе от взаимодействия путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.
- 2.1.23. Предоставить по запросу микрофинансовой организации подтверждающие документы, свидетельствующие о фактах, позволяющим микрофинансовой организации рассмотреть

заявление должника о реструктуризации задолженности по договору займа.

2.2. Обязанность Заемщика:

- 2.2.1. Возвратить Займодавцу полученный заём, и уплатить проценты за пользование микрозаймом в размере, в сроки и на условиях Договора займа.
- 2.2.2. Уведомить Займодавца об изменении контактной информации, используемой для связи не позднее 5 (Пяти) календарных дней со дня такого изменения, посредством направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.
- 2.2.3. Отвечать по своим обязательствам перед Займодавцем всем своим имуществом в пределах задолженности по договору займа, процентам за пользование аймом, неустойке и расходам, связанным с принудительным взысканием задолженности по Договору займа.
- 2.2.4. В случае нарушения условий Договора займа, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов по требованию Займодавца досрочно вернуть всю сумму займа, и уплатить причитающиеся проценты за пользование микрозаймом, неустойку, предусмотренные условиями Договора займа.
- 2.2.5. Обязанности Заемщика считаются надлежаще и полностью выполненными после возврата Займодавцу всей суммы займа, уплаты процентов за пользование займом, неустойки в соответствии с условиями Договора займа, определяемых на дату погашения займа, и возмещения расходов, связанных с принудительным взысканием задолженности по Договору займа.
- 2.2.6. Заемщик возмещает все расходы Займодавца, связанные с принудительным взысканием задолженности по Договору займа.

2.3. Права Займодавца:

- 2.3.1. По результатам рассмотрения заявления на предоставление займа Займодавец может отказать получателю финансовой услуги в заключении Договора займа без объяснения причин в соответствии с ч. 5 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", п. 2 ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях". Информация об отказе от заключения Договора займа либо предоставления займа или его части направляется Займодавцем в бюро кредитных историй в соответствии с Федеральным законом "О кредитных историях".
- 2.3.2. Потребовать от Заемщика досрочно вернуть всю сумму займа и уплатить причитающиеся проценты за пользование микрозаймом, неустойку, предусмотренные условиями Договора займа, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения (в том числе однократного) Заемщиком его обязательств по погашению займа и/или уплате процентов за пользование займом по Договору займа.
- 2.3.3. В случае нарушения Заемщиком условий Договора займа, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем 10 (десять) календарных дней потребовать возврата оставшейся суммы микрозайма вместе с причитающимися процентами и неустойкой или расторжения договора, уведомив об этом Заемщика посредством направления такого уведомления с использованием любых доступных способов связи, согласованных с получателем финансовой услуги в Индивидуальных условиях договора займа, и установив срок возврата оставшейся суммы займа 10 (десять) календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.
- 2.3.3.1. В случае неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения заемщиком своих обязательств по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов по договору займа, займодавец вправе расторгнуть договор займа в одностороннем порядке, уведомив об этом Заемщика посредством направления такого уведомления с использованием любых доступных способов связи, согласованных с получателем финансовой услуги в Индивидуальных условиях договора займа. В случае расторжения займодавцем договора займа в одностороннем порядке, договор займа считается

расторгнутым с даты получения заемщиком уведомления о его расторжении.

- 2.3.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств и наличии просроченной задолженности по Договору займа:
- 1) Поручать третьим лицам на основании агентских или иных договоров, заключенных Займодавцем с третьими лицами, осуществлять действия, направленные на погашение Заемщиком просроченной задолженности по Договору займа, с учетом ограничений предусмотренных Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".
 - 2) С согласия заемщика предоставлять третьим лицам в соответствии с условиями агентских или иных договоров (в случае их заключения) информацию и документы, подтверждающие права Займодавца по Договору займа, в том числе о предоставленном Заемщику займе, размере задолженности Заемщика по Договору займа, условиях Договора займа, а также информацию о Заемщике, в том числе содержащую его персональные данные.
- 2.3.5. С согласия заемщика осуществлять уступку прав (требований) по Договору займа любым физическим или юридическим лицам, в том числе не являющимися кредитными и микрофинансовыми организациями. При этом заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами. Согласие или не согласие заемщика на уступку прав (требований) определяется в индивидуальных условиях договора займа. При уступке прав (требований) по договору займа займодавец вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору займа, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".
- 2.3.6. Уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора займа, уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пенью), а также изменить настоящие общие условия договора займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору займа.
- 2.3.7. Предоставить указанные в п. 2.4.10. документы в течение 12 рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений», если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов, указанных в п. 2.4.10. настоящих Общих условий договора займа, иные требования или вопросы. Срок регистрации обращения «Журнале регистрации обращений» составляет 3 рабочих дня со дня его поступления в адрес микрофинансовой организации.
- 2.3.8. Заключить с должником соглашение о реструктуризации задолженности по договору займа.
- 2.3.9. Не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор займа, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору займа.
- 2.3.10. Отказать в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- 1) В обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме).
- 2) В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.
- 3) Текст письменного обращения не поддается прочтению.
- 4) В обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

