

Gestión de reclamaciones de Bitpanda Payments

Bitpanda Payments GmbH

(en adelante, "Payments")

Nota: Toda la información de este artículo describe el proceso de gestión de reclamaciones para Bitpanda Pay y Bitpanda Payments. Para cualquier otra pregunta o posibles problemas, consulta [este artículo](#) para obtener más información sobre lo que puedes hacer.

En Payments siempre nos esforzamos por cuidar de nuestros usuarios, es decir, de todos vosotros, lo mejor posible y ofreceremos una gran experiencia de usuario. En cuanto a nuestros servicios de pago, queremos ofrecerte un servicio rápido, cómodo y fiable que cumpla con todas las normas y reglamentos.

Lamentablemente, puede haber ocasiones en las que algunos de nuestros usuarios no estén del todo satisfechos con los servicios que ofrecemos. Si este es el caso, te pedimos que nos hagas saber el motivo de tu descontento. Agradecemos tus opiniones, ya que nos ayudan a optimizar y mejorar tu experiencia de usuario.

Nuestro servicio de gestión de reclamaciones actuará como intermediario entre tu persona, como demandante (usuario), y Bitpanda Payments. Siempre intentaremos resolver el problema y encontrar una solución.

De acuerdo con la aplicación de las directrices del comité mixto relativas al tratamiento de las reclamaciones para los servicios de pago (ABE, Autoridad Bancaria Europea), el término "reclamación" se define como una "declaración de insatisfacción", dirigida a Payments por una persona física o jurídica con una petición específica en relación con un caso comercial concreto.

Nos gustaría destacar que estas directrices y la tramitación de reclamaciones, tal como se describe aquí, solo se aplican al modelo de negocios y a los servicios de Payments, es decir, a las transferencias realizadas entre usuarios y a terceros.

Estas directrices no se aplican explícitamente a los servicios prestados por Bitpanda GmbH, es decir, a los servicios relacionados con la compra y venta de criptomonedas, incluidos depósitos y retiradas asociadas.

Puedes presentar tu reclamación en cualquier momento, ya sea a través de nuestro formulario de contacto (Helpdesk) o por correo electrónico. La forma más rápida de tramitar tu reclamación es presentarla con un formulario de contacto totalmente cumplimentado. También es posible presentar una reclamación por correo, pero ten en cuenta que el proceso es más largo.

- Formulario de contacto (Helpdesk): <https://support.bitpanda.com/hc/es/requests/new>
- Por escrito: Por carta a la dirección de nuestra empresa (véase la [información correspondiente](#)).

Ten en cuenta que el no establecimiento de los canales de Telegram para Payments es intencionado. Esta forma de comunicación no es actualmente una opción debido a las normas que rodean a los servicios de pago regulados. No se aceptarán ni atenderán consultas ni reclamaciones sobre los servicios de Payments en los canales existentes de Telegram.

Te pedimos que proporciones la siguiente información con cada reclamación:

- Una breve descripción de los hechos desde tu punto de vista
- Tu nombre (y mejor, tu nombre y apellidos)
- Tu dirección de correo electrónico registrada en Bitpanda
- La interfaz que estás utilizando (ordenador o aplicación)

La información siguiente nos ayudará mucho a procesar tu solicitud:

- El número de identificación de la transacción (PID), que puede encontrarse en tu cuenta

El objetivo de Payments es resolver y tratar todas las reclamaciones con rapidez. En general, nos esforzamos por responder a las reclamaciones en el plazo de unos pocos días laborables desde que las recibimos. Como se especifica en nuestro acuerdo marco, la respuesta se te enviará por correo electrónico. Se enviará siempre y exclusivamente a la dirección de correo electrónico del usuario registrada en el sistema.

Siempre intentamos resolver las reclamaciones lo antes posible. Si lo solicitas, podemos informarte sobre el estado actual de tu reclamación en cualquier momento. Es importante para nosotros recopilar y revisar toda la información relevante sobre tu reclamación.

También intentamos asegurarnos de que nos comunicamos con un lenguaje claro y sin ambigüedades. Mantenemos un registro de todas las reclamaciones y de las medidas adoptadas para resolverlas. Si no podemos satisfacer tus peticiones, o no podemos hacerlo por completo, te explicaremos con todo detalle nuestra posición sobre la reclamación.

También tienes la posibilidad de ponerte en contacto con otros organismos para seguir tramitando tu reclamación, a saber

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 (organismo común de resolución de conflictos del sector crediticio austriaco, una organización independiente para la resolución de conflictos fuera de los tribunales): www.bankenschlichtung.at
- La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) (en relación con las reclamaciones relativas a los contratos de venta en línea o de servicios en línea): https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_en

También puedes presentar tu reclamación ante la autoridad del mercado financiero (FMA) de Austria, en Viena (www.fma.gv.at).

Hay que tener en cuenta que en este momento la FMA y el organismo común de resolución de conflictos solo son responsables de las reclamaciones relacionadas con los servicios de Payments y no de las reclamaciones en relación con la compra/venta o tenencia de criptomonedas. En otras

palabras, solo son responsables de las reclamaciones relacionadas con Payments y no con Bitpanda GmbH.