

## Résumé de la Procédure de Gestion des Réclamations

**La Procédure de Gestion des Réclamations chez Bitpanda repose sur les principes suivants :**

- **Intégrité**: mener nos activités avec honnêteté et fournir le meilleur service possible.
- **Compétence, soin et diligence** : veiller à ce que notre personnel soit correctement formé pour traiter efficacement les réclamations.
- **Intérêts des clients** : accorder une attention particulière aux intérêts de nos clients et les traiter de manière équitable.
- **Communication avec les clients** : communiquer les informations de manière transparente, équitable et non trompeuse, et s'efforcer de répondre rapidement et en toute transparence aux demandes.
- **Amélioration continue/Assurance qualité** : assurer une amélioration constante en identifiant les tendances systémiques ou récurrentes et en encourageant l'amélioration du service rendu au client.
- **Responsabilité**: définir clairement les rôles en matière de gestion des réclamations afin de limiter les conflits d'intérêts et de garantir le respect de la procédure de traitement des réclamation.

Les normes en matière de réclamations reposent sur les exigences issues du règlement interne de Bitpanda en matière de réclamations (tel que prévu dans les Conditions Générales) et sur d'autres documents internes relatifs à la gestion des réclamations (par exemple, les politiques de réclamation au niveau local et au niveau du groupe). Ces normes définissent les principes directeurs relatifs à la soumission des réclamations, à leur traitement, aux relations avec les parties prenantes dans le cadre dudit traitement, ainsi qu'à la responsabilité, à l'apprentissage et à la prévention.

### **Champ d'application de la gestion des réclamations**

Le champ d'application de la politique et des procédures, y compris la définition des réclamations et les types de réclamations inclus et exclus, est décrit dans le cadre des politiques du groupe en matière de réclamations. Compte tenu des divergences

juridiques locales, certaines exigences légales peuvent définir une politique différente de la définition ou des exigences standards. Les réclamations exclues peuvent inclure les réclamations pour corruption, les divulgations d'intérêt public et les réclamations bénéficiant d'un droit légal spécifique de recours ou d'appel.

### **Comment soumettre une réclamation**

Les clients de Bitpanda peuvent soumettre une réclamation via le [site web dédié aux réclamations](#) ou par le biais du [service d'assistance Bitpanda](#).

Bitpanda s'engage à accuser réception de toutes les réclamations dès leur réception. Une fois qu'une réclamation a été reçue, Bitpanda procède à un premier examen et s'efforce de la traiter dans les plus brefs délais.

Chaque réclamation reçue via le site web dédié ou le service d'assistance est traitée par l'équipe de gestion des réclamations du groupe, conformément au processus de traitement des réclamations de Bitpanda « CO2 : Réclamations, demandes des autorités et demandes légales ».

### **Votre réclamation doit contenir les informations suivantes :**

- Le nom, la fonction et les coordonnées du plaignant ;
- Le lien entretenu avec Bitpanda (c'est-à-dire la nature de l'engagement du plaignant avec Bitpanda : utilisateur ou partenaire de Bitpanda Technology Solutions) ;
- La personne de contact au sein de Bitpanda (le cas échéant) ;
- La nature de la réclamation (veuillez être aussi précis que possible dans la description des faits à l'origine de la réclamation) ;
- Tout document justificatif à l'appui de la réclamation.

La réclamation est traitée par le Service Client ou le service de gestion des réclamations du groupe, selon le niveau d'escalade de la réclamation.

### **Évaluation de la réclamation :**

Le Service Client et le service de gestion des réclamations évaluent la réclamation, généralement reçue par courriel, selon des critères établis, y compris ceux liés aux motifs de rejet d'une réclamation (cas de « non-réclamation »).

L'utilisateur doit être informé de la décision initiale de l'entreprise concernant les suites données à la réclamation dans un délai de trois (3) à cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci.

Toute communication adressée au plaignant doit l'informer des mesures prises, des décisions relatives à la réclamation ainsi que des motifs de ces décisions, dans la mesure où les dispositions légales, les recours ou options de réexamen le permettent. Si nécessaire, un délai de réponse sera communiqué lors de l'échange avec le plaignant.

**Clôture de la réclamation :**

Une réclamation est considérée comme clôturée lorsqu'il n'y a plus de communication de la part du client ou lorsqu'un accord a été trouvé. Le Service Client enverra la dernière communication concluant la réclamation. Nous nous efforçons de résoudre les différends de manière rapide et transparente. Le système de suivi des réclamations (voir ci-dessous) enregistre toutes les étapes liées à la gestion de la réclamation, son issue ainsi que toute action de suivi.

**Vous avez le droit de contacter l'autorité de régulation compétente en cas d'insatisfaction concernant la résolution de votre réclamation**

**Autriche : Autorité des marchés financiers (FMA)**

Bankenschlichtungsstelle (organisme commun de médiation du secteur bancaire autrichien) : <https://www.bankenschlichtung.at/>

Ombudsstelle des Fachverbände Finanzdienstleister : Médiateur Gerhard Windegger, <https://www.wko.at/branchen/information-consulting/finanzdienstleister/ombudsstelle.html>.

Conformément au § 14 de la loi allemande sur les injonctions (UKlAG), les consommateurs de Bitpanda Asset Management GmbH ont la possibilité de contacter les organismes officiels suivants chargés du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :

Responsable des litiges concernant les services visés au § 14, paragraphe 1, points 1 à 5, de l'UKlAG :

• **Deutsche Bundesbank**

Schlichtungsstelle  
Boîte postale 10 06 02  
60006 Frankfurt am Main  
E-mail : [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
Site web : [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

Responsable des litiges concernant les services visés au § 14, paragraphe 1, points 6 et 7, de l'UKlAG :

- **Autorité fédérale de supervision financière (BaFin)**

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Referat ZR 3 –

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Tél. : +49 228 4108-0

Fax : +49 228 4108-62299

Site web : [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

**Pour les autres juridictions compétentes, veuillez-vous référer aux mentions légales de Bitpanda.**

Au niveau de l'Union européenne, les réclamations liées aux clients peuvent être adressées au mécanisme de règlement en ligne des litiges (Consumer-Redress) [LINK](#) et au réseau des centres européens des consommateurs [ECC Net](#) (UE, Islande, Royaume-Uni).

## **Application des procédures**

Ce résumé s'appuie sur les procédures internes de gestion des plaintes de Bitpanda et reflète leur application pratique au sein de l'ensemble des entités du groupe. Ces procédures garantissent une approche cohérente, équitable et transparente du traitement des plaintes, conformément aux exigences réglementaires et aux normes internes de gouvernance.