

Värdera ett klagomål

På BVNK är vi mycket måna om att erbjuda pålitlig och högkvalitativ service till våra kunder och partners. Om du av någon anledning är missnöjd med vår service eller våra produkter och vill lämna in ett klagomål, välkomnar vi din feedback och kommer att göra vårt bästa för att hjälpa dig.

Denna artikel gäller kunder vars tjänster tillhandahålls av System Pay Services (Malta) Limited, auktoriserad och reglerad av Malta Financial Services Authority (MFSA). Att lämna in ett klagomål enligt denna process är gratis.

Hur du kontaktar oss för att lämna in ett klagomål

Du kan lämna in ett klagomål antingen genom att fylla i vårt [klagomålsformulär](#) eller skicka ett e-postmeddelande till **klagomål@bvnk.com**.

Du kan också skicka ett klagomål per post till:

System Pay Services (Malta) Limited – Klagomål

Ruby Workspaces Kontor 3, Pendergardens,
Gortgatan,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Vänligen ange så mycket information som möjligt så att vi kan utreda ditt klagomål fullt ut. Till exempel:

- Ditt namn och, om tillämpligt, ditt företagsnamn
- Dina kontaktuppgifter (e-postadress och/eller telefonnummer)
- Ditt BVNK-konto eller kund-ID (om du har ett)
- En tydlig beskrivning av vad som gick fel och hur det påverkade dig
- Relevanta datum och eventuella transaktions- eller betalningsreferenser
- Alla styrkande dokument (till exempel skärmdumpar, uttalanden eller e-postmeddelanden)

Om någon lämnar in ett klagomål å dina vägnar, vänligen inkludera även deras uppgifter och, om det behövs, bevis på att de är behöriga att företräda dig.

Du kan lämna in ett klagomål i vilken officiellt EU-språk, eller på något annat språk vi använder för att marknadsföra våra tjänster eller kommunicera med dig. Vi svarar på samma språk där det är möjligt.

Vad händer efter att du har lämnat in ett klagomål

Vi strävar alltid efter att lösa klagomål så snabbt som möjligt och hålla dig uppdaterad hela tiden.

- Vi skabekräfta ditt klagomål inom 1 arbetsdag att ta emot den.
- Vi granskar de uppgifter du har angett, undersöker problemet och kan komma att kontakta dig om vi behöver mer information.

När vi har slutfört vår utredning skickar vi ett slutgiltigt svar inom tydliga tidsramar, beroende på vilken typ av klagomål det gäller:

Klagomål om e-pengar eller betaltjänster

Om ditt klagomål gäller våre-pengar eller betaltjänster (till exempel insättningar, uttag eller fiat-transaktioner):

- Vi strävar efter att skicka vårt slutgiltiga svar inom 15 arbetsdagar att du mottagit ditt klagomål.
- Under exceptionella omständigheter, där detta inte är möjligt av skäl utanför vår kontroll, kan det ta upp till 35 arbetsdagar, men vi meddelar dig om det händer och förklarar varför.

Klagomål om kryptotillgångstjänster

Om ditt klagomål gäller vårt kryptotillgångstjänster (till exempel bearbetning av en kryptobetalning):

- Vi strävar efter att skicka vårt slutgiltiga svar inom 14 arbetsdagar att du mottagit ditt klagomål.
- Om vi behöver mer tid förklarar vi varför och ger dig ett nytt datum.
- I samtliga fall får du ett slutgiltigt svar senast 2 månader från det datum vi mottog ditt klagomål.

Hybridklagomål (både betalnings-/e-pengar och kryptotillgångstjänster)

Om ditt klagomål gäller både:

- våre-pengar eller betaltjänster och
- vårt kryptotillgångstjänster

vi kommer att behandla det som en hybridklagomål.

Hybridklagomål följer samma tidsramar som klagomål gällande e-pengar och betaltjänster:

- Vi strävar efter att skicka vårt slutgiltiga svar inom 15 arbetsdagar efter du mottagit ditt klagomål.
- Under exceptionella omständigheter kan detta ta upp till 35 arbetsdagar, men vi meddelar dig om det händer och förklarar varför.

I vårt slutliga svar kommer vi att förklara vad vi har gjort för att utreda ditt klagomål, resultatet och eventuella åtgärder vi kommer att vidta för att åtgärda situationen där så är lämpligt.

Vad du ska göra om du är missnöjd med det slutliga svaret

Om du inte är nöjd med vårt slutgiltiga svar, eller om du inte får ett slutgiltigt svar inom den maximala tidsramen som gäller för ditt klagomål, kan du eventuellt hänskjuta ditt klagomål till Kontoret för skiljedomaren för finansiella tjänster (OAFS) på Malta. Detta är ett oberoende organ som hjälper till att lösa tvister mellan kunder och licensierade finansiella tjänsteföretag.

Du kan kontakta OAFS på:

Byrån för skiljedomaren för finansiella tjänster
N/S på regionalvägen
Msida MSD 1920
Malta

Webbplats: www.financialarbiter.org.mt
Telefon: 8007 2366 eller +356 2124 9245

Se OAFS webbplats för information om behörighet, hur man lämnar in ett klagomål och eventuella tidsfrister.

Att använda OAFS-processen påverkar inte din rätt att vidta rättsliga åtgärder i domstol eller att använda andra tvistlösningsalternativ som är tillgängliga för dig.