2.3.11. Принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены получателем финансовой услуги.

2.4. Обязанность Займодавца:

- 2.4.1. Произвести выдачу микрозайма в день подписания Договора займа, путем выдачи наличных денежных средств в кассе офиса Займодавца.
- 2.4.2. Предоставить в Бюро кредитных историй информацию о заемщике, предусмотренную ст. 4 Федерального закона от 30.12.2004 N 218-ФЗ «О кредитных историях».
- 2.4.3. В случаях предусмотренных п. 2.3.6. настоящих Общих условий договора займа, направить заемщику уведомление об изменении условий договора займа, а в случае изменения размера предстоящих платежей - обновленный график платежей с информацией о предстоящих платежах в течении 30 календарных дней со дня следующего за днем таких изменений, а также обеспечить доступ к информации об изменении условий договора займа посредством направления такой информации с использованием любых доступных способов связи, согласованных с получателем финансовой услуги в Индивидуальных условиях договора займа.
- 2.4.4. Предоставить заемщику информацию о способе бесплатного исполнения денежного обязательства по договору займа в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по указанному в индивидуальных условиях договора займа месту нахождения заемщика.
- 2.4.5. По требованию Заемщика предоставить ему документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении микрозайма, в случае если заемщик по требованию займодавца оформил заявление о предоставлении микрозайма, но решение о заключении договора займа не может быть принято в его присутствии.
- 2.4.6. По требованию заемщика в случаях и в течение срока указанного в п. 2.1.7. настоящих Общих условий договора займа, бесплатно предоставить Заемщику настоящие общие условия договора займа.
- 2.4.7. При заключении договора займа предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по договору займа, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора займа, определенной исходя из условий договора займа, действующих на дату заключения договора займа (далее - график платежей по договору займа).
- 2.4.8. После заключения договора займа обеспечить доступ Заемщику, посредством направления информации с использованием любых доступных способов связи, согласованных с получателем финансовой услуги в Индивидуальных условиях договора займа к следующим сведениям:
 - 1) размера текущей задолженности заемщика перед займодавцем по договору займа;
 - 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору займа;
 - 3) иным сведениям, указанным в договоре займа;

- 2.4.9. Проинформировать должника о факте возникновения просроченной задолженности, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, посредством направления такой информации с использованием любых доступных способов связи, согласованных с получателем финансовой услуги в Индивидуальных условиях договора займа, в течении 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности по договору займа с учетом положений и ограничений предусмотренных Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".
- 2.4.10. Один раз бесплатно и неограниченное количество раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:
- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа;
 - 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление микрозайма (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
 - 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).
 - 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
 - 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору займа.
- 2.4.11. Документы, указанные в п.п. 1-4 пункта 2.4.10 настоящих Общих условий договора займа, предоставляются микрофинансовой организацией в течении 10 рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в п.п. 5 пункта 2.4.10 настоящих Общих условий договора займа предоставляется микрофинансовой организацией в течении 1 рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Срок регистрации обращения «Журнале регистрации обращений» составляет 3 рабочих дня со дня его поступления в адрес микрофинансовой организации.
- 2.4.12. Предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу вопроса и иные соответствующие разъяснения, в случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору займа.
- 2.4.13. Запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.
- 2.4.14. Рассмотреть заявление должника о реструктуризации просроченной задолженности и проанализировать приведенные в заявлении факты позволяющие микрофинансовой организации принять решение о реструктуризации задолженности должника по договору займа, а также подтверждающие такие факты документы.
- 2.4.15. Запросить у должника недостающие документы в случае, если заявление о реструктуризации задолженности по договору займа, было направлено должником без указанных микрофинансовой организацией документов, свидетельствующих о фактах позволяющих микрофинансовой организации принять решение о реструктуризации

задолженности должника по договору займа, за исключением случаев, если решение о реструктуризации может быть принято микрофинансовой организацией без таких документов.

