

Coinfinity GmbH Beschwerdemanagement

Wir, die Coinfinity GmbH, legen großen Wert auf die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden. Sollten Sie mit unseren Dienstleistungen oder Produkten einmal nicht zufrieden sein, geben wir Ihnen die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen. Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde angemessen und zeitnah zu bearbeiten und daraus zu lernen, um unsere Dienstleistungen stetig zu verbessern. Eingegangene Beschwerden werden analysiert, um wiederholte Fehler oder Probleme zu beseitigen. Wir haben daher folgende Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen:

Beschwerdeverfahren

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Jeder Kunde, der von unseren Dienstleistungen oder Geschäftsaktivitäten betroffen ist, kann eine Beschwerde einreichen.

Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?

Sie können Ihre Beschwerde jederzeit über unser Kontaktformular per E-Mail oder auf dem Postweg einreichen:

- **Kontaktformular:** Link
- **E-Mail:** beschwerde@coinfinity.co
- **per Post:** Richten Sie Ihre Beschwerde an:

Coinfinity GmbH
Beschwerdemanagement
Griesgasse 10
8020 Graz
Austria

Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitung per Post länger dauern kann. Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, uns ihre Beschwerden über verschiedene Kommunikationswege mitzuteilen. Sie können uns per E-Mail oder per Post erreichen.

Welche Informationen benötigen wir?

Damit wir Ihre Beschwerde schnell und effizient bearbeiten können, benötigen wir die folgenden Informationen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Eine kurze Beschreibung des Sachverhalts und den Zeitpunkt des Auftretens des Beschwerdegrunds
- Angaben zum Produkt oder zur Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- Die Formulierung Ihres Begehrens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen)
- Kopien der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie direkt eine Eingangsbestätigung von uns. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von wenigen Arbeitstagen an. Sollten wir diese Frist nicht einhalten können, werden wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informieren.

Wenn die Beschwerde berechtigt ist, muss geprüft werden, ob es sich um einen sofort behebbaren Mangel oder um einen Mangel handelt, der eine weitere Bearbeitung erfordert. Ein sofort behebbarer Mangel wird unverzüglich bearbeitet, wobei geeignete Maßnahmen zur Behebung des Mangels ergriffen werden. Der Beschwerdeführer wird anschließend über die ergriffenen Maßnahmen informiert. Wenn wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig nachkommen können, erhalten Sie eine verständliche Begründung. Sollten wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, können Sie sich an eine der unten genannten alternativen Beschwerdestellen wenden.

Alternative Beschwerdestellen

Falls Sie mit unserer Lösung nicht zufrieden sind, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

- Plattform der EU-Kommission für Online-Streitbeilegung: [Website](#)
- Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner Platz 5, 1090 Wien: [Website](#)

Vertraulichkeit und Aufbewahrung

Ihre Beschwerden werden vertraulich behandelt. Die Aufzeichnungen zu Ihrer Beschwerde und den getroffenen Maßnahmen werden mindestens fünf Jahre aufbewahrt.

Weitere Hinweise

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Diese Grundsätze werden regelmäßig überprüft und auf unserer Website veröffentlicht.