

Vložitev pritožbe

Pri BVNK nam je zelo mar za zagotavljanje zanesljivih in visokokakovostnih storitev našim strankam in partnerjem. Če iz kakršnega koli razloga niste zadovoljni z našo storitvijo ali izdelki in želite vložiti pritožbo, bomo veseli vaših povratnih informacij in se bomo potrudili, da vam pomagamo.

Ta člen velja za stranke, katerih storitve zagotavlja System Pay Services (Malta) Limited, ki ga je odobril in reguliral Malteški organ za finančne storitve (MFSA). Vložitev pritožbe v okviru tega postopka je brezplačno.

Kako nas kontaktirati za pritožbo

Pritožbo lahko vložite tako, da izpolnite naš [obrazec za pritožbe](#) ali pošljite e-pošto na **pritožbe@bvnk.com**.

Pritožbo lahko pošljete tudi po pošti na naslov:

System Pay Services (Malta) Limited – Pritožbe

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

Prosimo, navedite čim več informacij, da bomo lahko vašo pritožbo v celoti preiskali. Na primer:

- Vaše ime in, če je primerno, ime vašega podjetja
- Vaši kontaktni podatki (e-pošta in/ali telefonska številka)
- Vaš račun BVNK ali ID stranke (če ga imate)
- Jasen opis, kaj je šlo narobe in kako je to vplivalo na vas
- Ustrezni datumi in vse reference transakcij ali plačil
- Vsi podporni dokumenti (na primer posnetki zaslona, izjave ali e-poštna sporočila)

Če nekdo v vašem imenu vlaga pritožbo, prosimo, da priložite tudi njegove podatke in po potrebi dokazilo, da je pooblaščen za vaše zastopanje.

Pritožbo lahko vložite v katerem koli uradni jezik EU ali v katerem koli jeziku, ki ga uporabljamo za trženje naših storitev ali komunikacijo z vami. Po možnosti vam bomo odgovorili v istem jeziku.

Kaj se zgodi po oddaji pritožbe

Vedno si prizadevamo, da bi pritožbe rešili čim hitreje in vas ves čas obveščali.

- Mi bomopotrđite svojo pritožbo v enem delovnem dnevuprejemanja le-tega.
- Pregledali bomo podatke, ki ste nam jih posredovali, preučili težavo in vas morda kontaktirali, če bomo potrebovali več informacij.

Ko bomo zaključili preiskavo, vam bomo poslali končni odgovor v jasnih rokih, odvisno od vrste pritožbe:

Pritožbe glede elektronskega denarja ali plačilnih storitev

Če se vaša pritožba nanaša na našoelektronski denar ali plačilne storitve(na primer vplačila, dvigi ali transakcije s fiat valuto):

- Naš končni odgovor želimo poslativ 15 delovnih dnehprijema vaše pritožbe.
- V izjemnih okoliščinah, kjer to ni mogoče iz razlogov, ki so na nas neodvisni, lahko traja do35 delovnih dni, vendar vas bomo obvestili, če se to zgodi, in pojasnili, zakaj.

Pritožbe glede storitev s kripto sredstvi

Če se vaša pritožba nanaša na našostoritve s kripto sredstvi(na primer obdelava kripto plačila):

- Naš končni odgovor želimo poslativ 14 delovnih dnehprijema vaše pritožbe.
- Če bomo potrebovali več časa, vam bomo pojasnili, zakaj, in vam dali nov datum.
- V vseh primerih boste prejeli končni odgovornajkasneje v 2 mesecihod datuma, ko smo prejeli vašo pritožbo.

Pritožbe v zvezi s hibridnimi storitvami (plačilne storitve/storitve elektronskega denarja in kripto sredstev)

Če se vaša pritožba nanaša naoboje:

- našelektronski denar ali plačilne storitvein
- našstoritve s kripto sredstvi

obravnavali ga bomo kothibridna pritožba.

Pritožbe glede hibridnih sistemov sledijoenaki časovni okviru kot za pritožbe v zvezi z elektronskim denarjem in plačilnimi storitvami:

- Naš končni odgovor želimo poslativ 15 delovnih dnehprijema vaše pritožbe.
- V izjemnih okoliščinah lahko to traja do35 delovnih dni, vendar vas bomo obvestili, če se to zgodi, in pojasnili, zakaj.

V našem končnem odgovoru bomo pojasnili, kaj smo storili za preiskavo vaše pritožbe, kakšen je bil izid in kakšne ukrepe bomo sprejeli za odpravo težav, kjer je to primerno.

Kaj storiti, če niste zadovoljni s končnim odgovorom

Če z našim končnim odgovorom niste zadovoljni ali ga ne prejmete v najdaljšem možnem roku, ki velja za vašo pritožbo, lahko svojo pritožbo posredujete Urad arbitra za finančne storitve (OAFS) na Malti. To je neodvisen organ, ki pomaga reševati spore med strankami in licenciranimi podjetji za finančne storitve.

Z OAFS se lahko obrnete na:

Urad arbitra za finančne storitve
S/J na regionalni cesti
Msida MSD 1920
Malta

Spletna stran: www.financialarbiter.org.mt
Telefon: 8007 2366 ali +356 2124 9245

Za informacije o upravičenosti, načinu oddaje pritožbe in morebitnih veljavnih rokih preverite spletno stran OAFS.

Uporaba postopka OAFS ne vpliva na vašo pravico do vložitve pravnih ukrepov pred sodiščem ali uporabe drugih možnosti reševanja sporov, ki so vam na voljo.