

# Presentar una queja

En BVNK, nos preocupamos profundamente por brindar un servicio confiable y de alta calidad a nuestros clientes y socios. Si por algún motivo no está satisfecho con nuestro servicio o productos y desea presentar una queja, agradecemos sus comentarios y haremos todo lo posible por ayudarle.

Este artículo se aplica a los clientes cuyos servicios son proporcionados por Servicios de pago del sistema (Malta) Limitada, autorizado y regulado por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA). Presentar una queja bajo este proceso es gratis.

## Cómo contactarnos para presentar una queja

Puede presentar una queja completando nuestro formulario. [formulario de quejas](#) o enviando un correo electrónico a [quejas@bvnk.com](mailto:quejas@bvnk.com).

También puede enviar una queja por correo postal a:

**Servicios de pago del sistema (Malta) Limited – Quejas**

Oficina Ruby Workspaces 3, Pendergardens,  
Calle Gort,  
St. Julian's STJ 9023,  
Malta

Por favor, facilítenos toda la información posible para que podamos investigar su queja a fondo.  
Por ejemplo:

- Tu nombre y, si corresponde, el nombre de tu empresa
- Tus datos de contacto (correo electrónico y/o número de teléfono)
- Su cuenta BVNK o su ID de cliente (si tiene uno).
- Una descripción clara de lo que salió mal y cómo te afectó.
- Fechas relevantes y cualquier referencia de transacción o pago
- Cualquier documento justificativo (por ejemplo, capturas de pantalla, extractos bancarios o correos electrónicos).

Si alguien presenta una queja en su nombre, incluya también sus datos y, si es necesario, la documentación que acredite que está autorizado para representarle.

Puedes presentar una queja en cualquier idioma oficial de la UE o en cualquier idioma que usemos para promocionar nuestros servicios o comunicarnos con usted. Le responderemos en el mismo idioma siempre que sea posible.

# **¿Qué sucede después de presentar una queja?**

Nuestro objetivo es siempre resolver las quejas lo más rápido posible y mantenerle informado en todo momento.

- Bien Acusaremos recibo de su reclamación en el plazo de un día hábil de recibirla.
- Revisaremos los detalles que nos ha proporcionado, investigaremos el problema y es posible que nos pongamos en contacto con usted si necesitamos más información.

Una vez finalizada nuestra investigación, le enviaremos una respuesta definitiva en plazos definidos, dependiendo del tipo de reclamación:

## **Quejas sobre dinero electrónico o servicios de pago**

Si su queja está relacionada con nuestro dinero electrónico o servicios de pago (por ejemplo, depósitos, retiros o transacciones en moneda fiduciaria):

- Nuestro objetivo es enviar nuestra respuesta final dentro de 15 días hábiles de recibir su queja.
- En circunstancias excepcionales, cuando esto no sea posible por razones ajenas a nuestro control, esto puede tardar hasta 35 días hábiles. Pero les avisaremos si eso ocurre y les explicaremos por qué.

## **Quejas sobre servicios de criptoactivos**

Si su queja está relacionada con nuestros servicios de criptoactivos (por ejemplo, el procesamiento de un pago con criptomonedas):

- Nuestro objetivo es enviar nuestra respuesta final dentro de 14 días hábiles de recibir su queja.
- Si necesitamos más tiempo, le explicaremos el motivo y le daremos una nueva fecha.
- En todos los casos, recibirá una respuesta final. No más tarde de 2 meses a partir de la fecha en que recibimos su queja.

## **Quejas híbridas (tanto sobre servicios de pago/dinero electrónico como sobre criptoactivos)**

Si su queja se refiere a ambos:

- nuestro dinero electrónico o servicios de pago, y
- nuestros servicios de criptoactivos

lo trataremos como una queja híbrida.

Las quejas híbridas siguen los mismos plazos que las reclamaciones sobre dinero electrónico y servicios de pago:

- Nuestro objetivo es enviar nuestra respuesta final dentro de 15 días hábiles de recibir su queja.
- En circunstancias excepcionales, esto puede tardar hasta 35 días hábiles. Pero les avisaremos si eso ocurre y les explicaremos por qué.

Nuestra respuesta final explicará qué hemos hecho para investigar su queja, el resultado y las medidas que tomaremos para subsanar la situación cuando corresponda.

## **Qué hacer si no estás satisfecho con la respuesta final**

Si no está satisfecho con nuestra respuesta final, o si no recibe una respuesta final dentro del plazo máximo aplicable a su reclamación, puede remitir su reclamación a la Oficina del Árbitro de Servicios Financieros (OAFS) en Malta. Se trata de un organismo independiente que ayuda a resolver disputas entre clientes y empresas de servicios financieros autorizadas.

Puede ponerse en contacto con la OAFS en:

Oficina del Árbitro de Servicios Financieros  
N/S en la carretera regional  
Msida MSD 1920  
Malta

Sitio web: [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)  
Teléfono: 8007 2366 o +356 2124 9245

Consulte el sitio web de OAFS para obtener información sobre los requisitos, cómo presentar una queja y los plazos aplicables.

El uso del proceso OAFS no afecta su derecho a emprender acciones legales ante los tribunales ni a utilizar ninguna otra opción de resolución de disputas a su disposición.