BitGo Europe GmbH

Customer Complaints Procedure / Beschwerdemanagement

BitGo Europe GmbH

LANGUAGE OF THE AGREEMENT — BINDING LANGUAGE STATEMENT / VERTRAGSSPRACHE — VERBINDLICHKEITSERKLÄRUNG

This Agreement (hereinafter referred to as the "Agreement") is executed in both the English language and the German language. The Parties acknowledge and agree that both language versions are provided and executed for convenience. However, in the event of any ambiguity, discrepancy, inconsistency, or conflict between the English version and the German version regarding the meaning, interpretation, translation, or legal effect of any provision of this Agreement, the English language version shall exclusively prevail and shall be the sole legally binding version for all purposes.

Diese Vereinbarung (nachfolgend die „Vereinbarung") wird sowohl in englischer Sprache als auch in deutscher Sprache abgeschlossen. Die Parteien erkennen an und stimmen darin überein, dass beide Sprachfassungen ausschließlich der Vereinfachung dienen und nur zu diesem Zweck bereitgestellt und abgeschlossen werden. Im Falle jeglicher Unklarheit, Abweichung, Inkonsistenz oder eines Widerspruchs zwischen der englischen Fassung und der deutschen Fassung in Bezug auf die Bedeutung, Auslegung, Übersetzung oder rechtliche Wirkung einer Bestimmung dieser Vereinbarung ist ausschließlich die englische Sprachfassung maßgeblich und stellt für sämtliche Zwecke die alleinige rechtsverbindliche Fassung dar.

ENGLISH	DEUTSCH
Principles for Complaint Management	**Grundsätze des Beschwerdemanagements**
At BitGo Europe GmbH, customer satisfaction is our top priority. If you are ever dissatisfied with our services or products, you have the opportunity to file a complaint at any time. We have set up a dedicated complaints department and implemented appropriate complaint management measures. Our goal is to ensure that your complaints are handled in a timely and appropriate manner.	Bei der BitGo Europe GmbH hat die Kundenzufriedenheit oberste Priorität. Sollten Sie jemals mit unseren Dienstleistungen oder Produkten unzufrieden sein, haben Sie jederzeit die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen. Wir haben eine eigene Beschwerdeabteilung eingerichtet und geeignete Maßnahmen zum Beschwerdemanagement umgesetzt. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass Ihre Beschwerden zeitnah und angemessen bearbeitet werden.
To continuously improve the quality of our services, we take your feedback very seriously. We ensure that all complaints are investigated objectively and appropriately in accordance with our complaint management principles and procedures, that potential conflicts of interest are identified, and that the complaint process remains unaffected by any such conflicts.	Um die Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, nehmen wir Ihr Feedback sehr ernst. Wir stellen sicher, dass alle Beschwerden objektiv und angemessen gemäß unseren Grundsätzen und Verfahren des Beschwerdemanagements untersucht werden, dass potenzielle Interessenkonflikte identifiziert werden und dass der Beschwerdeprozess von solchen Konflikten unberührt bleibt.
Furthermore, we use all complaints as an opportunity to review our processes and workflows continuously and to optimize them through targeted measures when necessary.	Darüber hinaus nutzen wir jede Beschwerde als Gelegenheit, unsere Prozesse und Arbeitsabläufe fortlaufend zu überprüfen und sie bei Bedarf durch gezielte Maßnahmen zu optimieren.