- 2.4.16. В случае необходимости, запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения получателя финансовой услуги.
- 2.4.17. Отвечать на каждое полученное обращение от получателя финансовых услуг, за исключением случаев, если к такому обращению не приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документом подтверждающим полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги является оригинал или нотариально заверенная копия нотариальной доверенности, оригинал или нотариально заверенное решение органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем), оригинал или нотариально заверенная копия решения суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности). В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, для получателя финансовой услуги существует риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
- 2.4.18. Рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в 2.3.10 настоящих Общих условий договора займа.
- 2.4.19. Составить ответ на поступившее к микрофинансовой организации обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее 3 рабочих дней с даты поступления такого обращения в адрес микрофинансовой организации.
- 2.4.20. Запросить у получателя финансовой услуги документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу в течение 12 (двенадцати) рабочих дней, в случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 2.4.21. Принять решение по полученному микрофинансовой организацией обращению получателя финансовых услуг.

3. Условия предоставляемого займа

- 3.1. Общество предоставляет нецелевые потребительские микрозаймы в сумме до **30 000 рублей** на срок от 1 дней до 28 дней.
- 3.2. Если заемщик предоставил заявление на получение займа наличными денежными средствами, то сумма займа выдается заемщику в кассе офиса Организации по месту подписания Индивидуальных условий.
- 3.3. Заемщик обязан возратить сумму займа, а также выплатить все проценты, начисленные на указанную сумму в соответствии с п. 1 и п.6 Индивидуальных условий, в дату, указанную в п.2 Индивидуальных условий.
- 3.4. Срок действия договора займа составляет 28 дней с даты его подписания сторонами. Истечение срока действия договора не прекращает начисление процентов и пени, а также не снимает с заемщика обязанность по их уплате.
- 3.5. Проценты подлежат уплате заемщиком одновременно с возвратом суммы займа. При расчете процентов последний неполный день фактического пользования займом (его частью) считается полным.
- 3.6. Потребительские займы предоставляются без обеспечения.
- 3.7. В случае недостаточности произведенного заемщиком платежа для полного погашения задолженности по договору микрозайма сумма такого платежа погашает задолженность заемщика в следующей очередности:
- 1) задолженность по процентам;
 - 2) задолженность по основному долгу;
 - 3) неустойка(штраф, пеня) в размере, определенном в соответствии с частью 21 ст.5 Закона №353-ФЗ;
 - 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;
 - 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
 - 6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе) или договором потребительского кредита (займа).
- 3.8. Займ может быть погашен заемщиком досрочно полностью или частично без предварительного уведомления Кредитора.
- 3.8.1. Заемщик вправе осуществить полное погашение займа досрочно без уведомления кредитора При погашении займа в день получения займа заемщик оплачивает сумму процентов за один день пользования суммой займа.
- 3.8.2. Заемщик вправе осуществить частичное досрочное погашение займа без предварительного уведомления кредитора. Частичное досрочное погашение займа в день получения займа не допускается. Частичное досрочное погашение суммы основного долга возможно при оплате процентов, начисленных на дату погашения.
- 3.9. Способы осуществления заемщиком предусмотренных договором займа платежей перечислены Сторонами в п.8 Индивидуальных условий. При этом в случае погашения заемщиком задолженности по договору микрозайма с использованием платежных терминалов или использования безналичного способа оплаты Заемщик несет возможные расходы (платежные и банковские комиссии), взимаемые, соответственно, платежным агентом или банком. Сумма производимого заемщиком платежа в погашение задолженности в таких случаях должна определяться им самостоятельно с учетом оплаты указанных комиссий сверх суммы погашаемой задолженности перед Кредитором. В случае осуществления заемщиком безналичного платежа соответствующая задолженность считается погашенной в день поступления указанных денежных средств на счет Кредитора при условии указания Заемщиком номера договора микрозайма в платежном документе.
- 3.10. Ответственность заемщика за ненадлежащее выполнение условий договора микрозайма согласована Сторонами в п.12 Индивидуальных условий. Начисление пени прекращается в дату полного погашения заемщиком задолженности по сумме займа и

процентам, если иной срок (более ранний) не предусмотрен Индивидуальными условиями).

