

BESCHWERDEMANAGEMENT

DADAT KRYPTO GMBH



WAS IST EINE BESCHWERDE?

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an uns im Zusammenhang mit unserer Erbringung einer Kryptowerte-Dienstleistung oder einer Kryptowerte-Nebendienstleistung richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss dabei nicht zwingend verwendet werden.

Um Ihre Beschwerde optimal bearbeiten zu können, teilen Sie uns bitte Grund/Anlass/Ursache Ihrer Beschwerde möglichst konkret mit und legen Sie Ihrer Beschwerde sofern zweckmäßig Unterlagen oder Dokumente bei.

Bitte beachten Sie, dass wir zur Bearbeitung einer Beschwerde – insbesondere für Rückfragen und zur Rückmeldung über die Bearbeitungsfortschritte und -ergebnisse - Ihre Kontaktdaten benötigen.

WO KANN EINE BESCHWERDE EINGEREICHT WERDEN?

Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Sie kann per Post oder E-Mail eingebracht werden an:

DADAT Krypto GmbH
Franz-Josef-Straße 22
5020 Salzburg
Telefon: +43 (0) 50 33 66 99
Fax: +43 (0) 50 3366 6105
E-Mail: service@krypto.dad.at

Alternativ können Sie für Ihre Beschwerde das auf der Website www.krypto.dad.at abrufbare Formular verwenden und uns zusenden.

WIE WERDEN BESCHWERDEN BEARBEITET?

Mit unserem Beschwerdemanagement stellen wir sicher, dass jede Beschwerde von unserem Team schnell, professionell, lösungsorientiert und für Sie kostenfrei bearbeitet wird.

EINGANG DER BESCHWERDE

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden eine schriftliche Empfangsbestätigung per E-Mail. Wurde uns die Beschwerde telefonisch mitgeteilt, werden Sie über die von Ihnen angegebene E-Mailadresse schriftlich verständigt.

PRÜFUNG UND BEARBEITUNG

Unser qualifiziertes Team prüft jedes Anliegen sorgfältig und setzt sich bei Bedarf mit Ihnen in Verbindung, um weitere zur Bearbeitung notwendige Informationen in Erfahrung zu bringen. Unser Anspruch ist, die Bearbeitung von Beschwerden binnen 14 Bankarbeitstagen bzw. bei Beschwerden im Zusammenhang mit Kryptowerte-Dienstleistungen binnen 2 Monaten ab Eingang der Beschwerde mit einer schriftlichen Antwort abzuschließen. Sollte dies in besonders komplexen Fällen nicht möglich sein, werden Sie darüber unverzüglich unter Angabe des Grundes der Verzögerung sowie den voraussichtlichen Zeitpunkt der Beschwerdeerledigung informiert.

ABSCHLUSS DES BESCHWERDEVERFAHRENS

Unmittelbar nach umfassender Sachverhaltserhebung und Prüfung der Erledigungsoptionen teilen wir Ihnen unseren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mit. Weiters informieren wir Sie über von uns erarbeitete Lösungsmöglichkeiten sowie weitere Möglichkeiten, einschließlich der Möglichkeit, die Beschwerde an eine Stelle zur Streitbeilegung weiterzuleiten oder der Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

STREITSCHLICHTUNG

Die DADAT Bank nimmt derzeit an keinem anerkannten privaten deutschen oder dem von der Europäischen Kommission eingerichteten Verbraucherschlichtungsverfahren (Europäische Online-Streitbeilegungsplattform) teil.

Bei Fragen zu unserem Beschwerdemanagement können Sie sich jederzeit gerne an uns wenden.