

Bitpanda Financial Services Beschwerdemanagement

Hinweis: Alle Informationen in diesem Artikel beschreiben das Beschwerdemanagement von Bitpanda Financial Services (z.B. Beschwerden in Bezug auf die Dienstleistungen von Bitpanda Financial Services oder in Bezug auf Bitpanda Stocks und ETFs). Für alle anderen Fragen und mögliche Probleme, sieh dir bitte in [diesem Artikel](#) an, was du tun kannst.

Financial Services ist bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse bestmöglich zu betreuen und eine einzigartige Benutzererfahrung zu bieten. Insbesondere im Hinblick auf die über die Bitpanda Systeme angebotenen Finanzinstrumente soll ein schneller, komfortabler und verlässlicher Service ermöglicht werden, der mit sämtlichen Richtlinien und Gesetzen im Einklang steht.

Sollte es wider Erwarten einen Grund zur Beschwerde geben, ersucht Financial Services die Kunden, etwaige Unzufriedenheiten mitzuteilen, sodass Financial Services so den Service stetig verbessern kann.

Die Beschwerde kann jederzeit entweder über das [Kontaktformular](#) (Helpdesk) oder per E-Mail übermittelt werden (an support@bitpanda.com).

Financial Services ersucht, bei jeder Beschwerde die folgenden Informationen zu übermitteln:

- Eine kurze Beschreibung des Sachverhalts;
- Vor- und Nachname;
- Die E-Mail-Adresse, die für die Registrierung verwendet wurde;
- Das verwendete Interface (Desktop-Version oder App)

Für eine umgehende Bearbeitung und Erledigung der Beschwerde wird in allen Fällen gesorgt. Grundsätzlich strebt Financial Services die Bearbeitung der Beschwerde innerhalb von wenigen Arbeitstagen an und versucht, ein entsprechendes Antwortschreiben an den Kunden zu versenden.

Financial Services hat eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet. Sämtliche Beschwerden werden unverzüglich ans Beschwerdemanagement weitergeleitet. Es wird versucht, dem Beschwerdeführer innerhalb von zwei Werktagen über die Bearbeitung und die geschätzte Bearbeitungszeit Bescheid zu geben. Bei Verzögerungen werden dem Kunden die Gründe dafür mitgeteilt. Die Kundenbeschwerden unterliegen strenger Vertraulichkeit. Die Aufzeichnungen betreffend der zur Beschwerdebehebung getroffenen Maßnahmen sind mindestens fünf Jahre aufzubewahren.

Beschwerden werden zunächst einer formalen Prüfung unterzogen. Ist die Beschwerde dem Unternehmen nicht zuzurechnen, wird das dem Beschwerdeführer begründet mitgeteilt. Ist Financial Services oder ein anderes Unternehmen offensichtlich unzuständig, erfolgt keine individuelle Beantwortung der Beschwerde, sondern lediglich eine allgemeine Antwort.

Wurde die Zurechenbarkeit festgestellt, wird geprüft, ob der Mangel begründet ist. Ist die Beschwerde unbegründet, da es sich um keinen Dienstleistungsmangel des Unternehmens handelt, wird dies dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

Ist die Beschwerde begründet, ist festzustellen, ob es sich um einen sofort behebbaren Mangel handelt oder um einen Mangel, der weiterer Bearbeitung bedarf. Ein sofort behebbarer Mangel wird umgehend bearbeitet und es werden geeignete Maßnahmen zur Behebung gesetzt. Der Beschwerdeführer wird sodann von der durchgeführten Maßnahme verständigt.

Ist der Mangel nicht sofort behebbar, wird eine Lösung erarbeitet und der Beschwerdeführer entsprechend verständigt. Sobald eine geeignete Maßnahme ausgearbeitet wurde, ist diese vom fachlich und sachlich zuständigen Mitarbeiter durchzuführen. Der Kunde wird sodann von der Behebung des Mangels informiert.

Allgemein strebt Financial Services eine Beantwortung jeder Beschwerde innerhalb von wenigen Tagen an. In Ausnahmefällen kann auch eine längere Bearbeitungszeit notwendig sein.

Die Antwort erfolgt mittels E-Mail, und zwar immer und ausschließlich an die im Bitpanda System eingetragene E-Mail-Adresse.

Kunden und potenzielle Kunden haben außerdem die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer der nachstehend angeführten alternativen Beschwerdestellen (alternative Streitbeilegung) oder der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage:

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18:
www.verbraucherschlichtung.at
- Ombudsmann des Fachverbands Finanzdienstleister, erreichbar unter
fdl.ombudsstelle@wko.at
- Plattform der EU-Kommission für Online-Dispute; Website:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Beschwerde über die Bitpanda Financial Services GmbH an die FMA, 1090 Wien, Otto-Wagner Platz 5, Telefon: +43 1 24959-0; Website: www.fma.gv.at