

**ПОВНЕ ТОВАРИСТВО ЛОМБАРД  
«МЕРКУРІЙ» ПРИВАТНЕ ТОВ «ГОЛДЕН  
КЛАБ ЛІМІТЕД» І КОМПАНІЯ  
(ПТ ЛОМБАРД «МЕРКУРІЙ»)**

просп. Шевченка, буд. 6, корп. 3, м. Одеса, 65058  
тел. +38 (048) 702 08 72 mercuriy2011@gmail.com  
код ЄДРПОУ 37947721

**НАКАЗ**

16.04.2024

м. Одеса

№12/ОД

**Про механізм захисту прав споживачів  
фінансових послуг (клієнтів) та порядок  
урегулювання спірних питань, що виникають  
в процесі надання фінансової послуги**

На виконання Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14 грудня 2021 року № 1953-ІХ, зі змінами та доповненнями,

**НАКАЗУЮ:**

1. Скарги споживачів фінансових послуг (клієнтів) при наявних підставах приймаються:

- за місцезнаходженням ломбарду: м. Одеса, проспект Шевченка, буд.6, корп.3;
- на електронну пошту mercuriy2011@gmail.com.

2. Скарга надається у письмовій формі із викладенням суті скарги. Ломбард проводить внутрішню перевірку фактів, зазначених у скарзі. Письмова відповідь на скаргу надається у строк, що не перевищує 30 днів з дня надходження скарги.

3. У випадку подання обґрунтованої скарги споживачем фінансових послуг (клієнтом) та встановлення ломбардом факту порушення його прав, ломбард компенсує завдані йому збитки.

4. Завідувачам філіями щодня контролювати надходження скарг та інформувати директора про надходження скарг в філії ломбарду.

5. У разі незгоди з відповіддю ломбарду, споживач має право звернутися до Національного банку України:

- для письмових звернень - 01601, м. Київ, вул. Інститутська 11-б;
- для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua;
- для звернення за телефоном - 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

(пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45).

6. Доводжу до відома працівників ломбарду та споживачів фінансових послуг, які надає ломбард, що уповноваженим на розгляд справ є директор ломбарду Коровьонкова Лілія Володимирівна (тел. 050-316-18-76).

Директор



*[Handwritten signature]*

Лілія КОРОВЬОНКОВА

ПОГОДЖУЮ

Заступник директора

*[Handwritten signature]*  
Тетяна ПОПОВА

16.04.2024

(дата)

ПОГОДЖУЮ

Головний бухгалтер

*[Handwritten signature]*  
Анастасія СОЛОВЬЄВА

16.04.2024

(дата)