

Podnošenje pritužbe

U BVNK-u nam je izuzetno važno pružati pouzdanu i visokokvalitetnu uslugu našim kupcima i partnerima. Ako iz bilo kojeg razloga niste zadovoljni našom uslugom ili proizvodima i želite podnijeti pritužbu, rado ćemo čuti vaše mišljenje i dati sve od sebe da vam pomognemo.

Ovaj članak se odnosi na korisnike čije usluge pruža System Pay Services (Malta) Limited, ovlašten i reguliran od strane Malteške uprave za financijske usluge (MFSA). Podnošenje pritužbe u okviru ovog postupka je besplatno.

Kako nas kontaktirati za podnošenje pritužbe

Pritužbu možete podnijeti ispunjavanjem našeg [obrazac za pritužbe](#) ili slanjem e-pošte na nacomplaints@bvnk.com.

Pritužbu možete poslati i poštom na adresu:

System Pay Services (Malta) Limited – Prigovori

Ruby Workspaces Ured 3, Pendergardens,
Gortova ulica,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Molimo vas da navedete što više informacija kako bismo mogli u potpunosti istražiti vašu pritužbu. Na primjer:

- Vaše ime i, ako je primjenjivo, naziv vaše tvrtke
- Vaši kontaktni podaci (e-pošta i/ili broj telefona)
- Vaš BVNK račun ili korisnički ID (ako ga imate)
- Jasan opis što je pošlo po zlu i kako je to utjecalo na vas
- Relevantni datumi i sve reference transakcija ili plaćanja
- Svi prateći dokumenti (na primjer snimke zaslona, izjave ili e-poruke)

Ako netko podnosi pritužbu u vaše ime, molimo vas da navedete i njihove podatke i, ako je potrebno, dokaz da su ovlašteni zastupati vas.

Pritužbu možete podnijeti u bilo kojem službeni jezik EU-a ili na bilo kojem jeziku koji koristimo za marketing naših usluga ili komunikaciju s vama. Odgovorit ćemo na istom jeziku gdje je to moguće.

Što se događa nakon što podnesete pritužbu

Uvijek nastojimo riješiti pritužbe što je brže moguće i obavještavati vas o svemu.

- Mi ćemo potvrditi vašu pritužbu u roku od 1 radnog dana od njegovog primanja.
- Pregledat ćemo podatke koje ste naveli, istražiti problem i možemo vas kontaktirati ako nam budu potrebne dodatne informacije.

Nakon što završimo istragu, poslat ćemo vam konačan odgovor u jasno određenim vremenskim okvirima, ovisno o vrsti pritužbe:

Prigovori na elektronički novac ili usluge plaćanja

Ako se vaša pritužba odnosi na naše elektronički novac ili usluge plaćanja (na primjer uplate, isplate ili fiat transakcije):

- Cilj nam je poslati naš konačni odgovor u roku od 15 radnih dana od primitka vaše pritužbe.
- U iznimnim okolnostima, gdje to nije moguće iz razloga izvan naše kontrole, to može potrajati i do 35 radnih dana, ali obavijestit ćemo vas ako se to dogodi i objasniti zašto.

Pritužbe na usluge vezane uz kripto imovinu

Ako se vaša pritužba odnosi na naše usluge kripto imovine (na primjer obrada kripto plaćanja):

- Cilj nam je poslati naš konačni odgovor u roku od 14 radnih dana od primitka vaše pritužbe.
- Ako nam bude potrebno više vremena, objasniti ćemo zašto i dati vam novi datum.
- U svim slučajevima dobit ćete konačan odgovor najkasnije 2 mjeseca od datuma kada smo primili vašu pritužbu.

Hibridne pritužbe (i usluge plaćanja/e-novca i kripto imovine)

Ako se vaša pritužba odnosi na oba:

- naše elektronički novac ili usluge plaćanja i
- naše usluge kripto imovine

tretirat ćemo to kao hibridna tužba.

Hibridne pritužbe slijede nakon isti vremenski okviri kao i pritužbe na elektronički novac i usluge plaćanja:

- Cilj nam je poslati naš konačni odgovor u roku od 15 radnih dana od primitka vaše pritužbe.
- U iznimnim okolnostima, to može potrajati i do 35 radnih dana, ali obavijestit ćemo vas ako se to dogodi i objasniti zašto.

U našem konačnom odgovoru objasniti ćemo što smo poduzeli kako bismo istražili vašu pritužbu, ishod i sve korake koje ćemo poduzeti kako bismo ispravili stvari gdje je to primjereno.

Što učiniti ako niste zadovoljni konačnim odgovorom

Ako niste zadovoljni našim konačnim odgovorom ili ga ne primite unutar maksimalnog vremenskog okvira koji se primjenjuje na vašu pritužbu, možete svoju pritužbu uputiti Ured arbitra za financijske usluge (OAFS) na Malti. To je neovisno tijelo koje pomaže u rješavanju sporova između klijenata i licenciranih tvrtki za financijske usluge.

Možete kontaktirati OAFS na:

Ured arbitra za financijske usluge
S/J u regionalnoj cesti
Msida MSD 1920
Malta

Web stranica: www.financialarbiter.org.mt

Telefon: 8007 2366 ili +356 2124 9245

Molimo provjerite mrežnu stranicu OAFS-a za informacije o ispunjavanju uvjeta, načinu podnošenja pritužbe i svim primjenjivim vremenskim ograničenjima.

Korištenje OAFS postupka ne utječe na vaše pravo na pokretanje pravnog postupka pred sudom ili korištenje bilo kojih drugih dostupnih mogućnosti rješavanja sporova.