

POSTUP VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

A. ÚČEL A ROZSAH PÔSOBNOSTI

Postup vybavovania sťažností (ďalej len „postup“) je vytvorený a vypracovaný na riešenie sťažností prijatých od používateľov, ktorí sú registrovaní ako zákazníci spoločnosti OKCoin Europe Ltd (ďalej len „**OKX**“ alebo „**spoločnosť**“) a majú sídlo v Európskej únii alebo Európskom hospodárskom priestore. V tomto postupe sa uvádza spôsob podania sťažnosti, zhrnutie postupov vybavovania sťažností a spôsoby eskalácie v prípade, že nie ste spokojní s našou konečnou odpoveďou.

1. Ako podať sťažnosť

Ak chcete s niekým hovoriť o probléme, ktorý vás trápi, môžete sa obrátiť na HelpDesk prostredníctvom nášho tímu zákazníckej podpory. Ak ste do 30 pracovných dní od kontaktu so zákazníckou podporou nedostali dostatočnú odpoveď, môžete zvážiť nasledujúce kroky.

Ak však chcete podať formálnu sťažnosť, môžete to urobiť:

- (a) prostredníctvom online formulára na podávanie sťažností spoločnosti OKX,
- (b) zaslaním formulára na podávanie sťažností (k dispozícii vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ) na e-mailovú adresu complaints.eu@okx.com,
- (c) stiahnutím a zaslaním formulára na podávanie sťažností doporučenou poštou na adresu 66A, The Strand, Sliema, SLM1022.

2. Kroky spoločnosti OKX

Po prijatí sťažnosti sa budeme snažiť sťažnosti okamžite prešetriť a vyriešiť. Môžeme si vyžiadať ďalšie informácie a skontaktovať sa s vami alebo s vaším zástupcom prostredníctvom kontaktných údajov, ktoré ste nám poskytli prostredníctvom formulára na podávanie sťažností. V každom prípade vašu sťažnosť potvrdíme do troch pracovných dní odo dňa jej prijatia a oznámime vám, že sa ňou zaoberáme. Pokiaľ ide o postupy spoločnosti OKX, spravidla poskytneme svoj list s konečnou odpoveďou na podanú sťažnosť do 15 pracovných dní. Ak to z akéhokoľvek dôvodu nebude možné, budeme vás informovať o novom harmonograme vypracovania listu s konečnou odpoveďou.

3. List s konečnou odpoveďou

Ako je uvedené vyššie, po prijatí sťažnosti a jej internom prešetrení vám zašleme list s konečnou odpoveďou, ktorý bude okrem iného obsahovať prijaté rozhodnutie a prípadné informácie o tom, ako vašu sťažnosť postúpiť Úradu arbitra pre finančné služby (Office of the Arbitrator of Financial Services, OAFS).



4. Úrad arbitra pre finančné služby (OAFS)

Ak nie ste spokojný/-á s obsahom listu s konečnou odpoveďou, môžete sa obrátiť na Úrad arbitra pre finančné služby na Malte.