- 3.11 Кредитор вправе принять решение о прекращении операций по взысканию задолженности по договору микрозайма с Заемщика, включая отказ Кредитора от уступки прав требования по договору микрозайма третьим лицам. Кредитор уведомляет об этом Заемщика посредством телефонного звонка и/или смс-сообщения. В таком случае долг не признается прощенным и Заемщик вправе добровольно осуществить погашение задолженности.
- 3.12 Заемщик вправе получить справку об отсутствии задолженности по письменному обращению к Кредитору. Справка об отсутствии задолженности, выданная в офисе Организации, является недействительной при фактическом наличии задолженности Заемщика (если справка была выдана с нарушением должностных инструкций сотрудником Кредитора или при наличии ошибки).

4. Порядок предоставления займа

- 4.1 Для получения займа заемщик предоставляет паспорт гражданина Российской Федерации.
- 4.2 Предоставление займа и рассмотрение возможности его предоставления возможно исключительно на основании заявления заемщика о предоставлении займа и полностью заполненной достоверными сведениями анкеты к нему, а также согласия заемщика на обработку его персональных данных.
- 4.3 Общество в случае принятия решения о выдаче займа заемщику предоставляет ему индивидуальные условия договора потребительского займа.
- 4.4 Если иное не предусмотрено настоящими Общими условиями, Заемщик вправе сообщить Кредитору о своем согласии на получение потребительского займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского займа, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора. В случае если заемщик в течение пяти рабочих дней с момента получения индивидуальных условий договора потребительского займа не сообщает Обществу о своем согласии на получение потребительского займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского займа, а равно сообщает об этом по истечении данного срока, договор займа считается не заключенным, а заемщик отказавшимся от получения займа.

5. Продление (продлонгация) договора займа

- 5.1. Продлонгация (продление) договора займа, что означает предоставление суммы займа на новый срок, возможна исключительно путем подписания заемщиком и Обществом дополнительного соглашения к договору займа, при этом Заемщик получает на руки новый график платежей.
- 5.2. Заключать дополнительное соглашение к одному договору займа, подразумевающее предоставление суммы займа на новый срок (далее именуемое - продление договора), можно не более 10 раз.
- 5.3. Продление договора возможно в любом обособленном подразделении Общества вне зависимости от места выдачи данного займа.
- 5.4. Для продления договора заемщику обязательно иметь при себе паспорт гражданина Российской Федерации.
- 5.5. При продлении договора заемщик должен оплатить проценты за фактическое пользование денежными средствами, то есть за срок, отсчитываемый от даты, следующей за днем выдачи займа (или за днем подписания предыдущего дополнительного соглашения о продлонгации) до дня подписания текущего дополнительного соглашения о продлонгации включительно.
- 5.6. Продлонгация в день выдачи займа невозможна.
- 5.7. Два раза в один день продлить договор займа невозможно.

5.8. По истечении 16-го дня после наступления установленного индивидуальными условиями срока платежа пролонгация невозможна.

6. Способы и порядок обмена информацией между Обществом и Заемщиком:

6.1. Общество и Заемщик обмениваются информацией (сообщениями) в приведенных ниже ситуациях (при наступлении ниже приведенных событий) приведенными ниже способами:

