Beschwerdemanagement-Richtlinie

November 2023

**Beschwerdemanagement-Richtlinie**

**Eurotrader Investments RGB Ltd**

1. **Zweck**
Eurotrade Investments RGB Ltd (im Folgenden „das Unternehmen“, „wir“ oder „uns“) ist ein in Zypern ansässiges Investmentunternehmen, das ordnungsgemäß von der Cyprus Securities and Exchange Commission reguliert und lizenziert ist. Wir haben diese Beschwerdebehandlungsrichtlinie für Kunden („Richtlinie“) erstellt, um umfassende Leitlinien für die Behandlung von Kundenbeschwerden in allen Bereichen unserer Dienstleistungen bereitzustellen. Diese Richtlinie soll transparente, genaue und aktuelle Informationen über den Beschwerdeprozess bieten.
Diese Beschwerderichtlinie wurde speziell entwickelt, um eine faire und zügige Lösung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten, die aus der Interaktion mit dem Unternehmen entstehen. Wir verpflichten uns, alle Unzufriedenheiten im Zusammenhang mit unseren Finanzdienstleistungen zu bearbeiten, unabhängig davon, ob diese erbracht oder verweigert wurden.
Zum Schutz Ihrer Interessen und um ein vollständiges Verständnis unserer Verfahren zu gewährleisten, empfehlen wir, diese Richtlinie sowie alle weiteren auf unserer Webseite und im Kundenportal verfügbaren Dokumente und Informationen sorgfältig zu lesen. Dieses Verständnis ist besonders wichtig, bevor Sie ein Handelskonto eröffnen oder Handelsaktivitäten mit dem Unternehmen aufnehmen.
Das Unternehmen ist bestrebt, Ihre Beschwerden oder Anfragen zeitnah, fair und effizient zu bearbeiten. Wir folgen einem strukturierten Verfahren, das unten beschrieben wird, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde oder Anfrage innerhalb angemessener Fristen bearbeitet wird. Ihre Zufriedenheit hat für uns Priorität.
Für nicht definierte Großschreibungstermini konsultieren Sie bitte Anhang A („Glossar“) des „Kundenvertrags“.

**2. Anfragen**
Sollten Sie mit unseren Dienstleistungen unzufrieden sein oder Fragen zu Ihrem Konto haben, können Sie sich an unseren Kundensupport per Live-Chat, E-Mail oder Telefon wenden. Der Kundensupport bewertet Ihre Anfrage umgehend und entscheidet, ob diese sofort gelöst werden kann oder weitere Untersuchungen erforderlich sind. Die meisten Anliegen werden innerhalb von 48 Geschäftsstunden gelöst. Sollten Sie mit der Antwort weiterhin unzufrieden sein, können Sie Ihre Beschwerde an unsere Compliance-Abteilung weiterleiten, wie im Abschnitt „Offizielle Beschwerden“ beschrieben.

**3. Offizielle Beschwerden**
Eine offizielle Beschwerde ist eine Äußerung der Unzufriedenheit im Zusammenhang mit der Erbringung von Investitionsdienstleistungen und ist an die Compliance-Abteilung gemäß dieser Richtlinie zu richten.
Eine Beschwerde sollte folgende Angaben enthalten:

* Ihren Vor- und Nachnamen
* Ihre Kontonummer
* Betroffene Transaktionsnummer(n), falls zutreffend
* Datum und Uhrzeit des Problems
* Eine genaue Beschreibung des Problems

Beschwerden müssen per E-Mail (compliance@eurotrader.eu) an die Compliance-Abteilung gesendet werden, und zwar über die registrierte E-Mail-Adresse des Kunden oder des bevollmächtigten Vertreters, möglichst zeitnah nach Auftreten der Beschwerde. Wir bestätigen den Erhalt der Beschwerde innerhalb von fünf (5) Tagen und stellen Ihnen eine eindeutige Referenznummer zur Verfügung. Wir verpflichten uns, Ihre Beschwerde innerhalb von zwei (2) Monaten zu prüfen und zu beantworten. In Ausnahmefällen, in denen wir diese Frist nicht einhalten können, informieren wir Sie über die Gründe für die Verzögerung und setzen eine Frist von maximal drei (3) Monaten ab Einreichung der Beschwerde.

Sollte unsere abschließende Antwort für Sie nicht zufriedenstellend sein, können Sie innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt unserer finalen Antwort den Finanzombudsmann der Republik Zypern („FOS“) kontaktieren. Es ist wichtig zu beachten, dass der FOS Beschwerden ablehnen kann, die mehr als zweiundzwanzig (22) Monate nach dem Datum eingereicht werden, an dem Sie von dem Problem Kenntnis erlangt haben oder vernünftigerweise hätten erlangen müssen (wie vom Finanzombudsmann bestimmt). Juristische Personen, Treuhandgesellschaften oder andere Einheiten können anderen Regelungen unterliegen; es ist wichtig, die jeweiligen gesetzlichen Anforderungen zu beachten.
In der abschließenden Antwort des Unternehmens wird bestätigt, ob der Kunde berechtigt ist, die Beschwerde an den Finanzombudsmann weiterzuleiten.
Kontaktinformationen des Finanzombudsmanns der Republik Zypern:
Webseite: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
E-Mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
Per Post oder persönlich: 15 Kypranoros, 1061 Nikosia oder Postfach 26722, 1647 Nikosia
Telefon: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118

Das Recht der Kunden, rechtliche Schritte einzuleiten, bleibt unberührt, unabhängig davon, ob sie die oben beschriebene Richtlinie nutzen. Zudem können Kunden ihre Beschwerden weiterhin beim Finanzombudsmann von Zypern einreichen, sofern dies innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt der endgültigen Antwort des Unternehmens geschieht.
Bei Einreichung einer Beschwerde sollten Sie stets die eindeutige Beschwerdenummer angeben, die Eurotrader Ihnen bei der Bestätigung und Beantwortung mitgeteilt hat. Sollten Sie mit der Entscheidung des Finanzombudsmanns nicht zufrieden sein, können rechtliche Schritte als letzter Ausweg in Betracht gezogen werden.

**4. Überwachung der Beschwerden**
Als reguliertes Unternehmen ist Eurotrader verpflichtet, alle eingegangenen Beschwerden zu dokumentieren. Wir führen ein internes Beschwerderegister mit relevanten Informationen und Statusupdates. Das Unternehmen übermittelt monatlich Daten zu allen Beschwerden an die CySEC.

**5. Überprüfung der Richtlinie**
Das Unternehmen überprüft diese Richtlinie mindestens einmal jährlich. Der Compliance-Beauftragte des Unternehmens ist verantwortlich dafür, dass diese Richtlinie stets aktuell und konform mit allen relevanten Gesetzen und Vorschriften bleibt.

**6. Dokumentation**
Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit Beschwerden werden den Beschwerdeführern schriftlich mitgeteilt, und Kopien werden vom Unternehmen aufbewahrt. Alle Dokumente und Informationen zu einer Beschwerde werden mindestens fünf (5) Jahre ab dem Datum der Schließung der Beschwerde und/oder Beendigung der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden aufbewahrt.

**Eurotrader Investments RGB Ltd**

# Kyrillou Loukareos 70, Kakos Premier Tower,

1st ﬂoor, 4156, Limassol, Cyprus

# T: +357 25262826 | +357 25262705

[www.eurotrader.eu](http://www.eurotrader.eu/) | support@eurotrader.eu

# Eurotrader Investments RGB Ltd wird von der Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) **autorisiert und reguliert**.

November 2023