

Depunerea unei plângeri

La BVNK, ne pasă profund de furnizarea de servicii fiabile și de înaltă calitate clienților și partenerilor noștri. Dacă nu sunteți mulțumit de serviciile sau produsele noastre, din orice motiv, și doriți să depuneți o reclamație, vă așteptăm cu drag feedback-ul și vom face tot posibilul să vă ajutăm.

Acest articol se aplică clienților ale căror servicii sunt furnizate de Servicii de plată a sistemului (Malta) Limited, autorizată și reglementată de Autoritatea pentru Servicii Financiare din Malta (MFSA). Depunerea unei plângeri în cadrul acestei proceduri este gratuită.

Cum ne puteți contacta pentru a depune o reclamație

Puteți depune o reclamație fie completând formularul nostru [formular de reclamații](#) sau trimiterea unui e-mail către reclamatii@bvnk.com.

De asemenea, puteți trimite o reclamație prin poștă la adresa:

System Pay Services (Malta) Limited – Reclamații

Biroul Ruby Workspaces 3, Pendergardens,
Strada Gort,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Vă rugăm să furnizați cât mai multe informații posibil pentru a putea investiga pe deplin reclamația dumneavoastră. De exemplu:

- Numele dumneavoastră și, dacă este cazul, numele companiei dumneavoastră
- Datele dumneavoastră de contact (e-mail și/sau număr de telefon)
- Contul sau ID-ul dvs. de client BVNK (dacă aveți unul)
- O descriere clară a ceea ce a mers prost și a modului în care te-a afectat
- Date relevante și orice referințe la tranzacții sau plăți
- Orice documente justificative (de exemplu, capturi de ecran, declarații sau e-mailuri)

Dacă cineva depune o plângere în numele dumneavoastră, vă rugăm să includeți și datele persoanei respective și, dacă este necesar, dovezi că este autorizată să vă reprezinte.

Puteți depune o plângere în oricelimbă oficială a UE sau în orice limbă pe care o folosim pentru a ne comercializa serviciile sau pentru a comunica cu dumneavoastră. Vă vom răspunde în aceeași limbă, acolo unde este posibil.

Ce se întâmplă după ce depuneți o plângere

Ne propunem întotdeauna să rezolvăm reclamațiile cât mai repede posibil și să vă ținem la curent pe tot parcursul procesului.

- Vom confirma reclamația dumneavoastră în termen de 1 zi lucrătoare de la o primi.
- Vom analiza detaliile pe care ni le-ați furnizat, vom investiga problema și este posibil să vă contactăm dacă avem nevoie de mai multe informații.

După ce vom finaliza investigația, vă vom trimite un răspuns final în termene clare, în funcție de tipul de reclamație:

Reclamații privind moneda electronică sau serviciile de plată

Dacă reclamația dumneavoastră se referă la a noastră servicii de plată sau monedă electronică (de exemplu, depuneri, retrageri sau tranzacții cu bani fiduciar):

- Ne propunem să trimitem răspunsul nostru final în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea plângerii dumneavoastră.
- În circumstanțe excepționale, în care acest lucru nu este posibil din motive independente de voința noastră, poate dura până la 35 de zile lucrătoare, dar vă vom anunța dacă se întâmplă asta și vă vom explica de ce.

Reclamații privind serviciile de criptomonede

Dacă reclamația dumneavoastră se referă la a noastră servicii de criptomonede (de exemplu, procesarea unei plăți crypto):

- Ne propunem să trimitem răspunsul nostru final în termen de 14 zile lucrătoare de la primirea plângerii dumneavoastră.
- Dacă avem nevoie de mai mult timp, vă vom explica de ce și vă vom oferi o nouă dată.
- În toate cazurile, veți primi un răspuns final nu mai târziu de 2 luni de la data la care am primit reclamația dumneavoastră.

Reclamații hibride (atât servicii de plată/monedă electronică, cât și servicii de cryptoactive)

Dacă reclamația dumneavoastră se referă la ambele:

- nostru servicii de plată sau monedă electronică și
- nostru servicii de criptomonede

Îl vom trata ca pe un plângere hibridă.

Reclamațiile hibride urmează aceleași termene ca și reclamațiile privind moneda electronică și serviciile de plată:

- Ne propunem să trimitem răspunsul nostru final în termen de 15 zile lucrătoare de primirea plângerii dumneavoastră.
- În circumstanțe excepționale, acest lucru poate dura până la 35 de zile lucrătoare, dar vă vom anunța dacă se întâmplă asta și vă vom explica de ce.

Răspunsul nostru final va explica ce am făcut pentru a investiga reclamația dumneavoastră, rezultatul și orice măsuri pe care le vom lua pentru a îndrepta lucrurile, acolo unde este cazul.

Ce trebuie să faceți dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul final

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru final sau nu primiți un răspuns final în termenul maxim aplicabil reclamației dumneavoastră, puteți trimite reclamația către Biroul Arbitrului pentru Servicii Financiare (OAFS) în Malta. Acesta este un organism independent care ajută la soluționarea litigiilor dintre clienți și firmele de servicii financiare autorizate.

Puteți contacta OAFS la:

Biroul Arbitrului pentru Servicii Financiare
N/S în Drumul Regional
Msida MSD 1920
Malta

Site web: www.financiarbiter.org.mt

Telefon: 8007 2366 sau +356 2124 9245

Vă rugăm să consultați site-ul web OAFS pentru informații despre eligibilitate, cum să depuneți o plângere și orice termene limită aplicabile.

Utilizarea procesului OAFS nu vă afectează dreptul de a intenta acțiuni legale în fața instanțelor judecătorești sau de a utiliza orice alte opțiuni de soluționare a litigiilor disponibile.