

Panasztétel

A BVNK-nál mélyen elkötelezettek vagyunk az iránt, hogy megbízható, kiváló minőségű szolgáltatást nyújtunk ügyfeleink és partnereink számára. Ha bármilyen okból elégedetlen szolgáltatásunkkal vagy termékeinkkel, és panaszt szeretne tenni, örömmel fogadjuk visszajelzését, és mindent megteszünk, hogy segítsünk.

Ez a cikk azokra az ügyfelekre vonatkozik, akiknek a szolgáltatásait a System Pay Services (Málta) Korlátolt Felelősségű Társaság, amelyet a Máltai Pénzügyi Szolgáltatási Hatóság (MFSA) engedélyezett és szabályoz. Panasz benyújtása ezen eljárás keretében díjmentesen.

Hogyan léphet velünk kapcsolatba panasz benyújtása érdekében

Panaszát benyújthatja a következő űrlap kitöltésével: [panaszűrlap](#) vagy küldjön egy e-mailt a következő címre: **complaints@bvnk.com**.

Panaszát postai úton is elküldheti a következő címre:

System Pay Services (Malta) Limited – Panaszok

Ruby Workspaces Office 3, Pendergardens,
Gort utca,
Szent Ġiljan STJ 9023,
Málta

Kérjük, adjon meg annyi információt, amennyit csak lehetséges, hogy panaszát teljes mértékben kivizsgálhassuk. Például:

- Az Ön neve és, ha alkalmazható, a cége neve
- Elérhetőségei (e-mail cím és/vagy telefonszám)
- BVNK-fiókod vagy ügyfél-azonosítód (ha van ilyen)
- Világos leírás arról, hogy mi ment rosszul, és hogyan érintette Önt
- Releváns dátumok és tranzakciós vagy fizetési hivatkozások
- Bármilyen igazoló dokumentum (például képernyőképek, nyilatkozatok vagy e-mailek)

Ha valaki az Ön nevében nyújt be panaszt, kérjük, adja meg az adatait is, és ha szükséges, bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy felhatalmazták Önt képviselni.

Panaszt benyújthat bármely hivatalos EU nyelv, vagy bármely olyan nyelven, amelyet szolgáltatásaink marketingjéhez vagy az Önnel való kommunikációhoz használunk. Lehetőség szerint ugyanazon a nyelven fogunk válaszolni.

Mi történik a panasz benyújtása után?

Arra törekszünk, hogy a panaszokat a lehető leggyorsabban megoldjuk, és folyamatosan tájékoztassuk Önt.

- Mi fogjuk 1 munkanapon belül tudomásul venni a panaszát befogadásáról.
- Áttekintjük a megadott adatokat, kivizsgáljuk a problémát, és ha további információra van szükségünk, felvesszük Önnel a kapcsolatot.

Miután befejeztük a vizsgálatot, a panasz típusától függő, egyértelmű határidőn belül küldünk Önnek egy végleges választ:

Elektronikus pénzzel vagy fizetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok

Ha panasza a mi szolgáltatásunkkal kapcsolatos elektronikus pénz vagy fizetési szolgáltatások (például befizetések, kifizetések vagy hagyományos tranzakciók):

- Célunk, hogy elküldjük a végső válaszunkat 15 munkanapon belül a panasz kézhezvételétől.
- Kivételes körülmények között, amikor ez rajtunk kívül álló okokból nem lehetséges, ez akár ...-ig is eltarthat. 35 munkanap, de tudatni fogjuk, ha ez megtörténik, és elmagyarázzuk, miért.

Kriptoeszköz-szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok

Ha panasza a mi szolgáltatásunkkal kapcsolatos kriptoeszköz-szolgáltatások (például egy kriptovaluta-fizetés feldolgozása):

- Célunk, hogy elküldjük a végső válaszunkat 14 munkanapon belül a panasz kézhezvételétől.
- Ha több időre van szükségünk, elmagyarázzuk az okát, és adunk egy új időpontot.
- Minden esetben végleges választ fog kapni legkésőbb 2 hónapon belül attól a naptól számítva, amikor megkaptuk a panaszát.

Hibrid panaszok (fizetési/elektronikus pénzzel és kriptoeszköz-szolgáltatásokkal kapcsolatban is)

Ha a panasza a következőre vonatkozik mindkét:

- a mi elektronikus pénz vagy fizetési szolgáltatások, és
- a mi kriptoeszköz-szolgáltatások

úgy fogjuk kezelni, mint egy hibrid panasz.

A hibrid panaszok a következőket követik: ugyanazok az időkeretek, mint az elektronikus pénzzel és fizetési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetén:

- Célunk, hogy elküldjük a végső válaszunkat 15 munkanapon belül a panasz kézhezvételétől.
- Kivételes esetekben ez akár 35 munkanap, de tudatni fogjuk, ha ez megtörténik, és elmagyarázzuk, miért.

Végső válaszunkban ismertetjük, hogy mit tettünk a panasz kivizsgálása érdekében, az eredményt, és azokat a lépéseket, amelyeket adott esetben a dolgok rendezése érdekében teszünk.

Mi a teendő, ha elégedetlen a végső válasszal?

Ha nem elégedett a végleges válaszunkkal, vagy nem kap végleges választ a panaszára vonatkozó maximális határidőn belül, panaszát benyújthatja a következőhöz: Pénzügyi Szolgáltatások Választottbíráóságának Hivatala (OAFS) Máltán. Ez egy független szerv, amely segít rendezni az ügyfelek és az engedéllyel rendelkező pénzügyi szolgáltató cégek közötti vitákat.

Az OAFS-szel a következő elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot:

Pénzügyi Szolgáltatások Választottbíráóságának Hivatala
É/D a regionális úton
Msida MSD 1920
Málta

Weboldal: www.financialarbiter.org.mt
Telefon: 8007 2366 vagy +356 2124 9245

Kérjük, ellenőrizze az OAFS weboldalát a jogosultsággal, a panasz benyújtásának módjával és az alkalmazandó határidőkkel kapcsolatos információkért.

Az OAFS folyamat igénybevétele nem érinti a bíróság előtti jogi eljárás megindításának jogát, illetve a rendelkezésére álló egyéb vitarendezési lehetőségek igénybevételének jogát.