

Skundo pateikimas

BVNK įmonėje mes nuoširdžiai rūpinamės patikimomis ir aukštos kokybės paslaugomis savo klientams ir partneriams. Jei dėl kokių nors priežasčių esate nepatenkinti mūsų paslaugomis ar produktais ir norėtumėte pateikti skundą, mielai lauksime jūsų atsiliepimų ir padarysime viską, kad jums padėtume.

Šis straipsnis taikomas klientams, kurių paslaugas teikia Sistemos mokėjimo paslaugos (Malta) Limited, įgaliota ir reguliuojama Maltos finansinių paslaugų priežiūros institucijos (MFSA). Pateikti skundą pagal šią procedūrą yranemokamai.

Kaip susisiekti su mumis norint pateikti skundą

Skundą galite pateikti užpildydami mūsų formą [skundų forma](#) arba siunčiant el. laišką adresu **complaints@bvnk.com**.

Skundą taip pat galite siųsti paštu adresu:

„System Pay Services (Malta) Limited“ – Skundai
„Ruby Workspaces“ 3 biuras, Pendergardensas,
Gorto gatvė,
Šv. Džulianas STJ 9023,
Malta

Pateikite kuo daugiau informacijos, kad galėtume visapusiškai ištirti jūsų skundą. Pavyzdžiui:

- Jūsų vardas ir, jei taikoma, jūsų įmonės pavadinimas
- Jūsų kontaktiniai duomenys (el. pašto adresas ir (arba) telefono numeris)
- Jūsų BVNK paskyra arba kliento ID (jei turite)
- Aiškus aprašymas, kas nutiko ir kaip tai jus paveikė
- Svarbios datos ir visos operacijų ar mokėjimų nuorodos
- Bet kokie patvirtinamieji dokumentai (pvz., ekrano kopijos, pareiškimai ar el. laiškai)

Jei kas nors pateikia skundą jūsų vardu, taip pat pateikite jų duomenis ir, jei reikia, įrodymus, kad jie yra įgalioję jus atstovauti.

Skundą galite pateikti bet kuriuooficiali ES kalba, arba bet kuria kita kalba, kuria reklamuojame savo paslaugas arba bendraujame su jumis. Jei įmanoma, atsakysime ta pačia kalba.

Kas nutinka pateikus skundą

Visada stengiamės kuo greičiau išspręsti skundus ir nuolat jus informuoti.

- Mes patvirtinti jūsų skundą per 1 darbo dieną gavimo.
- Peržiūrėsime jūsų pateiktą informaciją, išsirsime problemą ir, jei reikės daugiau informacijos, galime su jumis susisiekti.

Baigę tyrimą, atsiųsime jums galutinį atsakymą per aiškius terminus, priklausomai nuo skundo tipo:

Skundai dėl elektroninių pinigų ar mokėjimo paslaugų

Jei jūsų skundas susijęs su mūsų elektroninių pinigų arba mokėjimo paslaugų (pavyzdžiui, indėliai, išėmimai arba fiat mokėjimai):

- Siekiame atsiųsti galutinį atsakymą per 15 darbo dienų gavus jūsų skundą.
- Išimtinėmis aplinkybėmis, kai tai neįmanoma dėl nuo mūsų nepriklausančių priežasčių, tai gali užtrukti iki 35 darbo dienos, bet mes jums pranešime, jei taip atsitiks, ir paaiškinsime, kodėl.

Skundai dėl kriptovaliutų paslaugų

Jei jūsų skundas susijęs su mūsų kriptovaliutų turto paslaugos (pavyzdžiui, kriptovaliutos mokėjimo apdorojimas):

- Siekiame atsiųsti galutinį atsakymą per 14 darbo dienų gavus jūsų skundą.
- Jei reikės daugiau laiko, paaiškinsime priežastį ir pateiksime naują datą.
- Visais atvejais gausite galutinį atsakymą ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo tos dienos, kai gavome jūsų skundą.

Hibridiniai skundai (tiek mokėjimo / elektroninių pinigų, tiek kriptovaliutų paslaugų)

Jei jūsų skundas susijęs su abu:

- mūsų elektroninių pinigų arba mokėjimo paslaugų ir
- mūsų kriptovaliutų turto paslaugos

mes tai traktuosime kaip hibridinį skundą.

Hibridiniai skundai seka patys terminai kaip ir skundams dėl elektroninių pinigų bei mokėjimo paslaugų:

- Siekiame atsiųsti galutinį atsakymą per 15 darbo dienų gavus jūsų skundą.
- Išimtinėmis aplinkybėmis tai gali užtrukti iki 35 darbo dienos, bet mes jums pranešime, jei taip atsitiks, ir paaiškinsime, kodėl.

Galutiniame atsakyme paaiškinsime, ką darėme, kad ištirtume jūsų skundą, kokie buvo rezultatai ir kokių veiksmų imsime, kad prireikus ištaisytume padėtį.

Ką daryti, jei esate nepatenkintas galutiniu atsakymu

Jei nesate patenkinti mūsų galutiniu atsakymu arba negavote galutinio atsakymo per maksimalų jūsų skundai taikomą laikotarpį, galite perduoti savo skundą Finansinių paslaugų arbitro biuras (OAFS) Maltoje. Tai nepriklausoma įstaiga, padedanti spręsti ginčus tarp klientų ir licencijuotų finansinių paslaugų įmonių.

Su OAFS galite susisiekti šiais adresais:

Finansinių paslaugų arbitro biuras
Š/P regioniniame kelyje
Msida MSD 1920
Malta

Svetainė: www.financialarbiter.org.mt

Telefonas: 8007 2366 arba +356 2124 9245

Informacijos apie tinkamumą, skundo pateikimo būdą ir taikomus terminus ieškokite OAFS svetainėje.

OAFS proceso naudojimas neturi įtakos jūsų teisei imtis teisinių veiksmų teismuose ar naudotis kitomis jums prieinamomis ginčų sprendimo priemonėmis.