

Złożenie skargi

W BVNK dbamy o zapewnienie naszym klientom i partnerom niezawodnej, wysokiej jakości obsługi. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie jesteś zadowolony z naszych usług lub produktów i chcesz złożyć reklamację, z przyjemnością wysłuchamy Twojej opinii i dołożymy wszelkich starań, aby Ci pomóc.

Niniejszy artykuł dotyczy klientów, których usługi świadczy: System Pay Services (Malta) Limited, autoryzowany i regulowany przez Maltański Urząd ds. Usług Finansowych (MFSA). Złożenie skargi w ramach tej procedury jest darmowe.

Jak się z nami skontaktować, aby złożyć skargę

Możesz złożyć skargę, wypełniając nasz formularz [formularz reklamacyjny](#) lub wysyłając e-mail na adres **skargi@bvnk.com**.

Możesz również wysłać skargę pocztą na adres:

System Pay Services (Malta) Limited – Reklamacje

Ruby Workspaces Office 3, Pendergardens,
Ulica Gort,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Prosimy o podanie jak najwięcej informacji, abyśmy mogli w pełni zbadać Państwa skargę. Na przykład:

- Twoje imię i nazwisko oraz, jeśli dotyczy, nazwa Twojej firmy
- Twoje dane kontaktowe (adres e-mail i/lub numer telefonu)
- Twoje konto BVNK lub identyfikator klienta (jeśli posiadasz)
- Dokładny opis tego, co poszło nie tak i jak to na Ciebie wpłynęło
- Istotne daty i wszelkie odniesienia do transakcji lub płatności
- Wszelkie dokumenty potwierdzające (na przykład zrzuty ekranu, oświadczenia lub wiadomości e-mail)

Jeśli ktoś składa skargę w Twoim imieniu, prosimy również o podanie danych tej osoby oraz, w razie potrzeby, dowodu, że jest upoważniona do reprezentowania Ciebie.

Możesz złożyć skargę w dowolnym języku urzędowy UE lub w dowolnym języku, którego używamy do promowania naszych usług lub komunikowania się z Tobą. W miarę możliwości będziemy odpowiadać w tym samym języku.

Co się dzieje po złożeniu skargi

Zawsze staramy się rozwiązywać skargi tak szybko, jak to możliwe, i na bieżąco informujemy Państwa o przebiegu sprawy.

- Dobrze potwierdzić otrzymanie reklamacji w ciągu 1 dnia roboczego otrzymania go.
- Przeanalizujemy podane przez Ciebie dane, zbadamy sprawę i skontaktujemy się z Tobą, jeśli będziemy potrzebować więcej informacji.

Po zakończeniu dochodzenia wyślemy Ci ostateczną odpowiedź w jasno określonych ramach czasowych, zależnych od rodzaju skargi:

Reklamacje dotyczące pieniądza elektronicznego lub usług płatniczych

Jeżeli Twoja skarga dotyczy naszego pieniądza elektronicznego lub usługi płatniczej (na przykład wpłaty, wypłaty lub transakcje fiducjarne):

- Mamy zamiar wysłać naszą ostateczną odpowiedź w ciągu 15 dni roboczych otrzymania Twojej skargi.
- W wyjątkowych okolicznościach, gdy nie jest to możliwe z przyczyn od nas niezależnych, może to potrwać do 35 dni roboczych. Ale damy ci znać, jeśli tak się stanie i wyjaśnimy przyczynę.

Skargi dotyczące usług związanych z kryptoaktywami

Jeżeli Twoja skarga dotyczy naszej usługi kryptoaktywów (na przykład przetwarzanie płatności kryptowalutowych):

- Mamy zamiar wysłać naszą ostateczną odpowiedź w ciągu 14 dni roboczych otrzymania Twojej skargi.
- Jeśli będziemy potrzebować więcej czasu, wyjaśnimy dlaczego i podamy nową datę.
- W każdym przypadku otrzymasz ostateczną odpowiedź nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania przez nas Twojej skargi.

Skargi hybrydowe (dotyczące zarówno usług płatniczych/pieniędzy elektronicznych, jak i kryptoaktywów)

Jeżeli Twoja skarga dotyczy zarówno:

- nasz pieniądz elektroniczny lub usługi płatnicze, i
- nasz usługi kryptoaktywów

potraktujemy to jako skargę hybrydową.

Skargi hybrydowe następująte same ramy czasowe, co w przypadku skarg dotyczących pieniądza elektronicznego i usług płatniczych:

- Mamy zamiar wysłać naszą ostateczną odpowiedźw ciągu 15 dni roboczychotrzymania Twojej skargi.
- W wyjątkowych okolicznościach może to potrwać do35 dni roboczychale damy ci znać, jeśli tak się stanie i wyjaśnimy przyczynę.

W naszej ostatecznej odpowiedzi wyjaśnimy, jakie działania podjęliśmy w celu zbadania Twojej skargi, jaki był wynik oraz jakie kroki podejmiemy, aby naprawić sytuację, jeśli będzie to konieczne.

Co zrobić, jeśli nie jesteś zadowolony z ostatecznej odpowiedzi

Jeżeli nie jesteś zadowolony z naszej ostatecznej odpowiedzi lub nie otrzymasz ostatecznej odpowiedzi w maksymalnym terminie rozpatrzenia Twojej skargi, możesz skierować swoją skargę doBiuro Arbitra ds. Usług Finansowych (OAFS)na Malcie. Jest to niezależny organ, który pomaga w rozstrzyganiu sporów między klientami a licencjonowanymi firmami świadczącymi usługi finansowe.

Z OAFS można się skontaktować pod adresem:

Biuro Arbitra ds. Usług Finansowych
N/S w drodze regionalnej
Msida MSD 1920
Malta

Strona internetowa: www.financiaarbiter.org.mt

Telefon: 8007 2366 lub +356 2124 9245

Aby uzyskać informacje o kwalifikowalności, sposobie składania skarg i obowiązujących terminach, odwiedź stronę internetową OAFS.

Skorzystanie z procedury OAFS nie ma wpływu na Twoje prawo do podjęcia kroków prawnych przed sądem lub skorzystania z innych dostępnych opcji rozwiązywania sporów.