

## Ako podať sťažnosť

Naším cieľom je poskytovať vám tie najvyššie štandardy služieb, napriek tomu môže nastať situácia, kedy naše služby nespĺnia vaše očakávania. Dávame vám preto možnosť nás o nedostatkoch informovať, aby sme mali šancu všetko napraviť.

Radi by sme:

- pre vás zjednodušili podanie sťažnosti
- vypočuli vašu sťažnosť
- vám dali možnosť nás informovať, aká forma nápravy by pre vás bola ideálna
- sa uistili, že ste spokojný s tým, ako bola vaša sťažnosť vybavená

## Ako nás kontaktovať

**Písomne:** *SIA Slovakia s.r.o.; Röntgenova 1, 851 00 Bratislava, Slovenská republika*

**E-mailom:** [callcentrum@sia.eu](mailto:callcentrum@sia.eu)

**Telefonicky:** **+421 2 6828 5750, +421 2 6828 5280**

## Čo potrebujeme

Pri podávaní sťažnosti nám prosím poskytnite čo najviac informácií. Pomôže nám to správne pochopiť daný problém a rýchle ho vyriešiť. Uvedte prosím:

- vaše meno a adresu
- informácie o vašom účte
- popis vašej sťažnosti a spôsob, ako vás daná situácia ovplyvňuje
- kedy nastala uvedená skutočnosť
- vaše kontaktné údaje a spôsob, ktorým si prajete byť kontaktovaný

## Čo môžete následne očakávať

Ihneď	Naším cieľom je vybaviť vašu sťažnosť čo najrýchlejšie. Do jedného pracovného dňa vás budeme informovať o prijatí vašej sťažnosti. Toto potvrdenie bude obsahovať referenčné číslo sťažnosti s vašimi údajmi a umožní nám rýchle nájsť potrebné informácie v prípade, že by ste sa nás rozhodli kontaktovať.
Do 5 pracovných dní	Pokiaľ vašu sťažnosť nebudeme môcť vyriešiť do 5 pracovných dní, napíšeme vám a: <ul style="list-style-type: none"><li>• vysvetlíme vám, prečo sme doposiaľ nedokázali vašu sťažnosť vyriešiť</li><li>• oznámime vám, ako dlho predpokladáme, že potrvá jej vybavenie</li><li>• oznámime vám, kto má vybavenie vašej sťažnosti na starosti</li></ul>

Do 10 pracovných dní	Vo väčšine prípadov sme schopní sťažnosť vybaviť do 10 pracovných dní. Pokiaľ sa ju do 10 pracovných dní vyriešiť nepodarí, budeme vás kontaktovať, aby sme vás informovali o aktuálnom stave riešenia vašej sťažnosti, a oznámime vám, koľko času budeme ešte potrebovať.
Po 10 pracovných dňoch	Budeme vás priebežne informovať o stave vybavovania vašej sťažnosti, dokedy nebude vyriešená. Vo výnimočných prípadoch, pokiaľ je vaša sťažnosť napr. obzvlášť obsiahla, môže jej vybavenie trvať dlhšie, ale dáme vám vedieť, že budeme potrebovať viac času.
Do 35 pracovných dní	<p>I naďalej vás budeme písomne informovať o tom, kedy môžete očakávať výsledok šetrenia. Hoci máme na vybavenie vašej sťažnosti až 35 pracovných dní, zašleme vám konečnú odpoveď, akonáhle šetrenie sťažnosti dokončíme.</p> <p>Ak nastane nepravdepodobná situácia, kedy nebudeme schopní dokončiť naše šetrenie do 35 pracovných dní, podáme vám o tom správu dopisom. Budeme vás v ňom informovať o krokoch, ktoré môžete urobiť ďalej.</p>

## Čo robiť, keď nie ste spokojný s našou odpoveďou?

### Môžete sa s problémom obrátiť na vydavateľa vašej karty

Pokiaľ s našou odpoveďou nesúhlasíte a prajete si ju predať ďalej, najprv by ste mali kontaktovať vydavateľa karty, spoločnosť IDT Financial Services Limited, PO Box 1374, 1 Montarik Building, 3 Bedlam Court, Gibraltar, e-mailová adresa: [complaints@idtfinance.com](mailto:complaints@idtfinance.com), web: [www.idtfinance.com](http://www.idtfinance.com). Kópiu pravidiel pre podávanie sťažností spoločnosti IDT Financial Services Limited môžete nájsť na ich webových stránkach.

Pokiaľ ste už túto vyššie uvedenú možnosť podania sťažnosti u spoločnosti IDT Financial Services Limited vyčerпали, a napriek tomu i naďalej zostávate nespokojný, môžete predať svoju sťažnosť na Gibraltar Financial Services Commission (Komisia pre finančné služby v Gibraltare), PO Box 940, Suite 3, Ground Floor, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar, e-mailová adresa: [psdcomplaints@fsc.gi](mailto:psdcomplaints@fsc.gi), web [www.fsc.gi](http://www.fsc.gi). Je potrebné si však uvedomiť, že Komisia pre finančné služby v Gibraltare nemá zákonom uloženú povinnosť riešiť sťažnosti medzi vami a spoločnosťou IDT Financial Services Limited.

Ak ste spoločnosť IDT Financial Services Limited nekontaktovali, vyzve vás Komisia pre finančné služby v Gibraltare, aby ste najprv túto spoločnosť kontaktovali a poskytli jej príležitosť problém vyriešiť.