

Eine Beschwerde einreichen

Bei BVNK legen wir großen Wert darauf, unseren Kunden und Partnern einen zuverlässigen und qualitativ hochwertigen Service zu bieten. Sollten Sie aus irgendeinem Grund mit unserem Service oder unseren Produkten unzufrieden sein und eine Beschwerde einreichen wollen, freuen wir uns über Ihr Feedback und werden unser Bestes tun, um Ihnen zu helfen.

Dieser Artikel gilt für Kunden, deren Dienstleistungen von Folgendem erbracht werden:
System Pay Services (Malta) Limited, autorisiert und reguliert durch die maltesische Finanzdienstleistungsaufsicht (MFSA). Die Einreichung einer Beschwerde im Rahmen dieses Verfahrens ist kostenfrei.

Wie Sie uns kontaktieren können, um eine Beschwerde einzureichen

Sie können eine Beschwerde einreichen, indem Sie unser Formular ausfüllen.[Beschwerdeformular](#) oder eine E-Mail senden an complaints@bvnk.com.

Sie können Ihre Beschwerde auch per Post senden an:

System Pay Services (Malta) Limited – Beschwerden

Ruby Workspaces Büro 3, Pendergardens,
Gort Street,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Bitte geben Sie so viele Informationen wie möglich an, damit wir Ihre Beschwerde umfassend prüfen können. Zum Beispiel:

- Ihr Name und gegebenenfalls Ihr Firmenname
- Ihre Kontaktdaten (E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer)
- Ihr BVNK-Konto oder Ihre Kunden-ID (falls vorhanden)
- Eine klare Beschreibung dessen, was schiefgelaufen ist und wie es sich auf Sie ausgewirkt hat.
- Relevante Daten und etwaige Transaktions- oder Zahlungsreferenzen
- Sämtliche Belege (z. B. Screenshots, Kontoauszüge oder E-Mails)

Wenn jemand in Ihrem Namen eine Beschwerde einreicht, geben Sie bitte auch dessen Daten an und fügen Sie gegebenenfalls einen Nachweis darüber bei, dass er befugt ist, Sie zu vertreten.

Sie können eine Beschwerde in jeder beliebigen Instanz einreichen. offizielle EU-Spracheoder in jeder anderen Sprache, die wir für die Vermarktung unserer Dienstleistungen oder die Kommunikation mit Ihnen verwenden. Wir antworten Ihnen nach Möglichkeit in derselben Sprache.

Was geschieht, nachdem Sie eine Beschwerde eingereicht haben?

Wir sind stets bestrebt, Beschwerden so schnell wie möglich zu bearbeiten und Sie dabei laufend auf dem Laufenden zu halten.

- Also Wir bestätigen Ihre Beschwerde innerhalb von 1 Werktag.es zu erhalten.
- Wir werden die von Ihnen angegebenen Details prüfen, den Sachverhalt untersuchen und uns gegebenenfalls mit Ihnen in Verbindung setzen, falls wir weitere Informationen benötigen.

Sobald wir unsere Untersuchung abgeschlossen haben, erhalten Sie von uns innerhalb klar definierter Fristen eine abschließende Antwort, abhängig von der Art der Beschwerde:

Beschwerden über E-Geld oder Zahlungsdienste

Wenn sich Ihre Beschwerde auf unsereE-Geld- oder Zahlungsdienste(zum Beispiel Einzahlungen, Auszahlungen oder Fiat-Transaktionen):

- Wir beabsichtigen, unsere endgültige Antwort zu senden.innerhalb von 15 Werktagennach Eingang Ihrer Beschwerde.
- In Ausnahmefällen, in denen dies aus Gründen, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, nicht möglich ist, kann dies bis zu35 Werktagewir werden Sie aber informieren, falls das passiert, und Ihnen den Grund dafür erklären.

Beschwerden über Krypto-Asset-Dienstleistungen

Wenn sich Ihre Beschwerde auf unsereKrypto-Asset-Dienstleistungen(zum Beispiel die Verarbeitung einer Kryptozahlung):

- Wir beabsichtigen, unsere endgültige Antwort zu senden.innerhalb von 14 Werktagennach Eingang Ihrer Beschwerde.
- Falls wir mehr Zeit benötigen, erklären wir Ihnen den Grund und nennen Ihnen einen neuen Termin.
- Sie erhalten in jedem Fall eine abschließende Antwort.spätestens 2 Monateab dem Datum, an dem wir Ihre Beschwerde erhalten haben.

Beschwerden im Zusammenhang mit Hybridprodukten (sowohl Zahlungs-/E-Geld- als auch Krypto-Asset-Dienstleistungen)

Wenn sich Ihre Beschwerde auf Folgendes bezieht/beide:

- unser E-Geld- oder Zahlungsdienste, Und
- unser Krypto-Asset-Dienstleistungen

Wir werden es als einHybridbeschwerdeDie

Beschwerden über Hybridfahrzeuge folgen demgleiche Fristen wie bei Beschwerden über E-Geld und Zahlungsdienste:

- Wir beabsichtigen, unsere endgültige Antwort zu senden.innerhalb von 15 Werktagennach Eingang Ihrer Beschwerde.
- In Ausnahmefällen kann dies bis zu35 Werktagewir werden Sie aber informieren, falls das passiert, und Ihnen den Grund dafür erklären.

In unserer abschließenden Antwort werden wir erläutern, wie wir Ihre Beschwerde untersucht haben, zu welchem Ergebnis sie geführt hat und welche Schritte wir gegebenenfalls unternehmen werden, um die Angelegenheit zu bereinigen.

Was tun, wenn Sie mit der endgültigen Antwort unzufrieden sind?

Wenn Sie mit unserer abschließenden Antwort nicht zufrieden sind oder innerhalb der für Ihre Beschwerde geltenden Höchstfrist keine abschließende Antwort erhalten, können Sie Ihre Beschwerde gegebenenfalls an dieAmt des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen (OAFS)in Malta. Dies ist eine unabhängige Einrichtung, die bei der Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und lizenzierten Finanzdienstleistungsunternehmen hilft.

Sie können die OAFS unter folgender Adresse kontaktieren:

Amt des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen
Nord/Süd auf der Regionalstraße
Msida MSD 1920
Malta

Webseite: www.financialarbiter.org.mt
Telefon: 8007 2366 oder +356 2124 9245

Bitte informieren Sie sich auf der Website des OAFS über die Anspruchsberechtigung, die Vorgehensweise bei der Einreichung einer Beschwerde und etwaige geltende Fristen.

Die Nutzung des OAFS-Verfahrens beeinträchtigt nicht Ihr Recht, rechtliche Schritte vor Gericht einzuleiten oder andere Ihnen zur Verfügung stehende Streitbeilegungsoptionen in Anspruch zu nehmen.