



Richtlinie für Kundenbeschwerden

Version: April 2025



Einleitung

Ihre Zufriedenheit ist unsere Priorität. Wenn Sie jedoch mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sind, können Sie eine Kundenbeschwerde einreichen

In Übereinstimmung mit Artikel 71 MiCA hat BITSTACK ein Beschwerdemanagement-System eingerichtet, um eine ordnungsgemäße Bearbeitung und schnelle Lösung für Beschwerden seiner Kunden unter Berücksichtigung ihrer Interessen zu gewährleisten. Dieses System gilt für alle BITSTACK-Kunden.

Definition einer Beschwerde

Eine Kundenbeschwerde ist eine Erklärung, die die Unzufriedenheit eines Kunden mit einem von BITSTACK gelieferten Produkt oder einer von BITSTACK gelieferten Dienstleistung zum Ausdruck bringt und eine Antwort des Unternehmens erfordert.

Die von einer Beschwerde betroffenen Dienstleistungen beziehen sich auf alle von BITSTACK vertriebenen Produkte und Dienstleistungen. Ausgeschlossen sind daher Auskunfts- oder Berichtigungsersuchen, Klärungsbescheide oder die Aufforderung zur Abgabe einer kommerziellen Geste ...

Eine Kundenbeschwerde kann Folgendes betreffen:

- die Qualität des Angebots,
- die Bereitstellung von Informationen,
- die Preisgestaltung der angebotenen Dienste,
- Uneinigkeit über die rechtlichen Unterlagen,
- ein Vorfall in der Anwendung, dem BITSTACK-Kundenkonto,
- sämtliche Elemente, die sich auf die von BITSTACK erbrachten Dienstleistungen oder Produkte beziehen.

Organisation der Behandlung von Beschwerden

BITSTACK verpflichtet sich, Beschwerden nach folgenden Grundsätzen zu behandeln:

- Transparenz gegenüber dem Kunden,
- objektive, faire und harmonisierte Bearbeitung von Beschwerden,



- kostenloser Zugang zum Beschwerdebearbeitungssystem,
- Frist für die Bearbeitung der Antwort, die angesichts der Komplexität der Beschwerde angemessen ist.

Eingang der Beschwerde

Der Kunde kann seine Beschwerde kostenlos in französischer oder englischer Sprache einreichen und muss deutlich machen, dass es sich um eine Beschwerde handelt.

Der Kunde erläutert den Sachverhalt, der zu seiner Beschwerde geführt hat, ausführlich unter Beifügung aller relevanten Belege. Zu diesem Zweck stellt BITSTACK seinen Kunden ein Standardbeschwerdemodell zur Verfügung.

Bitstack bittet darum, eine jegliche Unzufriedenheit wie folgt schriftlich zu formalisieren:

- ^ Über die BITSTACK-Website mit unserem [Online-Formular](#)
- ^ Per E-Mail: compliance@bitstack-app.com

Jede Beschwerde wird innerhalb einer vorgeschriebenen Frist von höchstens zehn (10) Arbeitstagen ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde bei BITSTACK bestätigt.

Übermittlung der Antwort an den Kunden und Abschluss der Beschwerde

Die Antwort auf die Beschwerde des Kunden erfolgt in einer Frist von maximal zwei (2) Monaten nach Eingang der ersten schriftlichen Beschwerde.

Erfordert die Analyse der Beschwerde des Kunden jedoch je nach Gegenstand oder Schwierigkeitsgrad das Eingreifen verschiedener Ansprechpartner, kann die Bearbeitungszeit länger ausfallen. Der Kunde wird schnellstmöglich in der Empfangsbestätigung oder per gesondertem Schreiben darüber informiert, unter Angabe der zusätzlichen Zeit, die erforderlich ist, um auf die Beschwerde zu antworten, und unter Angabe des endgültigen Datums, an dem der Kunde eine endgültige Antwort von BITSTACK erhalten wird.



Beschwerde beim Ombudsmann der französischen Finanzmarktaufsicht AMF

Wenn alle BITSTACK zur Verfügung stehenden Mittel zur Beilegung einer Beschwerde nicht zu einer für den Kunden zufriedenstellenden Lösung geführt haben oder wenn er innerhalb von zwei (2) Monaten nach Eingang der ersten Beschwerde keine Antwort erhalten hat, kann der Kunde, der mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden ist, gemäß Artikel L.621-19 des französischen Währungs- und Finanzgesetzes den Ombudsmann der AMF einschalten.



Die AMF verfügt über einen Mediator, der von jeder interessierten natürlichen oder juristischen Person im Rahmen einer Streitigkeit mit individuellem Charakter, die in ihren Zuständigkeitsbereich fällt, wie auf der Website der AMF beschrieben, befasst werden kann:
https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/2020-01/fiche_inc_2018_mediateur.pdf

Der Kunde kann sich kostenlos an den Ombudsmann der AMF wenden:

- vorrangig per elektronisches Formular auf der AMF-Website:

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

- oder per Post an folgende Adresse:

Ombudsmann der AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 Place de la Bourse
75082 Paris cedex France