

## МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» має право звернутися до ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» як надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» зобов'язане розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФК «СТАРМІЙ».

Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «СТАРМІЙ», здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» зазначено на сайті у реквізитах ТОВ «ФК «СТАРМІЙ». У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного [Інтернет-представництва Національного банку України](#) або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства - відсутні.

У випадку, якщо клієнт ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» вважає, що з боку фінансової компанії, в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб компанії мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Директора ТОВ «ФК «СТАРМІЙ», шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «ФК «СТАРМІЙ», яка зазначена на сайті;
- електронною поштою на адресу: [fcstarmiy@gmail.com](mailto:fcstarmiy@gmail.com);
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону зазначеному на сайті: + 38(066)-833-69-43.

### Як можна звернутися до Національного банку?

- Зателефонувати до контакт-центру за номером 0 800 505 240. Робочі години: з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45
- Відправити лист на адресу – 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
- Оформити звернення онлайн на сайті НБУ – <https://bit.ly/3wISApF>
- Написати на електронну пошту – [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)
- Поспілкуватися з чат-ботом у Viber, Telegram або у web-чаті на сайті НБУ. Для пошуку у месенджерах введіть “НБУ Контактний центр”.

-