

# It-tqajjim ta' ilment

F'BVNK, aħna nieħdu ħsieb profundament li nipprovdu servizz affidabbli u ta' kwalità għolja lill-klijenti u l-imsieħba tagħna. Jekk m'intix sodisfatt bis-servizz jew il-prodotti tagħna għal kwalunkwe raġuni u tixtieq tagħmel ilment, nilqgħu l-feedback tiegħek u nagħmlu l-almu tagħna biex ngħinuk.

Dan l-artikolu japplika għall-klijenti li s-servizzi tagħhom huma pprovduti minn Servizzi ta' Hlas tas-Sistema (Malta) Limitata, awtorizzata u regolata mill-Awtorità tas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta (MFSA). Is-sottomissjoni ta' ilment taħt dan il-proċess hijamingħajr ħlas.

## Kif tikkuntattjana biex tagħmel ilment

Tista' tagħmel ilment billi timla l-formola tagħna [formola tal-ilmentij](#) ew tibgħat email lil [ilmenti@bvnk.com](mailto:ilmenti@bvnk.com).

Tista' wkoll tibgħat ilment bil-posta lil:

### **System Pay Services (Malta) Limited – Ilmenti**

Uffiċċju Ruby Workspaces 3, Pendergardens,  
Triq Gort,  
San Giljan STJ 9023,  
Malta

Jekk jogħġbok agħti kemm jista' jkun informazzjoni sabiex inkunu nistgħu ninvestigaw l-ilment tiegħek bis-sħiħ. Pereżempju:

- Ismek u, jekk applikabbli, isem il-kumpanija tiegħek
- Id-dettalji ta' kuntatt tiegħek (email u/jew numru tat-telefon)
- Il-kont BVNK tiegħek jew l-ID tal-klijent (jekk għandek wieħed)
- Deskrizzjoni ċara ta' x'mar ħażin u kif affettwak
- Dati rilevanti u kwalunkwe referenza ta' tranżazzjoni jew ħlas
- Kwalunkwe dokument ta' appoġġ (pereżempju, screenshots, dikjarazzjonijiet jew emails)

Jekk xi ħadd qed iressaq ilment f'ismek, jekk jogħġbok inkludi wkoll id-dettalji tagħhom u, jekk meħtieġ, evidenza li juru li huma awtorizzati jirrapprezentaw.

Tista' tressaq ilment fi kwalunkwelingwa uffiċjali tal-UE, jew fi kwalunkwe lingwa li nużaw biex nikkummerċjalizzaw is-servizzi tagħna jew nikkomunikaw miegħek. Se nwieġbu bl-istess lingwa fejn ikun possibbli.

## X'jiġri wara li tissottometti lment

Aħna dejjem nimmiraw li nsolvu l-ilmenti malajr kemm jista' jkun u nżommuk aġġornat matul il-proċess kollu.

- Aħna senirrikonoxxi l-ilment tiegħek fi żmien ġurnata ta' xogħol waħdali tirċevih.
- Se nirrevedu d-dettalji li tajtna, ninvestigaw il-kwistjoni u nistgħu nikkuntattjawk jekk ikollna bżonn aktar informazzjoni.

Ladarba nkunu lestejna l-investigazzjoni tagħna, nibagħtulek twegiba finali fi żmien ċar, skont it-tip ta' lment:

### **Ilmenti dwar flus elettronici jew servizzi ta' hlas**

Jekk l-ilment tiegħek huwa relatat mal-kumpanija tagħna flus elettronici jew servizzi ta' hlas (pereżempju depożiti, irtirar jew tranżazzjonijiet fiat):

- Għandna l-għan li nibagħtu r-risposta finali tagħnafi żmien 15-il jum ta' xogħolli nirċievi l-ilment tiegħek.
- F'ċirkostanzi eċċezzjonali, fejn dan ma jkunx possibbli għal raġunijiet lil hinn mill-kontroll tagħna, dan jista' jieħu sa 35 jum ta' xogħol, imma ngħidulek jekk jiġri dan u nispjegawlek għaliex.

### **Ilmenti dwar servizzi ta' kryptoassi**

Jekk l-ilment tiegħek huwa relatat ma' tagħnaservizzi ta' kryptoassi (pereżempju l-ipproċessar ta' hlas krypto):

- Għandna l-għan li nibagħtu r-risposta finali tagħnafi żmien 14-il jum ta' xogħolli nirċievi l-ilment tiegħek.
- Jekk ikollna bżonn aktar ħin, nispjegaw għaliex u nagħtuk data ġdida.
- Fil-każijiet kollha, tirċievi twegiba finalimhux aktar tard minn xahrejn mid-data li rċevajna l-ilment tiegħek.

### **Ilmenti ibridi (kemm servizzi ta' hlas/flus elettronici kif ukoll servizzi ta' kryptoassi)**

Jekk l-ilment tiegħek jirrelata ma' it-tnejn:

- tagħna flus elettronici jew servizzi ta' hlas, u
- tagħnaservizzi ta' kryptoassi

aħna nittrattawha bħal ilment ibridu.

Ilmenti ibridi jsegwu l-l-istess perjodi ta' żmien bħall-ilmenti dwar il-flus elettronici u s-servizzi ta' hlas:

- Għandna l-għan li nibagħtu r-risposta finali tagħnafi żmien 15-il jum ta' xogħolli nirċievi l-ilment tiegħek.
- F'ċirkostanzi eċċezzjonali, dan jista' jieħu sa 35 jum ta' xogħol, imma ngħidulek jekk jgħri dan u nispjegawlek għaliex.

Ir-risposta finali tagħna se tispjega x'għamilna biex ninvestigaw l-ilment tiegħek, ir-riżultat, u kwalunkwe pass li se nieħdu biex nirroraw l-affarijiet fejn xieraq.

## **X'għandek tagħmel jekk m'intix sodisfatt bir-risposta finali**

Jekk m'intix sodisfatt bir-risposta finali tagħna, jew ma tirċevix tweġiba finali fil-perjodu massimu ta' żmien li japplika għall-ilment tiegħek, tista' tirreferi l-ilment tiegħek lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (OAFS) f'Malta. Dan huwa korp indipendenti li jgħin biex isolvi tilwim bejn il-klijenti u l-kumpaniji tas-servizzi finanzjarji liċenzjati.

Tista' tikkuntattja lill-OAFS fuq:

Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji  
N/S fi Triq Reġjonali  
Msida MSD 1920  
Malta

Sit elettroniku: [www.financiarbiter.org.mt](http://www.financiarbiter.org.mt)  
Telefon: 8007 2366 jew +356 2124 9245

Jekk jogħġbok iċċekkja l-websajt tal-OAFS għal informazzjoni dwar l-eligibbiltà, kif tissottometti lment u kwalunkwe limitu ta' żmien applikabbli.

L-użu tal-proċess tal-OAFS ma jaffettwax id-dritt tiegħek li tieħu azzjoni legali quddiem il-qorti jew li tuża kwalunkwe għażla oħra ta' riżoluzzjoni ta' tilwim disponibbli għalik.