Complaint Processing	Beschwerdebearbeitung
As a customer or potential customer of BitGo Europe GmbH, you may submit complaints regarding any of our services or those of our partner service providers. Complaints can be submitted electronically, in writing, or verbally.	Als Kunde oder potenzieller Kunde der BitGo Europe GmbH können Sie Beschwerden zu sämtlichen unserer Dienstleistungen oder denen unserer Partnerdienstleister einreichen. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich eingereicht werden.
Electronic submission	**Elektronische Einreichung**
If you wish to submit a complaint electronically, please send it to the following email address: complaints-eu@bitgo.com.	Wenn Sie eine Beschwerde elektronisch einreichen möchten, senden Sie diese bitte an folgende E-Mail-Adresse: complaints-eu@bitgo.com.
Important: Please use this email address exclusively for submitting complaints. Complaints sent to any other email address will not be considered.	Wichtig: Bitte verwenden Sie diese E-Mail-Adresse ausschließlich zur Einreichung von Beschwerden. An eine andere E-Mail-Adresse gesendete Beschwerden werden nicht berücksichtigt.
Postal submission	**Postalische Einreichung**
For written complaints, please use the following postal address:	Für schriftliche Beschwerden verwenden Sie bitte folgende Postanschrift:
BitGo Europe GmbH Complaints Management Mainzer Landstraße 10 60325 Frankfurt am Main Germany	BitGo Europe GmbH Complaints Management Mainzer Landstraße 10 60325 Frankfurt am Main Deutschland
Required information	**Erforderliche Angaben**
To process your complaint, the following information is required:	Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde sind folgende Angaben erforderlich:
• Full contact details (name, address, email address)	• Vollständige Kontaktdaten (Name, Anschrift, E-Mail-Adresse)
• Reason for the complaint, e.g.: – Custody of digital assets – Delayed or failed transaction settlement – Withdrawal or transfer of digital assets – Security or account access issues – BitGo platform functionality – Other custody-related concerns	• Grund der Beschwerde, z. B.: – Verwahrung digitaler Vermögenswerte – Verzögerte oder fehlgeschlagene Abwicklung einer Transaktion – Abhebung oder Übertragung digitaler Vermögenswerte – Sicherheits- oder Kontozugriffsprobleme – Funktionalität der BitGo-Plattform – Sonstige verwahrungsbezogene Anliegen
• A detailed description of the issue	• Eine ausführliche Beschreibung des Sachverhalts
• Copies of all relevant documents necessary for understanding the complaint (if available)	• Kopien aller für das Verständnis der Beschwerde notwendigen relevanten Unterlagen (sofern vorhanden)

Processing timeline	Bearbeitungsfristen
BitGo Europe GmbH will confirm receipt of every complaint to the complainant. A response will generally be provided within 15 business days after receipt. If this deadline cannot be met, the complainant will be informed of the reasons for the delay and the estimated processing time via an interim notification. The final response will be provided no later than 35 business days after receipt of the complaint. If a complaint can be resolved quickly, the complainant will receive a direct response instead of an acknowledgment of receipt. If BitGo Europe GmbH does not fully or partially uphold a complaint, the complainant will receive a justification for the decision.	Die BitGo Europe GmbH bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang jeder Beschwerde. Eine Antwort erfolgt in der Regel innerhalb von 15 Geschäftstagen nach Eingang. Kann diese Frist nicht eingehalten werden, wird der Beschwerdeführer durch eine Zwischennachricht über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer informiert. Die endgültige Antwort erfolgt spätestens 35 Geschäftstage nach Eingang der Beschwerde. Kann eine Beschwerde rasch gelöst werden, erhält der Beschwerdeführer anstelle einer Eingangsbestätigung eine direkte Antwort. Wird eine Beschwerde durch die BitGo Europe GmbH ganz oder teilweise nicht aufgegriffen, erhält der Beschwerdeführer eine Begründung der Entscheidung.
Further Options for Your Complaint	**Weitere Möglichkeiten für Ihre Beschwerde**
If you are not satisfied with the final processing or outcome of your complaint, you can escalate the matter to an independent third party. You may contact the following arbitration body:	Sollten Sie mit der endgültigen Bearbeitung oder dem Ergebnis Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sein, können Sie die Angelegenheit an eine unabhängige Stelle eskalieren. Sie können sich an folgende Schlichtungsstelle wenden:
Arbitration Body at the Federal Financial Supervisory Authority (BaFin) Website: www.bafin.de/schlichtungsstelle Email: schlichtungsstelle@bafin.de	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Website: www.bafin.de/schlichtungsstelle E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de
Note: If you submit your complaint to both BitGo Europe GmbH and the arbitration body at the same time, BitGo Europe GmbH will cease processing your direct complaint. Further communication will take place exclusively through the arbitration body, which may result in delays in processing your complaint.	Hinweis: Wenn Sie Ihre Beschwerde gleichzeitig bei der BitGo Europe GmbH und der Schlichtungsstelle einreichen, stellt die BitGo Europe GmbH die direkte Bearbeitung Ihrer Beschwerde ein. Die weitere Kommunikation erfolgt ausschließlich über die Schlichtungsstelle, was zu Verzögerungen bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde führen kann.
Beyond this, you retain the right to pursue legal action through civil courts.	Darüber hinaus bleibt Ihnen das Recht erhalten, den Rechtsweg über die ordentlichen Zivilgerichte zu beschreiten.
Note: The processing of complaints is free of charge.	Hinweis: Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.