

Bitpanda Payments - Procedura zarządzania skargami

Bitpanda Payments GmbH
(dalej „Bitpanda Payments”)

Uwaga: Wszystkie informacje zawarte w niniejszym artykule opisują proces zarządzania skargami w Bitpanda Pay i Bitpanda Payments. W razie pytań lub ewentualnych problemów zachęcamy do zapoznania się z poniższym artykułem:

(<https://support.bitpanda.com/hc/pl/articles/360001746920-Jak-najszybciej-uzyskac-pomoc-w-razie-problemow->)

W firmie Bitpanda Payments zawsze staramy się dbać o naszych użytkowników, tj. Was wszystkich, najlepiej, jak potrafimy, oraz stwarzać pozytywne doświadczenia użytkownika. Chcemy zapewnić użytkownikom szybką, wygodną i niezawodną obsługę zgodną ze wszystkimi zasadami i przepisami – w szczególności w zakresie usług płatniczych.

Niestety zdarza się, że niektórzy z naszych użytkowników nie są w pełni zadowoleni ze świadczonych przez nas usług. W takim przypadku prosimy o powiadomienie nas o przyczynie niezadowolenia. Chętnie wysłuchamy wszystkich opinii, ponieważ pomagają nam one w dalszej optymalizacji i poprawie komfortu użytkowania.

Nasza usługa zarządzania skargami będzie pełnić rolę środka pośredniczącego pomiędzy osobą składającą skargę (użytkownikiem) a Bitpanda Payments. Zawsze będziemy starali się naprawić problem i znaleźć rozwiązanie.

Zgodnie z wytycznymi Wspólnego Komitetu w zakresie rozpatrywania skarg dotyczących usług płatniczych (EUNB, Europejski Urząd Nadzoru Bankowego), termin „skarga” definiuje się jako „wyrażenie niezadowolenia” skierowane do Bitpanda Payments przez osobę fizyczną lub prawną wraz z konkretną prośbą dotyczącą konkretnego przypadku biznesowego.

Zwracamy uwagę, że wspomniane wytyczne oraz opisana tu obsługa skarg dotyczą wyłącznie modelu biznesowego i usług Bitpanda Payments, tj. przelewów dokonywanych między użytkownikami i na rzecz osób trzecich.

Wytyczne wyraźnie nie dotyczą usług świadczonych przez Bitpanda GmbH, tj. usług związanych z zakupem i sprzedażą kryptowalut, w tym powiązanych z nimi depozytów i wypłat.

Skargę można przesłać w dowolnej chwili za pośrednictwem naszego formularza kontaktowego (helpdesk) lub e-mailem. Proces przetwarzania skargi przebiega najszybciej, gdy użytkownik wyśle wypełniony formularz kontaktowy. Możliwe jest również złożenie skargi pocztą, ale należy pamiętać, że jej rozpatrzenie zajmie więcej czasu.

- Formularz kontaktowy (helpdesk): <https://support.bitpanda.com/hc/pl/requests/new>
- Poczta: drogą listowną na adres firmy (zob. [dane adresowe](#))

Należy pamiętać, że celowo nie utworzono kanałów Telegram dla Bitpanda Payments. Ta forma komunikacji jest obecnie niedostępna ze względu na zasady dotyczące regulowanych usług płatniczych. Nie przyjmujemy i nie rozpatrujemy żadnych zapytań ani skarg dotyczących Bitpanda Payments złożonych za pośrednictwem istniejących kanałów Telegram.

W każdej skardze należy zawrzeć następujące informacje:

- Krótki opis sytuacji z punktu widzenia użytkownika
- Nazwę użytkownika (najlepiej imię i nazwisko)
- Adres e-mail zarejestrowany w Bitpanda
- Rodzaj używanego interfejsu (na komputer lub aplikacja)

Poniższa informacja bardzo pomoże nam w przetwarzaniu prośby:

- Numer identyfikacyjny transakcji (PID), który znajduje się na koncie użytkownika

W Bitpanda Payments zależy nam na szybkiej obsłudze i rozpatrywaniu skarg. Co do zasady staramy się odpowiadać na skargi w ciągu kilku dni roboczych od daty ich otrzymania. Odpowiedź zostanie wysłana pocztą elektroniczną, jak określono w naszej umowie ramowej. Odpowiedź wysyłamy zawsze i wyłącznie na ten adres e-mail użytkownika, który został zarejestrowany w systemie.

Zawsze staramy się rozpatrywać skargi możliwie jak najszybciej. Jeżeli użytkownik wyrazi takie życzenie, możemy w dowolnym momencie poinformować go o statusie złożonej skargi. Bardzo ważna jest dla nas możliwość zebrania i poddania ocenie wszystkich istotnych informacji dotyczących skargi.

Staramy się również stosować przejrzysty i jednoznaczny język komunikacji. Prowadzimy ewidencję wszystkich skarg i działań podjętych w celu rozwiązania ich przyczyn. Jeżeli nie będziemy w stanie spełnić żądań użytkownika lub jeżeli nie będziemy mogli spełnić ich w całości, szczegółowo objaśnimy nasze stanowisko względem skargi.

Istnieje również możliwość skontaktowania się z innymi organami w celu dalszego rozpatrzenia skargi:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 (Wspólny Organ Arbitrażowy Austriackiego Sektora Kredytowego, niezależna organizacja zajmująca się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów): www.bankenschlichtung.at
- Europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) (w zakresie skarg związanych z umowami sprzedaży online lub umowami o świadczenie usług online): https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pl

Można również złożyć skargę w austriackim Urzędzie Nadzoru Rynku Finansowego (FMA) (www.fma.gv.at).

Należy zauważyć, że w chwili obecnej FMA i Organ Arbitrażowy są odpowiedzialne jedynie za skargi związane z usługami Bitpanda Payments, a nie za skargi związane z zakupem/sprzedażą lub posiadaniem kryptowalut. Innymi słowy organy te są odpowiedzialne wyłącznie za skargi dotyczące Bitpanda Payments, a nie Bitpanda GmbH.