

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом директора
ТОВ «СТАР ФАЙНЕНС ГРУП»
№ 10-1/11/23 від 10.11.2023 р.

ПОРЯДОК
ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА ПРО ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТАР ФАЙНЕНС ГРУП»
(ЩОДО ПОСЛУГИ З НАДАННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ)

1. Товариство здійснює інформування Споживачів про послугу з надання споживчого кредиту шляхом:

- розміщення обов'язкової інформації на веб-сайтах Товариства;
- поширення реклами, у разі її виготовлення та прийняття рішення щодо її розповсюдження;
- направлення листів (повідомлень) на обраний за згодою зі Споживачем канал для комунікацій (СМС, Viber, Telegram тощо) під час користування Споживачем послугою споживчого кредиту;

1.2. Під час розміщення обов'язкової інформації на веб-сайтах, Товариство надає повну, точну та достовірну інформацію Споживачу щодо фінансової послуги з дотриманням вимог Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 05 жовтня 2021 року №100 (далі Положення №100) та іншого законодавства України. Товариство забезпечує актуальність та зрозумілість цієї інформації. Інформація, розміщена на веб-сайтах Товариства, перебуває у вільному доступі та доступна для Споживачів у будь-який час.

1.3. У разі, якщо Споживач фінансових послуг має бажання відмовитися від інформування (у тому числі комерційних електронних повідомлень) по окремому каналу зв'язку, Споживач може подати до Товариства заяву про відмову від отримання комерційних електронних повідомлень, яке буде розглянуте у порядку визначеному законодавством України.

Заява про відмову від отримання комерційних електронних повідомлень надається у довільній формі та подається на офіційну електронну адресу Товариства або направляється у письмовій формі на юридичну адресу Товариства.

Товариство припиняє направляти комерційні електронні повідомлення на наступний день після опрацювання звернення про відмову від інформування.

1.4. Товариство під час інформування Споживача на веб-сайтах про послугу з надання Споживчого Кредиту розміщує попередження про можливі наслідки згідно із законодавством України для Споживачів у разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ними обов'язків згідно з договором про споживчий кредит на кожній веб-сторінці веб-сайту з інформацією про таку послугу та умови її надання у вигляді текстового блоку (абзаців), наступного (наступних) за умовами послуги.

1.5. Товариство під час розміщення на веб-сайтах інформації щодо отримання споживчого Кредиту обов'язково розкриває інформацію про максимальну суму/ліміт кредиту (гривень), строк кредитування (днів/місяців/років), реальну річну процентну ставку (відсотків річних) по кожному різновиду споживчого кредиту, а також (зокрема, але не виключно) наступну інформацію:

Вид інформації	Спосіб інформування
----------------	---------------------

Перелік різновидів споживчих Кредитів, що надаються Товариством Споживачу.	Інформація за кожним видом споживчого кредиту, який може бути наданий Товариством, розміщена на окремих сайтах, кожен з яких функціонує для створення можливості надання окремого виду кредиту як окремого продукту. Інформація про кредити, що надають Товариством, розміщена на веб-сайтах Товариства: https://starfin.com.ua та https://suncredit.com.ua , на головній сторінці, у розділі «Умови кредитування».
Істотні характеристика послуги з надання споживчих кредитів.	Розміщена на веб-сайтах Товариства: https://starfin.com.ua та https://suncredit.com.ua , на головній сторінці, у розділі «Умови кредитування», з посиланням на файл «Істотні характеристики послуги зі споживчого кредиту Зірковий», на файл «Істотні характеристики послуги зі мікрокредиту Зірковий», на файл «Істотні характеристики послуги зі споживчого кредиту Сонячний», на файл «Істотні характеристики послуги зі мікрокредиту Сонячний».
Умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії.	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття Інформації», підрозділ «Розкриття інформації про фінансові послуги» за посиланням на файли «Програма лояльності» та «Правила акції «Часткове Списання (Прощення) заборгованості».
Суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування ним (від мінімального значення до максимального).	Розміщено на головній сторінці веб-сайтах: https://starfin.com.ua та https://suncredit.com.ua у розділі «Умови кредитування».
Про наявність, перелік і вартість додаткових та /або супутніх послуг фінансової установи, кредитних посередників та третіх осіб, уключаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України.	Товариство не надає додаткові/супутні послуги та не користується послугами кредитних посередників, страхових компаній, нотаріусів, інших третіх осіб, у зв'язку з чим на сайтах Товариства відсутня інформація про наявність, перелік і вартість додаткових/супутніх послуг Товариства, кредитних посередників та третіх осіб, уключаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України. Відповідна інформація розміщена на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття Інформації», в підрозділі «Публічна інформація та дозвільні документи», за посиланням на файл «Публічна інформація про Компанію».
Типовий договір про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг Товариства.	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття Інформації», підрозділ «Розкриття інформації про фінансові послуги» за посиланням на файли «Примірний договір про надання фінансового кредиту», «Правила надання коштів в кредит».
Попередження про: ✓ Можливі наслідки для споживача в	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), розділ

разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, включаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит. ✓ Те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі; ✓ Те, що Товариству забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від Товариства або спорідненої чи пов'язаної з нею особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту; ✓ Те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ; ✓ Те, що Товариство має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін; ✓ Можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації; ✓ Те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежить від обраного споживачем способу сплати. ✓ Те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні.	«Розкриття інформації», в підрозділі «Розкриття інформації про фінансові послуги», за посиланням на файл «Попередження про наслідки користування споживчим кредитом».
Інформація, що надається споживачу згідно статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Публічна інформація та дозвільні документи», за посиланням на файл «Публічна інформація про Компанію».
Калькулятор	Розміщено на веб-сайті: https://starfin.com.ua на головній сторінці у правому, верхньому кутку сторінки веб-сайту за посиланням на файли «Приклади розрахунків» та «Розрахунки калькулятора».

	Розміщено на веб-сайті: https://suncredit.com.ua на головній сторінці у лівому, верхньому кутку сторінки веб-сайту за посиланням на файли «Приклади розрахунків» та «Рохрахунки калькулятора».
Гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ.	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Публічна інформація та дозвільні документи», за посиланням на файл «Публічна інформація про Компанію».
Повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем Товариства про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системах дистанційного обслуговування Товариства.	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Документи у сфері конфіденційності, захисту персональних даних та прав споживачів» за посиланням на файл «Повідомлення щодо негайного інформування про несанкціонований доступ або зміну інформації».
Про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них)	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Документи у сфері конфіденційності, захисту персональних даних та прав споживачів» за посиланням на файл «Політика конфіденційності, збору, обробки, зберігання, захисту персональних даних».
Відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Публічна інформація та дозвільні документи», за посиланням на файл «Публічна інформація про Компанію».
Порядок розгляду звернень споживачів	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Документи у сфері конфіденційності, захисту персональних даних та прав споживачів» за посиланням на файл «Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг».
Інформація про право споживача після припинення дії договору про надання споживчого кредиту, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до фінансової установи із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань споживача за договором у повному обсязі, яку фінансова установа надає у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача) протягом п'яти робочих днів із дня отримання фінансовою установою такого запиту.	Розміщено на веб-сайтах Товариства у вкладці «Інформація» («Публічна інформація»), в розділі «Розкриття інформації», в підрозділі «Публічна інформація та дозвільні документи», за посиланням на файл «Публічна інформація про Компанію».

- 1.6. У випадку, передбачених чинним законодавством України, Товариство розкриває також іншу інформацію в порядку та спосіб, визначені вимогами законодавства України.
- 1.7. Товариство здійснює інформування Споживача в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства України про рекламу, споживче кредитування та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг. Товариству забороняється під час інформування Споживачів про умови надання споживчого кредиту шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне та/або аудіальне сприйняття.
- 1.8. Для належного сприйняття споживачем суті фінансової послуги Товариство розміщує на веб-сайтах приклади розрахунків по кожній фінансовій послугі.
- 1.9. Інформація про істотні характеристики кожної послуги з надання споживчого кредиту Товариства розміщується на власних веб-сайтах та надаються споживачу за формами, що встановлені Національним банком України.
- 1.10. Товариство на власних веб-сайтах розкриває інформацію про порядок розгляду Товариством звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, яка включає посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет – представництва Національного банку.