

Kaebuse esitamine

BVNK-s hoolime sügavalt usaldusväärse ja kvaliteetse teenuse pakkumisest oma klientidele ja partneritele. Kui te pole meie teenuse või toodetega mingil põhjusel rahul ja soovite esitada kaebuse, ootame teie tagasisidet ja anname endast parima, et teid aidata.

See artikkel kehtib klientidele, kelle teenuseid pakub System Pay Services (Malta) Limited, mille on volitanud ja reguleerib Malta Finantsteenuste Järelevalveamet (MFSA). Selle protsessi alusel kaebuse esitamine on tasuta.

Kuidas meiega kaebuse esitamiseks ühendust võtta

Kaebuse saate esitada, täites meie [kaebuste vormi](#) või saates e-kirja aadressile kaebused@bvnk.com.

Võite kaebuse saata ka posti teel aadressile:

System Pay Services (Malta) Limited – kaebused

Ruby Workspaces'i kontor 3, Pendergardens,
Gorti tänav,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Palun esitage nii palju teavet kui võimalik, et saaksime teie kaebust täielikult uurida. Näiteks:

- Teie nimi ja vajadusel ka teie ettevõtte nimi
- Teie kontaktandmed (e-posti aadress ja/või telefoninumber)
- Teie BVNK konto või kliendi ID (kui teil on see)
- Selge kirjeldus sellest, mis valesti läks ja kuidas see teid mõjutas
- Asjakohased kuupäevad ja kõik tehingu- või makseviited
- Kõik tõendavad dokumendid (näiteks ekraanipildid, avaldused või e-kirjad)

Kui keegi esitab teie nimel kaebuse, palun lisage ka tema andmed ja vajadusel tõend, et tal on õigus teid esindada.

Kaebuse saate esitada mis tahes ELi ametlik keel või mis tahes keeles, mida me oma teenuste turundamiseks või teiega suhtlemiseks kasutame. Vastame võimaluse korral samas keeles.

Mis juhtub pärast kaebuse esitamist

Püüame alati kaebusi võimalikult kiiresti lahendada ja teid kogu aeg kursis hoida.

- Mekinnitada teie kaebust ühe tööpäeva jooksul selle kättesaamisest.
- Vaatame teie esitatud andmed üle, uurime probleemi ja võime teiega ühendust võtta, kui vajame lisateavet.

Kui oleme uurimise lõpetanud, saadame teile lõpliku vastuse selge aja jooksul, olenevalt kaebuse tüübist:

Kaebused e-raha või makseteenuste kohta

Kui teie kaebus on seotud meiegae-raha või makseteenused (näiteks sissemaksed, väljamaksed või fiat-tehingud):

- Meie eesmärk on saata oma lõplik vastus 15 tööpäeva jooksul teie kaebuse kättesaamisest.
- Erandjuhtudel, kui see pole meie kontrolli alt väljas olevatel põhjustel võimalik, võib see võtta kuni 35 tööpäeva, aga me anname teile teada, kui see juhtub, ja selgitame, miks.

Kaebused krüptovara teenuste kohta

Kui teie kaebus on seotud meiegakrüptovara teenused (näiteks krüptomakse töötlemine):

- Meie eesmärk on saata oma lõplik vastus 14 tööpäeva jooksul teie kaebuse kättesaamisest.
- Kui vajame rohkem aega, selgitame põhjust ja anname teile uue kuupäeva.
- Kõigil juhtudel saate lõpliku vastuse mitte hiljem kui 2 kuudalates teie kaebuse kättesaamise kuupäevast.

Hübriidkaebused (nii makse-/e-raha kui ka krüptovara teenused)

Kui teie kaebus on seotud mõlemad:

- meie e-raha või makseteenused ja
- meie krüptovara teenused

me käsitleme seda kui hübriidkaebust.

Hübriidkaebused järgnevad samad ajaraamid nagu e-raha ja makseteenuste kaebuste puhul:

- Meie eesmärk on saata oma lõplik vastus 15 tööpäeva jooksul teie kaebuse kättesaamisest.
- Erandjuhtudel võib see võtta aega kuni 35 tööpäeva, aga me anname teile teada, kui see juhtub, ja selgitame, miks.

Meie lõplikus vastuses selgitame, mida oleme teie kaebuse uurimiseks teinud, tulemust ja kõiki samme, mida astume olukorra parandamiseks, kui see on asjakohane.

Mida teha, kui te pole lõpliku vastusega rahul

Kui te ei ole meie lõpliku vastusega rahul või te ei saa lõplikku vastust oma kaebusele kehtestatud maksimaalse tähtaja jooksul, võite oma kaebuse edastada järgmisele ametikohale: Finantsteenuste Vahekohtuniku Büroo (OAFS) Maltal. See on sõltumatu organ, mis aitab lahendada klientide ja litsentseeritud finantsteenuste ettevõtete vahelisi vaidlusi.

OAFS-iga saate ühendust võtta järgmiselt aadressilt:

Finantsteenuste vahekohtuniku büroo
Põhja-Lõuna regionaalmaantee
Msida MSD 1920
Malta

Veebisait: www.financialarbiter.org.mt
Telefon: 8007 2366 või +356 2124 9245

Lisateavet abikõlblikkuse, kaebuse esitamise viisi ja kohaldatavate tähtaegade kohta leiate OAFS-i veebisaidilt.

OAFS-i protsessi kasutamine ei mõjuta teie õigust kohtusse kaevata ega kasutada muid teile kättesaadavaid vaidluste lahendamise võimalusi.