

Apresentar uma reclamação

Na BVNK, prezamos muito por oferecer um serviço confiável e de alta qualidade aos nossos clientes e parceiros. Se, por algum motivo, você não estiver satisfeito com nossos serviços ou produtos e desejar fazer uma reclamação, ficaremos felizes em receber seu feedback e faremos o possível para ajudar.

Este artigo aplica-se a clientes cujos serviços são prestados por System Pay Services (Malta) Limitada, autorizada e regulamentada pela Autoridade de Serviços Financeiros de Malta (MFSA). Apresentar uma reclamação ao abrigo deste processo é gratuitamente.

Como entrar em contato conosco para fazer uma reclamação

Você pode fazer uma reclamação preenchendo o nosso formulário. [formulário de reclamações](#) ou enviando um e-mail para **complaints@bvnk.com**.

Você também pode enviar uma reclamação por correio para:

System Pay Services (Malta) Limited – Reclamações

Ruby Workspaces Escritório 3, Pendergardens,
Rua Gort,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Por favor, forneça o máximo de informações possível para que possamos investigar sua reclamação detalhadamente. Por exemplo:

- Seu nome e, se aplicável, o nome da sua empresa.
- Seus dados de contato (e-mail e/ou número de telefone)
- Seu número de conta ou ID de cliente BVNK (se você tiver um)
- Uma descrição clara do que deu errado e como isso te afetou.
- Datas relevantes e quaisquer referências de transação ou pagamento.
- Quaisquer documentos comprobatórios (por exemplo, capturas de tela, declarações ou e-mails)

Se alguém estiver apresentando uma reclamação em seu nome, inclua também os dados dessa pessoa e, se necessário, comprovante de que ela está autorizada a representá-lo(a).

Você pode apresentar uma reclamação em qualquer idioma oficial da UE ou em qualquer idioma que utilizemos para divulgar nossos serviços ou nos comunicar com você. Responderemos no mesmo idioma sempre que possível.

O que acontece depois de você enviar uma reclamação?

Nosso objetivo é sempre resolver as reclamações o mais rápido possível e mantê-lo informado durante todo o processo.

- Bem Confirmaremos o recebimento da sua reclamação em até 1 dia útil de recebê-lo.
- Analisaremos os detalhes que você forneceu, investigaremos o problema e poderemos entrar em contato caso precisemos de mais informações.

Após concluirmos nossa investigação, enviaremos uma resposta final dentro de prazos claros, que variam de acordo com o tipo de reclamação:

Reclamações sobre serviços de dinheiro eletrônico ou de pagamento

Se a sua reclamação estiver relacionada com o nosso dinheiro eletrônico ou serviços de pagamento (por exemplo, depósitos, levantamentos ou transações em moeda fiduciária):

- Pretendemos enviar nossa resposta final dentro de 15 dias úteis do recebimento da sua reclamação.
- Em circunstâncias excepcionais, quando isso não for possível por razões fora do nosso controle, poderá levar até 35 dias úteis. Mas avisaremos você caso isso aconteça e explicaremos o motivo.

Reclamações sobre serviços de criptoativos

Se a sua reclamação estiver relacionada com o nossos serviços de criptoativos (por exemplo, processamento de um pagamento em criptomoedas):

- Pretendemos enviar nossa resposta final dentro de 14 dias úteis do recebimento da sua reclamação.
- Se precisarmos de mais tempo, explicaremos o motivo e daremos uma nova data.
- Em todos os casos, você receberá uma resposta final no máximo 2 meses a partir da data em que recebemos sua reclamação.

Reclamações híbridas (serviços de pagamento/dinheiro eletrônico e criptoativos)

Se a sua reclamação estiver relacionada com ambos:

- nosso dinheiro eletrônico ou serviços de pagamento, e
- nossos serviços de criptoativos

vamos tratar isso como uma reclamação híbrida.

As reclamações híbridas seguem os mesmos prazos que as reclamações sobre dinheiro eletrônico e serviços de pagamento:

- Pretendemos enviar nossa resposta final dentro de 15 dias úteis do recebimento da sua reclamação.
- Em circunstâncias excepcionais, isso pode levar até 35 dias úteis. Mas avisaremos você caso isso aconteça e explicaremos o motivo.

Nossa resposta final explicará o que fizemos para investigar sua reclamação, o resultado e quaisquer medidas que tomaremos para corrigir a situação, quando apropriado.

O que fazer se você estiver insatisfeito com a resposta final?

Se não estiver satisfeito com a nossa resposta final, ou se não receber uma resposta final dentro do prazo máximo aplicável à sua reclamação, poderá encaminhá-la para o Escritório do Árbitro para Serviços Financeiros (OAFS) em Malta. Trata-se de um órgão independente que ajuda a resolver litígios entre clientes e empresas de serviços financeiros licenciadas.

Você pode entrar em contato com a OAFS através dos seguintes meios:

Escritório do Árbitro para Serviços Financeiros
Norte/Sul na Estrada Regional
Msida MSD 1920
Malta

Site: www.financialarbiter.org.mt

Telefone: 8007 2366 ou +356 2124 9245

Consulte o site da OAFS para obter informações sobre elegibilidade, como apresentar uma reclamação e quaisquer prazos aplicáveis.

Utilizar o processo OAFS não afeta o seu direito de recorrer aos tribunais ou de utilizar quaisquer outras opções de resolução de litígios disponíveis.