

Déposer une plainte

Chez BVNK, nous avons à cœur de fournir un service fiable et de haute qualité à nos clients et partenaires. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait de nos services ou produits et souhaitez nous faire part d'une réclamation, nous vous invitons à nous en faire part et nous mettrons tout en œuvre pour vous aider.

Cet article s'applique aux clients dont les services sont fournis par Services de paiement du système (Malte) Limitée, autorisé et réglementé par l'Autorité des services financiers de Malte (MFSA). Le dépôt d'une plainte dans le cadre de cette procédure est gratuitement.

Comment nous contacter pour déposer une réclamation

Vous pouvez déposer une plainte en remplissant notre formulaire [formulaire de réclamation](#) ou en envoyant un courriel à plaintes@bvnk.com.

Vous pouvez également envoyer une plainte par courrier à :

Services de paiement système (Malte) Limitée – Réclamations

Bureau Ruby Workspaces 3, Pendergardens,
Rue Gort,
St. Julian's STJ 9023,
Malte

Veuillez fournir autant d'informations que possible afin que nous puissions examiner votre plainte en détail. Par exemple :

- Votre nom et, le cas échéant, le nom de votre entreprise
- Vos coordonnées (adresse e-mail et/ou numéro de téléphone)
- Votre compte BVNK ou votre identifiant client (si vous en avez un)
- Une description claire de ce qui s'est mal passé et de son impact sur vous.
- Dates pertinentes et références de transactions ou de paiements
- Tout document justificatif (par exemple, captures d'écran, relevés ou courriels)

Si une personne dépose une plainte en votre nom, veuillez également inclure ses coordonnées et, si nécessaire, la preuve qu'elle est autorisée à vous représenter.

Vous pouvez déposer une plainte dans n'importe quelle langue officielle de l'UE ou dans toute autre langue que nous utilisons pour commercialiser nos services ou communiquer avec vous. Nous vous répondrons dans la même langue lorsque cela sera possible.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte ?

Nous nous efforçons toujours de résoudre les réclamations le plus rapidement possible et de vous tenir informé(e) tout au long du processus.

- Bien Accuser réception de votre réclamation dans un délai d'un jour ouvrable de le recevoir.
- Nous allons examiner les informations que vous avez fournies, enquêter sur le problème et vous contacter si nous avons besoin de plus d'informations.

Une fois notre enquête terminée, nous vous enverrons une réponse finale dans des délais précis, en fonction du type de plainte :

Réclamations concernant la monnaie électronique ou les services de paiement

Si votre plainte concerne notre monnaie électronique ou services de paiement (par exemple, dépôts, retraits ou transactions en monnaie fiduciaire) :

- Nous avons pour objectif d'envoyer notre réponse finale dans un délai de 15 jours ouvrables de recevoir votre plainte.
- Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque cela s'avère impossible pour des raisons indépendantes de notre volonté, cela peut prendre jusqu'à 35 jours ouvrables mais nous vous tiendrons au courant si cela se produit et nous vous expliquerons pourquoi.

Plaintes concernant les services de crypto-actifs

Si votre plainte concerne nos services de crypto-actifs (par exemple, le traitement d'un paiement en cryptomonnaie) :

- Nous avons pour objectif d'envoyer notre réponse finale dans un délai de 14 jours ouvrables de recevoir votre plainte.
- Si nous avons besoin de plus de temps, nous vous expliquerons pourquoi et vous donnerons une nouvelle date.
- Dans tous les cas, vous recevrez une réponse finale au plus tard 2 mois à compter de la date de réception de votre réclamation.

Réclamations hybrides (services de paiement/monnaie électronique et services de crypto-actifs)

Si votre plainte concerne les deux :

- notre monnaie électronique ou services de paiement, et
- notre services de crypto-actifs

nous le traiterons comme une plainte hybride.

Les plaintes concernant les hybrides font suite à mêmes délais que pour les réclamations relatives à la monnaie électronique et aux services de paiement:

- Nous avons pour objectif d'envoyer notre réponse finale dans un délai de 15 jours ouvrables de recevoir votre plainte.
- Dans des circonstances exceptionnelles, cela peut prendre jusqu'à 35 jours ouvrables mais nous vous tiendrons au courant si cela se produit et nous vous expliquerons pourquoi.

Notre réponse finale expliquera les mesures que nous avons prises pour enquêter sur votre plainte, les résultats obtenus et les mesures que nous prendrons pour rectifier la situation, le cas échéant.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale ?

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale, ou si vous ne recevez pas de réponse finale dans le délai maximal applicable à votre réclamation, vous pouvez saisir la Commission des réclamations. Bureau de l'arbitre des services financiers (OAFS) À Malte, cet organisme indépendant aide à résoudre les litiges entre les clients et les entreprises de services financiers agréées.

Vous pouvez contacter l'OAFS à l'adresse suivante :

Bureau de l'arbitre des services financiers
N/S sur la route régionale
Msida MSD 1920
Malte

Site web: www.financialarbiter.org.mt
Téléphone: 8007 2366 ou +356 2124 9245

Veuillez consulter le site Web de l'OAFS pour obtenir des renseignements sur les critères d'admissibilité, la procédure de dépôt d'une plainte et les délais applicables.

Le recours à la procédure OAFS n'affecte en rien votre droit d'intenter une action en justice devant les tribunaux ni celui d'utiliser tout autre mode de règlement des différends à votre disposition.