

Bitpanda Payments Beschwerdemanagement

Bitpanda Payments GmbH

(im folgenden "Payments")

Hinweis: Alle Informationen in diesem Artikel beschreiben das Beschwerdemanagement von Bitpanda Pay und Bitpanda Payments. Für alle anderen Fragen oder mögliche Probleme, sieh dir bitte [in diesem Artikel](#) an, was du tun kannst.

Payments ist stets bemüht ihre Nutzer, also euch alle, bestmöglich zu betreuen und euch eine tolle Nutzererfahrung zu bieten. Insbesondere im Hinblick auf unsere Zahlungsdienstleistungen wollen wir euch einen schnellen, komfortablen und verlässlichen Service ermöglichen, der mit sämtlichen Regeln und Gesetzen im Einklang steht.

Bedauerlicherweise kann es aber in dem einen oder anderen Fall vorkommen, dass einer von euch persönlich mit der von uns erbrachten Leistung nicht hundertprozentig zufrieden ist. In diesem Fall ersuchen wir dich, uns diese Unzufriedenheit mitzuteilen. Wir freuen uns über dein Feedback – es hilft uns, unseren Service zu verbessern und deine Nutzererfahrung weiter zu optimieren.

Unser Beschwerdemanagement vermittelt zwischen dir als Beschwerdeführer (Nutzer) und Payments. Wir sind stets bemüht, den Sachverhalt zu klären und eine gemeinsame Lösung zu finden.

Gemäß der Umsetzung der JC Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für das Zahlungsdienstwesen (EBA, Europäische Bankenaufsichtsbehörde) verstehen wir unter dem Begriff der Beschwerde eine „Äußerung der Unzufriedenheit“, die eine natürliche oder juristische Person mit konkretem Begehren zu einem konkreten Geschäftsfall an Payments richtet.

Wir möchten darauf hinweisen, dass diese Leitlinien sowie die hier beschriebene Behandlung von Beschwerden nur auf das Geschäftsmodell und die Dienstleistungen der Payments, also die Überweisung zwischen Nutzern und an Dritte, Anwendung finden.

Für die Dienstleistungen der Bitpanda GmbH, also insbesondere für die Dienstleistungen rund um den Erwerb und Verkauf von Kryptowährungen, inklusive der damit verbundenen Ein- und Auszahlungen, gelten die vorliegenden Leitlinien ausdrücklich nicht.

Du kannst deine Beschwerde jederzeit entweder via Kontaktformular (Helpdesk) oder per E-Mail einbringen. Am schnellsten können wir deine Anfrage behandeln, wenn sie über das vollständig ausgefüllte Kontaktformular eingebracht wird. Auch eine Beschwerde am Postweg ist möglich, bitte bedenke aber die alleine durch den Postweg längere Bearbeitungsdauer.

- Kontaktformular (Helpdesk): <https://support.bitpanda.com/hc/de/requests/new>
- Schriftlich: Per Brief an unsere Firmenadresse (siehe [Impressum](#))

Bitte beachte, dass bewusst kein Telegram-Channel für Payments eingerichtet wurde, da auf Grund der regulierten Zahlungsdienstleistungen eine solche Kommunikationsform derzeit nicht in Betracht kommt. Es werden auch in den bestehenden Telegram-Channels keine Anfragen oder Beschwerden zu Payments-Dienstleistungen entgegen genommen oder behandelt.

Wir ersuchen dich bei jeder Beschwerde auf jeden Fall die folgenden Informationen zu übermitteln:

- Eine kurze Beschreibung des Sachverhalts aus deiner Sicht
- Deinen Namen (idealerweise Vor- und Nachname)
- Deine auf Bitpanda registrierte E-Mail-Adresse
- Dein verwendetes Interface (Desktop Version oder App)

Die folgenden Informationen helfen uns bei der Bearbeitung und sind erwünscht:

- Transaktions-Identifikationsnummer (PID), diese findest du in deinem Account

Für eine umgehende Behandlung und Erledigung der Beschwerde wird in allen Fällen gesorgt. Grundsätzlich streben wir an, deine Beschwerde innerhalb von wenigen Arbeitstagen zu beantworten und ein entsprechendes Antwortschreiben an dich zu versenden. Die Antwort an dich erfolgt, wie auch im Rahmenvertrag vereinbart, mittels E-Mail und zwar immer und ausschließlich an die im System eingetragene E-Mail-Adresse des Nutzers.

Wir sind stets bemüht, deine Beschwerde schnellstmöglich zu erledigen. Auf deine Anfrage wird dir jederzeit der aktuelle Status der Beschwerdebearbeitung übermittelt. Für uns ist es wichtig, sämtliche relevante Informationen bezüglich deiner Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen.

Wir sind stets bemüht in klarer und eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren. Wir bewahren alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zu ihrer Erledigung getroffenen Maßnahmen entsprechend auf. Wenn wir deinen Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, wird unser Standpunkt hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutert.

Du hast auch die Möglichkeit, dich zur Weiterbearbeitung deiner Beschwerde an andere Stellen zu wenden, insbesondere:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 (unabhängige Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen): www.bankenschlichtung.at
- Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung (betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen): www.ec.europa.eu/consumers/odr

Des Weiteren kannst du deine Beschwerde auch bei der Österreichischen Finanzmarktaufsicht (FMA), Wien (www.fma.gv.at) einbringen.

Bitte beachte an dieser Stelle, dass die FMA sowie die Schlichtungsstelle grundsätzlich nur für Beschwerden in Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen zuständig sind und eben nicht für

Beschwerden in Zusammenhang mit dem Kauf/Verkauf oder Halten von Kryptowährungen. Mit anderen Worten sind diese somit nur für Beschwerden zur Payments, nicht aber betreffend der Bitpanda GmbH zuständig.