

# Jak podat stížnost

Naším cílem je poskytovat vám ty nejvyšší standardy služeb, přesto může nastat situace, kdy naše služby nesplní vaše očekávání. Dáváme vám proto možnost nás o nedostacích informovat, abychom měli šanci vše napravit.

Rádi bychom:

- pro vás zjednodušili podání stížnosti
- vyslechli vaši stížnost
- vám dali možnost nás informovat, jaká forma nápravy by pro vás byla ideální
- se ujistili, že jste spokojeni s tím, jak byla vaše stížnost vyřízena

# Jak nás kontaktovat

**Písemně:** *Sia Slovakia s.r.o., "CENTRUM ZÁKAZNICKÉ PODPORY"; Einsteinova 25, 851 01 Bratislava*

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

**Telefonicky:** **+421 2 6828 5750, +421 2 6828 5777**

# Co potřebujeme

Při podávání stížnosti nám prosím poskytněte co nejvíce informací. Pomůže nám to správně pochopit daný problém a rychle jej vyřešit. Uveďte prosím:

- vaše jméno a adresu
- informace o vašem účtu
- popis vaší stížnosti a způsobu, jak vás daná situace ovlivňuje
- kdy nastala uvedená skutečnost
- vaše kontaktní údaje a způsob, kterým si přejete být kontaktováni

# Co lze následně očekávat

Ihned	Naším cílem je vyřídit vaši stížnost co nejrychleji. Do jednoho pracovního dne vás budeme informovat o přijetí vaší stížnosti. Toto potvrzení bude obsahovat referenční číslo stížnosti s vašimi údaji a umožní nám rychle najít potřebné informace v případě, že byste se nás rozhodli kontaktovat.
Do 5 pracovních dnů	Pokud vaši stížnost nebudeme moci vyřešit do 5 pracovních dnů, napíšeme vám a: <ul style="list-style-type: none"><li>• vysvětlíme vám, proč jsme doposud nedokázali vaši stížnost vyřešit</li><li>• sdělíme vám, jak dlouho předpokládáme, že potrvá její vyřízení</li><li>• sdělíme vám, kdo má vyřízení vaší stížnosti na starosti</li></ul>

Do 10 pracovních dnů	Ve většině případů jsme schopni stížnost vyřídit do 10 pracovních dnů. Jestliže se jí do 10 pracovních dnů vyřešit nepodaří, budeme vás kontaktovat, abychom vás informovali o aktuálním stavu řešení vaší stížnosti, a oznámíme vám, kolik času budeme ještě potřebovat.
Po 10 pracovních dnech	Budeme vás průběžně informovat o stavu vyřizování vaší stížnosti, dokud nebude vyřešena. Ve výjimečných případech, pokud je vaše stížnost např. obzvláště obsáhlá, může její vyřízení trvat déle, ale dáme vám vědět, že budeme potřebovat více času.
Do 35 pracovních dnů	<p>I nadále vás budeme písemně informovat o tom, kdy lze očekávat výsledek šetření. Ačkoli máme na vyřízení vaší stížnosti až 35 pracovních dnů, zašleme vám konečnou odpověď, jakmile šetření stížnosti dokončíme.</p> <p>Nastane-li nepravděpodobná situace, kdy nebudeme schopni dokončit naše šetření do 35 pracovních dnů, podáme vám o tom zprávu dopisem. Budeme vás v něm také informovat o krocích, které můžete učinit dále.</p>

## Co dělat, když nejste spokojeni s naší odpovědí?

### Můžete se s problémem obrátit na vydavatele vaší karty

Pokud s naší odpovědí nesouhlasíte a přejete si ji předat dál, nejprve byste měli kontaktovat vydavatele karty, společnost 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). Kopii pravidel pro podávání stížností společnosti IDT Financial Services Limited můžete nalézt na jejích webových stránkách.

Pokud jste již tuto výše uvedenou možnost podání stížnosti u společnosti IDT Financial Services Limited vyčerpali, a přesto i nadále zůstáváte nespokojeni, můžete předat svoji stížnost na Gibraltar Financial Services Commission (Komise pro finanční služby v Gibraltar), 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 třeba si však uvědomit, že Komise pro finanční služby v Gibraltar nemá zákonem uloženou povinnost řešit stížnosti mezi vámi a společností IDT Financial Services Limited.

Jestliže jste společnost IDT Financial Services Limited nekontaktovali, vyzve vás Komise pro finanční služby v Gibraltar, abyste nejprve tuto společnost kontaktovali a poskytli jí příležitost problém vyřešit.