

Gearán a dhéanamh

Ag BVNK, is mór againn seirbhís iontaofa, ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí agus dár gcomhpháirtithe. Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís nó lenár dtáirgí ar chúis ar bith agus más mian leat gearán a dhéanamh, cuirimid fáilte roimh d'aiseolas agus déanfaimid ár ndícheall cabhrú leat.

Baineann an t-alt seo le custaiméirí a bhfuil a gcuid seirbhísí á soláthar ag Seirbhísí Íocaíochta Córais (Málta) Teoranta, údaraithe agus rialaithe ag Údarás Seirbhísí Airgeadais Mhálta (MFSA). Is é an próiseas seo ná gearán a chur isteachsaor in aisce.

Conas teagmháil a dhéanamh linn chun gearán a dhéanamh

Is féidir leat gearán a dhéanamh tríd ár bhfoirm a líonadh isteach [foirm ghearáin](#) nó ríomhphost a sheoladh chuig gearain@bvnk.com.

Is féidir leat gearán a sheoladh leis an bpost chuig:

Seirbhísí Íocaíochta Córas (Málta) Teoranta – Gearáin

Oifig 3 Spásanna Oibre Ruby, Pendergardens,
Sráid an Ghoirt,
Naomh Iúilian STJ 9023,
Málta

Cuir an oiread eolais agus is féidir ar fáil le go mbeimid in ann do ghearán a imscrúdú go hiomlán. Mar shampla:

- D'ainm agus, más infheidhme, ainm do chuideachta
- Do shonraí teagmhála (ríomhphost agus/nó uimhir theileafóin)
- Do chuntas BVNK nó d'aitheantas custaiméara (más ann duit)
- Cur síos soiléir ar a ndeachaigh mícheart agus an tionchar a bhí aige ort
- Dátaí ábhartha agus aon tagairtí idirbhirt nó íocaíochta
- Aon doiciméid tacaíochta (mar shampla, scáileáin, ráitis nó ríomhphoist)

Má tá gearán á dhéanamh ag duine ar do shon, cuir a sonraí san áireamh freisin agus, más gá, fianaise go bhfuil údarás acu ionadaíocht a dhéanamh duit.

Is féidir leat gearán a chur isteach in aon áitteanga oifigiúil an AE, nó in aon teanga a úsáidimid chun ár seirbhísí a mhargú nó chun cumarsáid a dhéanamh leat. Freagróimid sa teanga chéanna nuair is féidir.

Cad a tharlaíonn tar éis duit gearán a chur isteach

Bíonn sé mar aidhm againn i gcónaí gearáin a réiteach chomh tapa agus is féidir linn agus tú a choinneáil ar an eolas i gcónaí.

- Déanfaimid admháil a dhéanamh ar do ghearán laistigh de 1 lá gnóe a fháil.
- Déanfaimid athbhreithniú ar na sonraí atá curtha ar fáil agat, déanfaimid imscrúdú ar an gceist agus féadfaimid teagmháil a dhéanamh leat má theastaíonn tuilleadh eolais uainn.

Nuair a bheidh ár n-imscrúdú críochnaithe againn, cuirfimid freagra deiridh chugat laistigh de thréimhsí ama soiléire, ag brath ar an gcineál gearáin:

Gearáin faoi r-airgead nó seirbhísí íocaíochta

Má bhaineann do ghearán lenárseirbhísí r-airgid nó íocaíochta (mar shampla taiscí, aistarraingtí nó idirbhearta fiat):

- Tá sé mar aidhm againn ár bhfreagra deiridh a sheoladh laistigh de 15 lá gnóas do ghearán a fháil.
- I gcúinsí eisceachtúla, nuair nach féidir é seo a dhéanamh ar chúiseanna nach bhfuil smacht againn orthu, féadfaidh sé seo suas le 35 lá gnó, ach cuirfimid in iúl duit má tharlaíonn sé sin agus míneoimid cén fáth.

Gearáin faoi sheirbhísí cripte-sócmhainní

Má bhaineann do ghearán lenárseirbhísí cripte-sócmhainní (mar shampla próiseáil íocaíochta cripte):

- Tá sé mar aidhm againn ár bhfreagra deiridh a sheoladh laistigh de 14 lá gnóas do ghearán a fháil.
- Má bhíonn níos mó ama ag teastáil uainn, míneoimid cén fáth agus tabharfaimid dáta nua duit.
- I ngach cás, gheobhaidh tú freagra deiridh tráth nach déanaí ná 2 mhíón dáta a fuair muid do ghearán.

Gearáin hibrídeacha (seirbhísí íocaíochta/ríomhairgid agus cripte-sócmhainní araon)

Má bhaineann do ghearán lean dá cheann:

- árseirbhísí r-airgid nó íocaíochta, agus
- árseirbhísí cripte-sócmhainní

déileálfaimid leis marga gearán hibrídeach.

Leanann gearáin hibrídeacha anna tréimhsí ama céanna le gearáin faoi ríomh-airgead agus faoi sheirbhísí íocaíochta:

- Tá sé mar aidhm againn ár bhfreagra deiridh a sheoladhlaistigh de 15 lá gnóas do ghearán a fháil.
- I gcúinsí eisceachtúla, d'fhéadfadh sé seo suas le 35 lá gnó, ach cuirfimid in iúl duit má tharlaíonn sé sin agus míneoimid cén fáth.

Míneofar inár bhfreagra deiridh cad atá déanta againn chun imscrúdú a dhéanamh ar do ghearán, an toradh, agus aon chéimeanna a ghlacfaimid chun rudaí a chur ina gceart nuair is iomchuí.

Cad atá le déanamh mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra deiridh

Mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagra deiridh, nó mura bhfaigheann tú freagra deiridh laistigh den tréimhse uasta a bhaineann le do ghearán, b'fhéidir go mbeifeá in ann do ghearán a atreorú chuig an Oifig an Eadránaí um Sheirbhísí Airgeadais (OAFS) i Málta. Is comhlacht neamhspleách é seo a chuidíonn le díospóidí idir custaiméirí agus gnólachtaí seirbhísí airgeadais ceadúnaithe a réiteach.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an OAFS ag:

Oifig an Eadránaí um Sheirbhísí Airgeadais
T/D i mBóthar Réigiúnach
Msida MSD 1920
Málta

Suíomh Gréasáin: www.financialarbiter.org.mt
Teileafón: 8007 2366 nó +356 2124 9245

Seiceáil suíomh gréasáin OAFS le haghaidh eolais faoi incháilitheacht, conas gearán a chur isteach agus aon teorainneacha ama is infheidhme.

Ní dhéanann úsáid a bhaint as an bpróiseas OAFS difear do do cheart chun caingean dlí a thionscnamh os comhair na gcúirteanna ná chun aon roghanna eile réitigh díospóidí atá ar fáil duit a úsáid.