

Valituksen tekeminen

BVNK:lla välitämme syvästi luotettavan ja korkealaatuisen palvelun tarjoamisesta asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme. Jos olet tyytymätön palveluumme tai tuotteisiimme mistä tahansa syystä ja haluat tehdä valituksen, otamme mielellämme vastaan palautteesi ja teemme parhaamme auttaaksemme sinua.

Tämä artikkeli koskee asiakkaita, joiden palveluja tarjoaa System Pay Services (Malta) Limited, Maltan finanssivalvontaviranomaisen (MFSA) valtuuttama ja sääntelemä. Valituksen tekeminen tämän prosessin mukaisesti on ilmaista.

Kuinka ottaa meihin yhteyttä valituksen tekemiseksi

Voit tehdä valituksen täyttämällä lomakkeemme [valituslomake](#) tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen complaints@bvnk.com.

Voit lähettää valituksen myös postitse osoitteeseen:

System Pay Services (Malta) Limited – Valitukset

Ruby Workspaces -toimisto 3, Pendergardens
Gort-katu,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Anna mahdollisimman paljon tietoja, jotta voimme tutkia valituksesi perusteellisesti. Esimerkiksi:

- Nimesi ja tarvittaessa yrityksesi nimi
- Yhteystietosi (sähköpostiosoite ja/tai puhelinnumero)
- BVNK-tilisi tai asiakastunnuksesi (jos sinulla on sellainen)
- Selkeä kuvaus siitä, mikä meni pieleen ja miten se vaikutti sinuun
- Asiaankuuluvat päivämäärät ja mahdolliset tapahtuma- tai maksuviitteet
- Kaikki tositteet (esimerkiksi kuvakaappaukset, lausunnot tai sähköpostit)

Jos joku tekee valituksen puolestasi, liitä mukaan myös hänen tietonsa ja tarvittaessa todisteet siitä, että hänellä on valtuudet edustaa sinua.

Voit tehdä valituksen mihin tahansa EU:n virallinen kieli, tai millä tahansa kielellä, jota käytämme palveluidemme markkinointiin tai kanssasi viestimiseen. Vastaamme samalla kielellä, jos mahdollista.

Mitä tapahtuu valituksen tekemisen jälkeen

Pyrimme aina ratkaisemaan valitukset mahdollisimman nopeasti ja pitämään sinut ajan tasalla koko ajan.

- Mekuittaa valituksesi yhden arkipäivän kuluessasi vastaanottamisesta.
- Tarkistamme antamasi tiedot, tutkimme ongelman ja saatamme ottaa sinuun yhteyttä, jos tarvitsemme lisätietoja.

Kun olemme saaneet tutkimuksemme päätökseen, lähetämme sinulle lopullisen vastauksen selkeiden aikarajojen sisällä valituksen tyypistä riippuen:

Valitukset sähköisestä rahasta tai maksupalveluista

Jos valituksesi liittyy meidän sähköinen raha tai maksupalvelut (esimerkiksi talletukset, nostot tai fiat-maksut):

- Pyrimme lähettämään lopullisen vastauksemme 15 arkipäivän kuluessa valituksesi vastaanottamisesta.
- Poikkeuksellisissa olosuhteissa, joissa tämä ei ole mahdollista meistä riippumattomista syistä, tämä voi kestää jopa 35 arkipäivää, mutta ilmoitamme sinulle, jos niin tapahtuu, ja selitämme miksi.

Valitukset kryptopalveluista

Jos valituksesi liittyy meidän kryptovarojen palvelut (esimerkiksi kryptomaksun käsittely):

- Pyrimme lähettämään lopullisen vastauksemme 14 arkipäivän kuluessa valituksesi vastaanottamisesta.
- Jos tarvitsemme lisää aikaa, selitämme miksi ja annamme uuden päivämäärän.
- Saat kaikissa tapauksissa lopullisen vastauksenviimeistään 2 kuukauden kuluessa siitä päivästä lähtien, kun vastaanotimme valituksesi.

Hybridivalitukset (sekä maksu-/sähköinen raha- että kryptovarojen palvelut)

Jos valituksesi koskeemolemmat:

- meidän sähköinen raha tai maksupalvelut, ja
- meidän kryptovarojen palvelut

käsitlemme sitä sellaisena kuin hybridivalitus.

Hybridivalitukset seuraavatsamat aikarajat kuin sähköiseen rahaan ja maksupalveluihin liittyvissä valituksissa:

- Pyrimme lähettämään lopullisen vastauksemme 15 arkipäivän kuluessa valituksesi vastaanottamisesta.

- Poikkeustapauksissa tämä voi kestää jopa 35 arkipäivää, mutta ilmoitamme sinulle, jos niin tapahtuu, ja selitämme miksi.

Lopullisessa vastauksessamme kerromme, mitä olemme tehneet valituksesi tutkimiseksi, tuloksesta ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

Mitä tehdä, jos et ole tyytyväinen lopulliseen vastaukseen

Jos et ole tyytyväinen lopulliseen vastaukseemme tai et saa lopullista vastausta valitukseesi sovellettavassa enimmäisajassa, voit mahdollisesti siirtää valituksesi seuraavalle viranomaiselle: Rahoituspalvelujen välimiehen toimisto (OAFS) Maltalla. Tämä on riippumaton elin, joka auttaa ratkaisemaan asiakkaiden ja lisensoitujen rahoituspalveluyritysten välisiä riitoja.

Voit ottaa yhteyttä OAFS:ään osoitteessa:

Rahoituspalvelujen välimiehen toimisto
Pohjois-Etelä-Euroopassa alueellisella tiellä
Msida MSD 1920
Malta

Verkkosivusto: www.financialarbiter.org.mt

Puhelin: 8007 2366 tai +356 2124 9245

Tarkista OAFS:n verkkosivuilta tiedot kelpoisuudesta, valituksen tekemisestä ja mahdollisista aikarajoista.

OAFS-prosessin käyttäminen ei vaikuta oikeuteesi nostaa kanne tuomioistuimessa tai käyttää muita käytettävissä olevia riitojenratkaisuvaihtoehtoja.