

Een klacht indienen

Bij BVNK hechten we veel waarde aan het leveren van betrouwbare, hoogwaardige service aan onze klanten en partners. Als u om welke reden dan ook niet tevreden bent met onze service of producten en een klacht wilt indienen, stellen we uw feedback op prijs en doen we ons best om u te helpen.

Dit artikel is van toepassing op klanten waarvan de diensten worden geleverd door System Pay Services (Malta) Limited, geautoriseerd en gereguleerd door de Malta Financial Services Authority (MFSA). Het indienen van een klacht via deze procedure is gratis.

Hoe u contact met ons kunt opnemen om een klacht in te dienen

U kunt een klacht indienen door ons formulier in te vullen [klachtenformulier](#) of door een e-mail te sturen naar klachten@bvnk.com.

U kunt uw klacht ook per post sturen naar:

System Pay Services (Malta) Limited – Klachten

Ruby Workspaces Kantoor 3, Pendergardens,
Gortstraat,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Geef ons zoveel mogelijk informatie zodat we uw klacht grondig kunnen onderzoeken.
Bijvoorbeeld:

- Uw naam en eventueel uw bedrijfsnaam
- Uw contactgegevens (e-mailadres en/of telefoonnummer)
- Uw BVNK-account of klant-ID (indien u die heeft)
- Een duidelijke beschrijving van wat er misging en hoe dit u heeft beïnvloed
- Relevante data en eventuele transactie- of betalingsreferenties
- Eventuele ondersteunende documenten (bijvoorbeeld screenshots, verklaringen of e-mails)

Als iemand namens u een klacht indient, vermeld dan ook zijn of haar gegevens en, indien nodig, bewijs dat hij of zij bevoegd is om u te vertegenwoordigen.

U kunt op elk gewenst moment een klacht indienen. officiële EU-taal, of in elke taal die we gebruiken om onze diensten te promoten of met u te communiceren. We antwoorden waar mogelijk in dezelfde taal.

Wat gebeurt er nadat u een klacht heeft ingediend?

Wij streven er altijd naar om klachten zo snel mogelijk op te lossen en u voortdurend op de hoogte te houden.

- Goed uw klacht binnen 1 werkdag bevestigen om het te ontvangen.
- We zullen de door u verstrekte gegevens bekijken, het probleem onderzoeken en mogelijk contact met u opnemen als we meer informatie nodig hebben.

Zodra we ons onderzoek hebben afgerond, sturen we u binnen een duidelijk tijdsbestek een definitief antwoord, afhankelijk van het type klacht:

Klachten over elektronisch geld of betalingsdiensten

Als uw klacht betrekking heeft op onze elektronisch geld of betalingsdiensten (bijvoorbeeld stortingen, opnames of fiat-transacties):

- Wij streven ernaar om ons definitieve antwoord te sturen binnen 15 werkdagen van de ontvangst van uw klacht.
- In uitzonderlijke omstandigheden, wanneer dit om redenen buiten onze controle niet mogelijk is, kan dit tot 35 werkdagen, maar we laten het u weten als dat gebeurt en leggen uit waarom.

Klachten over crypto-assetdiensten

Als uw klacht betrekking heeft op onze crypto-activa diensten (bijvoorbeeld verwerking van een cryptobetaling):

- Wij streven ernaar om ons definitieve antwoord te sturen binnen 14 werkdagen van de ontvangst van uw klacht.
- Als we meer tijd nodig hebben, leggen we uit waarom en geven we u een nieuwe datum.
- In alle gevallen ontvangt u een definitief antwoord uiterlijk 2 maanden vanaf de datum waarop wij uw klacht hebben ontvangen.

Hybride klachten (zowel betalings-/elektronisch geld- als crypto-activadiensten)

Als uw klacht betrekking heeft op beide:

- ons elektronisch geld of betalingsdiensten, En
- ons crypto-activa diensten

we zullen het behandelen als een hybride klacht.

Hybride klachten volgen dedezelfde tijdsbestekken als klachten over elektronisch geld en betalingsdiensten:

- Wij streven ernaar om ons definitieve antwoord te sturen binnen 15 werkdagen van de ontvangst van uw klacht.
- In uitzonderlijke omstandigheden kan dit tot 35 werkdagen, maar we laten het u weten als dat gebeurt en leggen uit waarom.

In ons definitieve antwoord leggen we uit wat we hebben gedaan om uw klacht te onderzoeken, wat de uitkomst was en welke stappen we nemen om de zaken waar nodig recht te zetten.

Wat te doen als u niet tevreden bent met het uiteindelijke antwoord

Als u niet tevreden bent met ons definitieve antwoord, of als u binnen de maximale termijn die op uw klacht van toepassing is geen definitief antwoord ontvangt, kunt u uw klacht mogelijk voorleggen aan de Bureau van de Arbiter voor Financiële Diensten (OAFS) in Malta. Dit is een onafhankelijke instantie die helpt bij het oplossen van geschillen tussen klanten en erkende financiële dienstverleners.

U kunt contact opnemen met de OAFS via:

Bureau van de arbiter voor financiële diensten
N/Z in Regionale Weg
Msida MSD 1920
Malta

Website: www.financialarbiter.org.mt

Telefoon: 8007 2366 of +356 2124 9245

Kijk op de website van OAFS voor informatie over de toelatingsvoorwaarden, hoe u een klacht kunt indienen en eventuele tijdslimieten.

Als u gebruikmaakt van de OAFS-procedure, heeft dat geen invloed op uw recht om juridische stappen te ondernemen bij de rechtbank of om gebruik te maken van andere opties voor geschillenbeslechting die u ter beschikking staan.