

Podání stížnosti

V BVNK nám hluboce záleží na poskytování spolehlivých a vysoce kvalitních služeb našim zákazníkům a partnerům. Pokud z jakéhokoli důvodu nejste s našimi službami nebo produkty spokojeni a chcete podat stížnost, uvítáme vaši zpětnou vazbu a uděláme vše pro to, abychom vám pomohli.

Tento článek se týká zákazníků, jejichž služby poskytuje Společnost System Pay Services (Malta) Limited, autorizovaný a regulovaný Maltským úřadem pro finanční služby (MFSA). Podání stížnosti v rámci tohoto procesu je zdarma.

Jak nás kontaktovat a podat stížnost

Stížnost můžete podat buď vyplněním našeho [formulář pro stížnosti](#) nebo zasláním e-mailu na adresu stiznosti@bvnk.com.

Stížnost můžete také zaslat poštou na adresu:

System Pay Services (Malta) Limited – Stížnosti

Kancelář Ruby Workspaces 3, Pendergardens,
Gortova ulice,
St. Julian's STJ 9023,
Malta

Prosím, uveďte co nejvíce informací, abychom mohli vaši stížnost plně prošetřit. Například:

- Vaše jméno a případně název vaší společnosti
- Vaše kontaktní údaje (e-mail a/nebo telefonní číslo)
- Váš účet BVNK nebo ID zákazníka (pokud ho máte)
- Jasný popis toho, co se pokazilo a jak vás to ovlivnilo
- Relevantní data a veškeré reference transakcí nebo plateb
- Veškeré podpůrné dokumenty (například snímky obrazovky, výpisy nebo e-maily)

Pokud někdo podává stížnost vaším jménem, uveďte prosím také jeho údaje a v případě potřeby důkaz, že je oprávněn vás zastupovat.

Stížnost můžete podat v kterémkoli úřední jazyk EU, nebo v jakémkoli jazyce, který používáme k propagaci našich služeb nebo komunikaci s vámi. Pokud to bude možné, odpovíme ve stejném jazyce.

Co se stane po podání stížnosti

Vždy se snažíme vyřešit stížnosti co nejrychleji a průběžně vás informovat.

- Mypotvrďte svou stížnost do 1 pracovního dne jeho přijetí.
- Prověříme vámi poskytnuté údaje, prošetříme problém a v případě potřeby dalších informací vás můžeme kontaktovat.

Jakmile dokončíme naše šetření, zašleme vám konečnou odpověď v jasně stanovených lhůtách v závislosti na typu stížnosti:

Stížnosti na elektronické peníze nebo platební služby

Pokud se vaše stížnost týká naší elektronické peníze nebo platební služby (například vklady, výběry nebo transakce s fiat měnou):

- Naším cílem je zaslat naši konečnou odpověď do 15 pracovních dnů od přijetí vaší stížnosti.
- Za výjimečných okolností, kdy to není možné z důvodů mimo naši kontrolu, to může trvat až 35 pracovních dnů, ale dáme vám vědět, pokud k tomu dojde, a vysvětlíme proč.

Stížnosti na služby v oblasti kryptoaktiv

Pokud se vaše stížnost týká naší služby v oblasti kryptoaktiv (například zpracování kryptoměnové platby):

- Naším cílem je zaslat naši konečnou odpověď do 14 pracovních dnů od přijetí vaší stížnosti.
- Pokud budeme potřebovat více času, vysvětlíme vám proč a domluvíme si nový termín.
- Ve všech případech obdržíte konečnou odpověď nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy jsme obdrželi vaši stížnost.

Hybridní stížnosti (platební/elektronické peníze i kryptoaktivní služby)

Pokud se vaše stížnost týká obě:

- naši elektronické peníze nebo platební služba
- naši služby v oblasti kryptoaktiv

budeme to brát jako hybridní stížnost.

Stížnosti na hybridní systémy následují stejné lhůty jako pro stížnosti na elektronické peníze a platební služby:

- Naším cílem je zaslat naši konečnou odpověď do 15 pracovních dnů od přijetí vaší stížnosti.
- Za výjimečných okolností to může trvat až 35 pracovních dnů, ale dáme vám vědět, pokud k tomu dojde, a vysvětlíme proč.

V naší konečné odpovědi vysvětlíme, co jsme udělali pro prošetření vaší stížnosti, jaký byl výsledek a jaké kroky podnikneme k nápravě, kde je to vhodné.

Co dělat, když nejste spokojeni s konečnou odpovědí

Pokud nejste spokojeni s naší konečnou odpovědí nebo ji neobdržíte v maximální lhůtě stanovené pro vaši stížnost, můžete svou stížnost postoupit Úřad arbitra pro finanční služby (OAFS) na Maltě. Jedná se o nezávislý orgán, který pomáhá řešit spory mezi zákazníky a licencovanými společnostmi poskytujícími finanční služby.

Můžete kontaktovat OAFS na adrese:

Úřad arbitra pro finanční služby
S/J v regionální silnici
Msida MSD 1920
Malta

Webová stránka: www.financialarbiter.org.mt

Telefon: 8007 2366 nebo +356 2124 9245

Informace o způsobilosti, způsobu podání stížnosti a případných lhůtách naleznete na webových stránkách OAFS.

Použití procesu OAFS nemá vliv na vaše právo podat žalobu k soudu ani využít jakékoli jiné možnosti řešení sporů, které máte k dispozici.