Событие (обязанность информирования)	Порядок обмена информацией (способ ее направления)
Заемщик обязан уведомить кредитора об изменении контактной информации, используемой для связи с ним (номера телефона, адреса местожительства и иной информации, указанной в заявлении о предоставлении потребительского микрозайма), об изменении способа связи кредитора с ним	Заемщик обязан сообщить об этом путем написания заявления об изменении контактной информации с указанием обновленной информации в офисе финансовой помощи Общества или ином обособленном подразделении Общества При этом заемщик предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации.
Изменение общих условий договора потребительского займа кредитором в одностороннем порядке	Общество уведомляет заемщика об изменении общих условий договора потребительского займа не менее, чем за пять дней до даты вступления изменений в силу путем размещения их на официальном сайте Общества и в местах приема заявлений.
Изменение индивидуальных условий договора потребительского займа кредитором в одностороннем порядке (п. 16 ст.5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 года №353-ФЗ).	Общество уведомляет заемщика об изменении индивидуальных условий договора потребительского займа путем направления смс-сообщения или телефонного звонка, а также путем размещения указанной информации в личном кабинете заемщика.
Уведомление Общества заемщиком об отказе от получения потребительского микрозайма	Заемщик обязан уведомить Общество об отказе от получения потребительского займа путем письменного обращения в обособленное структурное подразделение Общества.
Уведомление Общества заемщиком о досрочном возврате потребительского займа	не требуется
Сообщение Обществом заемщику информации о наличии просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма	Общество сообщает заемщику информацию о наличии просроченной задолженности (неисполненных обязательств, срок исполнения которых наступил) следующим образом: - в течение семи дней с даты возникновения просроченной задолженности путем направления смс-сообщения или телефонного звонка, а также путем размещения указанной информации в личном кабинете заемщика. Далее информация предоставляется также путем направления уведомлений на бумажном носителе по адресам, указанным Заемщиком в Заявлении о порядке предоставления информации по договору.
Об уступке прав требования Общества к заемщику	Уведомление по почте на адрес, указанный

в пользу третьего лица (цессионария)	заемщиком при оформлении займа, а также размещение текста уведомления в личном кабинете заемщика.
Напоминающие сообщения о сроке предстоящего платежа, а также предложения о реструктуризации задолженности	1) Смс сообщения и звонки на телефонные номера, указанные Заемщиком в заявлении о порядке предоставления информации по договору и/или 2) Посредством любого не привязанного к оператору связи сервиса мгновенных сообщений, привязанного к телефонному номеру.

- 6.2. В иных, не предусмотренных настоящими Общими условиями случаях, при которых у заемщика/Общества возникает обязанность и/или необходимость направить информацию Обществу/заемщику, сообщение направляется по почте или вручается лично или уполномоченному лицу.
- 6.3. В случае, когда в Общество лично обращается не заемщик, а его представитель, такие обращения принимаются и рассматриваются только при наличии нотариально удостоверенной доверенности, содержащей полномочия по представлению интересов клиента по вопросам, связанным с заключением, изменением, расторжением, исполнением договора микрозайма между заемщиком и Обществом. Обращения третьих лиц, касающиеся договоров займа, заключенных в Обществе, направленные в Общество по почте, не рассматриваются.
- 6.4. В случае если в индивидуальных условиях договора потребительского займа содержатся иные способы и порядок направления информации, применяются способы и порядок направления информации, указанные в индивидуальных условиях договора потребительского займа.

7. Ответственность за нарушение Заемщиком сроков возврата займа.

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов, на не погашенную часть суммы основного долга начисляется неустойка в размере 20 % годовых за каждый день просрочки с даты, следующей за датой наступления исполнения обязательства, установленной договором займа, по момент фактического исполнения обязательства по возврату суммы основного долга (включительно).
(п. 21 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", ч. 2 ст. 12.1 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях")
- 7.2. В случае не возврата суммы займа, процентов за пользование займом, а так же неустойки микрофинансовая организация оставляет за собой право обратиться в суд с целью принудительного взыскания задолженности.

8. Разрешение споров

- 8.1. Споры по настоящему Договору займа рассматриваются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по искам Заемщика к Займодавцу в суде, определяемом Заемщиком на основании Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», по искам Займодавца к Заемщику споры рассматриваются в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, по месту нахождения Ответчика.

9. Иные условия

- 9.1. Заемщик подтверждает, что действует добровольно, Индивидуальные и Общие условия договора займа ему понятны, он не действует под влиянием заблуждения, обмана, насилия или угрозы, и настоящий договор не является для него кабальной сделкой.
- 9.2. Заемщик подтверждает, что ознакомлен с Правилами предоставления потребительского займа ООО МКК «ВИВОК-ФИНАНС», действующими в редакции на дату заключения заемщиком договора займа.
- 7.3. Настоящие Общие условия договора потребительского займа, утверждены микрофинансовой организацией в одностороннем порядке в целях многократного применения в соответствии с п. 3 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".
- 7.4. В случае противоречий Индивидуальных условий договора займа настоящим Общим условиям, применяются положения Индивидуальных условия договора потребительского займа.
- 7.5. К настоящим Общим условиям Договора потребительского займа применяются положения ст. 428 ГК РФ.