

Podanie sťažnosti

V spoločnosti BVNK nám veľmi záleží na poskytovaní spoľahlivých a vysokokvalitných služieb našim zákazníkom a partnerom. Ak ste z akéhokoľvek dôvodu nespokojní s našimi službami alebo produktmi a chcete podať sťažnosť, uvítame vašu spätnú väzbu a urobíme všetko pre to, aby sme vám pomohli.

Tento článok sa vzťahuje na zákazníkov, ktorých služby poskytuje Spoločnosť System Pay Services (Malta) Limited, autorizovaný a regulovaný Maltským úradom pre finančné služby (MFSA). Podanie sťažnosti v rámci tohto procesu je bezplatné.

Ako nás kontaktovať a podať sťažnosť

Sťažnosť môžete podať vyplnením nášho [formulár na sťažnosti](#) alebo odoslaním e-mailu na adresu **sťažnosti@bvnk.com**.

Sťažnosť môžete poslať aj poštou na adresu:

System Pay Services (Malta) Limited – Sťažnosti

Kancelária Ruby Workspaces 3, Pendergardens,
Gortova ulica,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Prosím, poskytnite čo najviac informácií, aby sme mohli vašu sťažnosť dôkladne prešetriť. Napríklad:

- Vaše meno a prípadne názov vašej spoločnosti
- Vaše kontaktné údaje (e-mail a/alebo telefónne číslo)
- Váš účet BVNK alebo ID zákazníka (ak ho máte)
- Jasný popis toho, čo sa pokazilo a ako to ovplyvnilo vás
- Relevantné dátumy a akékoľvek referencie transakcií alebo platieb
- Akékoľvek podporné dokumenty (napríklad snímky obrazovky, výpisy alebo e-maily)

Ak niekto podáva sťažnosť vo vašom mene, uveďte aj jeho údaje a v prípade potreby dôkaz o tom, že je oprávnený vás zastupovať.

Sťažnosť môžete podať v ktoromkoľvek úradný jazyk EÚ, alebo v akomkoľvek jazyku, ktorý používame na propagáciu našich služieb alebo komunikáciu s vami. Ak je to možné, odpovieme v rovnakom jazyku.

Čo sa stane po podaní sťažnosti

Vždy sa snažíme vyriešiť sťažnosti čo najrýchlejšie a priebežne vás informovať.

- My budeme potvrdiť svoju sťažnosť do 1 pracovného dňa o jeho prijatí.
- Preskúmame Vami poskytnuté údaje, prešetříme problém a v prípade potreby Vás budeme kontaktovať.

Po ukončení vyšetrovania vám zašleme konečnú odpoveď v jasných časových rámcoch v závislosti od typu sťažnosti:

Sťažnosti týkajúce sa elektronických peňazí alebo platobných služieb

Ak sa vaša sťažnosť týka našej elektronické peniaze alebo platobné služby (napríklad vklady, výbery alebo transakcie s fiat menami):

- Naším cieľom je poslať našu konečnú odpoveď do 15 pracovných dní od prijatia vašej sťažnosti.
- Za výnimočných okolností, keď to nie je možné z dôvodov mimo našej kontroly, to môže trvať až 35 pracovných dní, ale dáme vám vedieť, ak sa tak stane, a vysvetlíme prečo.

Sťažnosti na služby súvisiace s kryptoaktívami

Ak sa vaša sťažnosť týka našej služby v oblasti kryptoaktív (napríklad spracovanie krypto platby):

- Naším cieľom je poslať našu konečnú odpoveď do 14 pracovných dní od prijatia vašej sťažnosti.
- Ak budeme potrebovať viac času, vysvetlíme vám prečo a poskytneme vám nový termín.
- Vo všetkých prípadoch dostanete konečnú odpoveď najneskôr do 2 mesiacov od dňa, kedy sme dostali vašu sťažnosť.

Hybridné sťažnosti (platobné/elektronické peniaze aj kryptoaktíva)

Ak sa vaša sťažnosť týka obojaka:

- naše elektronické peniaze alebo platobné služby
- naše služby v oblasti kryptoaktív

budeme to brať ako hybridnú sťažnosť.

Sťažnosti na hybridné systémy nasledujú porovnateľné lehoty ako pri sťažnostiach týkajúcich sa elektronických peňazí a platobných služieb:

- Naším cieľom je poslať našu konečnú odpoveď do 15 pracovných dní od prijatia vašej sťažnosti.
- Za výnimočných okolností to môže trvať až 35 pracovných dní, ale dáme vám vedieť, ak sa tak stane, a vysvetlíme prečo.

V našej konečnej odpovedi vysvetlíme, čo sme urobili pre prešetrenie vašej sťažnosti, aký bol výsledok a aké kroky podnikneme na nápravu, ak je to potrebné.

Čo robiť, ak nie ste spokojní s konečnou odpoveďou

Ak nie ste spokojní s našou konečnou odpoveďou alebo nedostanete konečnú odpoveď v maximálnej lehote stanovenej pre vašu sťažnosť, môžete svoju sťažnosť postúpiť Úrad arbitra pre finančné služby (OAFS) na Malte. Ide o nezávislý orgán, ktorý pomáha riešiť spory medzi zákazníkmi a licencovanými spoločnosťami poskytujúcimi finančné služby.

Môžete kontaktovať OAFS na adrese:

Úrad arbitra pre finančné služby
S/J v regionálnej ceste
Msida MSD 1920
Malta

Webová stránka: www.financialarbiter.org.mt

Telefón: 8007 2366 alebo +356 2124 9245

Informácie o oprávnenosti, spôsobe podania sťažnosti a prípadných lehotách nájdete na webovej stránke OAFS.

Použitie procesu OAFS nemá vplyv na vaše právo podať žalobu na súd alebo využiť akékoľvek iné možnosti riešenia sporov, ktoré máte k dispozícii.