

Indgivelse af en klage

Hos BVNK lægger vi stor vægt på at levere pålidelig service af høj kvalitet til vores kunder og partnere. Hvis du af en eller anden grund er utilfreds med vores service eller produkter og ønsker at klage, modtager vi gerne din feedback, og vi vil gøre vores bedste for at hjælpe.

Denne artikel gælder for kunder, hvis tjenester leveres af System Pay Services (Malta) Limited, autoriseret og reguleret af Malta Financial Services Authority (MFSA). Indgivelse af en klage i henhold til denne proces er gratis.

Sådan kontakter du os for at indgive en klage

Du kan indgive en klage enten ved at udfylde vores [klageformular](#) eller sende en e-mail til tilklager@bvnk.com.

Du kan også sende en klage med post til:

System Pay Services (Malta) Limited – Klager

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

Angiv venligst så mange oplysninger som muligt, så vi kan undersøge din klage fuldt ud. For eksempel:

- Dit navn og, hvis relevant, dit firmanavn
- Dine kontaktoplysninger (e-mail og/eller telefonnummer)
- Din BVNK-konto eller kunde-ID (hvis du har et)
- En klar beskrivelse af, hvad der gik galt, og hvordan det påvirkede dig
- Relevante datoer og eventuelle transaktions- eller betalingsreferencer
- Eventuelle bilag (f.eks. skærm billeder, erklæringer eller e-mails)

Hvis nogen indgiver en klage på dine vegne, bedes du også inkludere deres oplysninger og, hvis det er nødvendigt, dokumentation for, at de er bemyndiget til at repræsentere dig.

Du kan indgive en klage i enhver officielt EU-sprog eller på et hvilket som helst sprog, vi bruger til at markedsføre vores tjenester eller kommunikere med dig. Vi svarer på samme sprog, hvor det er muligt.

Hvad sker der, efter du har indgivet en klage

Vi bestræber os altid på at løse klager så hurtigt som muligt og holder dig opdateret undervejs.

- Vi vil anerkende din klage inden for 1 hverdaged med at modtage den.
- Vi gennemgår de oplysninger, du har angivet, undersøger problemet og kontakter dig muligvis, hvis vi har brug for flere oplysninger.

Når vi har afsluttet vores undersøgelse, sender vi dig et endeligt svar inden for klare tidsrammer, afhængigt af klagetypen:

Klager over e-penge eller betalingstjenester

Hvis din klage vedrører vore e-penge eller betalingstjenester (for eksempel indbetalinger, udbetalinger eller fiat-transaktioner):

- Vi sigter mod at sende vores endelige svar inden for 15 hverdaged med at modtage din klage.
- Under særlige omstændigheder, hvor dette ikke er muligt af årsager uden for vores kontrol, kan det tage op til 35 hverdage, men vi giver dig besked, hvis det sker, og forklarer hvorfor.

Klager over kryptoaktivtjenester

Hvis din klage vedrører vores kryptoaktivtjenester (for eksempel behandling af en kryptobetaling):

- Vi sigter mod at sende vores endelige svar inden for 14 hverdaged med at modtage din klage.
- Hvis vi har brug for mere tid, forklarer vi hvorfor og giver dig en ny dato.
- I alle tilfælde vil du modtage et endeligt svar senest 2 måneder fra den dato, vi modtog din klage.

Hybride klager (både betalings-/e-penge- og kryptoaktivtjenester)

Hvis din klage vedrører begge:

- vore e-penge eller betalingstjenester, og
- vores kryptoaktivtjenester

vi vil behandle det som en hybrid klage.

Hybride klager følger samme tidsrammer som klager over e-penge og betalingstjenester:

- Vi sigter mod at sende vores endelige svar inden for 15 hverdaged med at modtage din klage.
- Under særlige omstændigheder kan dette tage op til 35 hverdage, men vi giver dig besked, hvis det sker, og forklarer hvorfor.

Vores endelige svar vil forklare, hvad vi har gjort for at undersøge din klage, resultatet og eventuelle skridt, vi vil tage for at rette op på tingene, hvor det er relevant.

Hvad skal du gøre, hvis du er utilfreds med det endelige svar

Hvis du ikke er tilfreds med vores endelige svar, eller hvis du ikke modtager et endeligt svar inden for den maksimale tidsramme, der gælder for din klage, kan du muligvis henvise din klage til Kontoret for voldgiftsmanden for finansielle tjenesteydelser (OAFS) på Malta. Dette er et uafhængigt organ, der hjælper med at løse tvister mellem kunder og licenserede finansielle servicevirksomheder.

Du kan kontakte OAFS på:

Kontoret for voldgiftsmanden for finansielle tjenesteydelser
N/S på regionalvej
Msida MSD 1920
Malta

Hjemmeside: www.financialarbiter.org.mt

Telefon: 8007 2366 eller +356 2124 9245

Se venligst OAFS' hjemmeside for information om berettigelse, hvordan du indgiver en klage og eventuelle tidsfrister.

Brug af OAFS-processen påvirker ikke din ret til at anlægge sag ved domstolene eller til at benytte andre tilgængelige tvistbilæggelsesmuligheder.