

Подаване на жалба

В BVNK ние държим дълбоко на предоставянето на надеждно и висококачествено обслужване на нашите клиенти и партньори. Ако по някаква причина не сте доволни от нашата услуга или продукти и искате да подадете оплакване, ще приветстваме вашата обратна връзка и ще направим всичко възможно да ви помогнем.

Тази статия се отнася за клиенти, чиито услуги се предоставят от System Pay Services (Малта) Limited, оторизиран и регулиран от Малтийския орган за финансови услуги (MFSA). Подаването на жалба по този процес е безплатно.

Как да се свържете с нас, за да подадете жалба

Можете да подадете жалба, като попълните нашата [формуляр за оплаквания](#) или изпращане на имейл до complaints@bvnk.com.

Можете също да изпратите жалба по пощата на:

System Pay Services (Malta) Limited – Жалби

Руби Уъркспейс Офис 3, Пендъргардънс,
Горт Стрийт,
Сейнт Джулианс STJ 9023,
Малта

Моля, предоставете възможно най-много информация, за да можем да разгледаме изцяло жалбата ви. Например:

- Вашето име и, ако е приложимо, името на вашата фирма
- Вашите данни за контакт (имейл и/или телефонен номер)
- Вашият BVNK акаунт или клиентски идентификатор (ако имате такъв)
- Ясно описание на това, което се е объркало и как ви е повлияло
- Съответни дати и всички референтни данни за транзакции или плащания
- Всякакви подкрепящи документи (например снимки на екрана, декларации или имейли)

Ако някой подава жалба от ваше име, моля, включете и неговите данни и, ако е необходимо, доказателства, че е упълномощен да ви представлява.

Можете да подадете жалба във всеки официален език на ЕС или на който и да е език, който използваме, за да предлагаме услугите си или да комуникираме с вас. Ще отговорим на същия език, когато е възможно.

Какво се случва след като подадете жалба

Винаги се стремим да разрешаваме оплакванията възможно най-бързо и да ви държим в течение през цялото време.

- Ние ще потвърдим оплакването си в рамките на 1 работен ден на получаването му.
- Ще прегледаме предоставените от вас данни, ще проучим проблема и е възможно да се свържем с вас, ако се нуждаем от повече информация.

След като приключим с разследването си, ще ви изпратим окончателен отговор в рамките на ясно определени срокове, в зависимост от вида на оплакването:

Жалби относно електронни пари или платежни услуги

Ако оплакването ви е свързано с нашите електронни пари или платежни услуги (например депозити, тегления или фиатни транзакции):

- Целта ни е да изпратим окончателния си отговор в рамките на 15 работни дни от получаване на вашата жалба.
- При изключителни обстоятелства, когато това не е възможно по причини извън нашия контрол, може да отнеме до 35 работни дни, но ще ви уведомим, ако това се случи, и ще обясним защо.

Оплаквания относно услуги, свързани с криптоактиви

Ако оплакването ви е свързано с нашите услуги, свързани с криптоактиви (например обработка на крипто плащане):

- Целта ни е да изпратим окончателния си отговор в рамките на 14 работни дни от получаване на вашата жалба.
- Ако ни е необходимо повече време, ще ви обясним защо и ще ви дадем нова дата.
- Във всички случаи ще получите окончателен отговор не по-късно от 2 месеца от датата, на която получихме вашата жалба.

Хибридни жалби (както за платежни/електронни пари, така и за криптоактиви)

Ако оплакването ви е свързано с двете:

- нашият електронни пари или платежни услуги
- нашите услуги, свързани с криптоактиви

ще го третираме като хибридна жалба.

Хибридните жалби следват същите срокове като жалбите за електронни пари и платежни услуги:

- Целта ни е да изпратим окончателния си отговор в рамките на 15 работни дни от получаване на вашата жалба.
- При изключителни обстоятелства това може да отнеме до 35 работни дни, но ще ви уведомим, ако това се случи, и ще обясним защо.

В окончателния ни отговор ще обясним какво сме направили, за да разследваме оплакването ви, резултата и всички стъпки, които ще предприемем, за да поправим нещата, където е уместно.

Какво да направите, ако не сте доволни от крайния отговор

Ако не сте доволни от окончателния ни отговор или не получите окончателен отговор в рамките на максималния срок, приложим за вашата жалба, може да отнесете жалбата си до Служба на арбитъра за финансови услуги (OAFS) в Малта. Това е независим орган, който помага за разрешаване на спорове между клиенти и лицензирани фирми за финансови услуги.

Можете да се свържете с OAFS на:

Служба на арбитъра за финансови услуги
Северозападен път на регионален път
Мсида MSD 1920
Малта

Уебсайт: www.financialarbiter.org.mt

Телефон: 8007 2366 или +356 2124 9245

Моля, проверете уебсайта на OAFS за информация относно допустимостта, начина за подаване на жалба и всички приложими срокове.

Използването на процеса на OAFS не засяга правото ви да предприемате съдебни действия или да използвате други налични за вас възможности за разрешаване на спорове.