

Zarządzanie skargami w Bitpanda Financial Services

Uwaga: Wszystkie informacje w tym artykule opisują proces zarządzania skargami w Bitpanda Financial Services (np. skargi dotyczące usług Bitpanda Financial Services lub Bitpanda Stocks i ETF-ów). W razie pytań lub ewentualnych problemów zachęcamy do zapoznania się z [tym artykułem](#).

Financial Services dąży do zapewnienia najlepszych możliwych usług klientom, uwzględnienia ich obaw, życzeń i potrzeb, oraz do zaoferowania użytkownikom jak najlepszych wrażeń z korzystania z produktu. W szczególności w odniesieniu do instrumentów finansowych oferowanych przez systemy Bitpanda, Bitpanda dąży do zapewnienia szybkiej, wygodnej i niezawodnej usługi, która jest zgodna z wszelkimi obowiązującymi zasadami i regulacjami prawnymi.

Jeśli jednak pojawi się powód do złożenia skargi, Financial Services prosi klientów o zgłaszanie wszelkich uwag, aby móc stale ulepszać świadczone usługi.

Skargi można składać w dowolnym momencie za pośrednictwem [formularza kontaktowego](#) (który pozwoli skontaktować się z działem pomocy technicznej) lub e-maila (na adres: support@bitpanda.com).

Financial Services prosi o podanie następujących informacji przy każdej skardze:

- Krótki opis sytuacji;
- Imię i nazwisko;
- Adres e-mail użyty do rejestracji;
- Używany interfejs (wersja na komputer lub aplikacja).

We wszystkich przypadkach skarga zostanie rozpatrzona i rozwiązana tak szybko, jak to możliwe. Financial Services będzie dążyć do rozpatrzenia skargi w ciągu kilku dni roboczych i postara się wysłać klientowi stosowną odpowiedź.

W Financial Services wprowadzono proces zarządzania skargami. Wszystkie skargi są niezwłocznie przekazywane do działu obsługi skarg. Podjęte zostaną starania, aby w ciągu dwóch dni roboczych poinformować składającego skargę o sposobie jej rozpatrzenia oraz o przewidywanym czasie rozwiązania problemu. W przypadku jakichkolwiek opóźnień klient zostanie poinformowany o ich przyczynach. Skargi klientów są objęte ścisłą poufnością. Dokumentacja dotycząca działań podjętych w celu rozpatrzenia skargi jest przechowywana przez co najmniej pięć lat.

Skargi podlegają w pierwszej kolejności rozpatrzeniu formalnemu. Jeżeli przedmiot skargi nie jest winą firmy, osoba składająca skargę zostanie o tym poinformowana i otrzyma wyczerpujące wyjaśnienie. Jeśli Financial Services lub inna firma w oczywisty sposób nie ponosi odpowiedzialności, skarga nie zostanie rozpatrzona indywidualnie. Zamiast tego zostanie udzielona odpowiedź ogólna.

Jeżeli uda się ustalić odpowiedzialność, zbadane zostanie, czy skarga jest uzasadniona. Jeśli skarga jest nieuzasadniona, ponieważ nie wynika z niewłaściwego wykonania usługi przez firmę, osoba składająca skargę zostanie o tym poinformowana na piśmie.

Jeżeli skarga jest uzasadniona, należy ustalić, czy chodzi o problem, który może być rozwiązany natychmiast, czy też o problem, który wymaga dalszego postępowania. Problem, którym można zająć się natychmiast, zostanie rozwiązany niezwłocznie poprzez podjęcie odpowiednich działań. Osoba składająca skargę zostanie następnie poinformowana o działaniach, jakie zostaną podjęte.

Jeżeli problem nie może zostać rozwiązany natychmiast, opracowane zostanie odpowiednie rozwiązanie, a osoba składająca skargę zostanie o tym poinformowana. Gdy odpowiednie rozwiązanie zostanie opracowane, musi zostać ono wdrożone przez odpowiedzialnego za nie członka zespołu technicznego. Klient zostanie wówczas poinformowany o rozwiązaniu problemu.

Financial Services stara się odpowiedzieć na każdą skargę w ciągu kilku dni. W wyjątkowych przypadkach może być konieczny dłuższy czas rozpatrywania skargi. Odpowiedź będzie zawsze wysyłana wyłącznie drogą elektroniczną na adres e-mail zarejestrowany w systemie Bitpandy.

Klienci i potencjalni klienci mają również możliwość skorzystania z jednego z alternatywnych organów zajmujących się rozpatrywaniem skarg, które zostały wymienione poniżej (alternatywne metody rozwiązywania sporów) lub wniesienia pozwu cywilnego:

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (arbitraż w sprawach transakcji konsumenckich), 1060 Wiedeń, Mariahilfer Straße 103/1/18: www.verbraucherschlichtung.at
- Rzecznik Praw Obywatelskich Związku Zawodowego Dostawców Usług Finansowych, dostępny pod adresem fdl.ombudsstelle@wko.at
- Platforma Komisji UE ds. internetowego rozstrzygania sporów; dostępna pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Skargi do FMA (austriacki odpowiednik KNF) dotyczące Bitpanda Financial Services GmbH, które należy skierować na adres: 1090 Wiedeń, Otto-Wagner Platz 5, telefon: +43 1 24959-0; Strona internetowa: www.fma.gv.at