Richtlinie zur Behandlung von Beschwerden

Januar 2024

**Beschwerdeverfahren von Eurotrade International Ltd**

**Beschwerdeverfahren**

Eurotrade International Ltd, eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung, eingetragen nach den Gesetzen von Mauritius unter der Registrierungsnummer 197389 GBC, mit Sitz in 3 Emerald Park, Trianon, Quatre Bornes 72257, Republik Mauritius, legt großen Wert auf hohe Standards. Sobald wir auf Beschwerden oder Bedenken aufmerksam werden, bemühen wir uns, diese so schnell wie möglich zu klären. Unsere Verfahren sollen sicherstellen, dass Beschwerden fair und innerhalb angemessener Fristen bearbeitet werden.

**Das übliche Verfahren lässt sich wie folgt zusammenfassen:**

* Wir streben eine schnelle Lösung von Beschwerden an. Kann eine Beschwerde nicht bis zum Ende des nächsten Werktages gelöst werden, wird der Fall einem leitenden Mitarbeiter zugewiesen, der die Beschwerde untersucht.
* Sie erhalten den Namen und die Kontaktdaten der für Ihre Beschwerde zuständigen Person. Diese Person wird Ihre Beschwerde dokumentieren und Ihnen zeitnah eine Eingangsbestätigung zukommen lassen – in der Regel innerhalb von drei Werktagen.
* In der Eingangsbestätigung wird die Natur der Beschwerde dargelegt und es kann sein, dass wir Sie um weitere Klarstellungen bitten. Ihre Beschwerde wird anhand unserer Unterlagen sowie ggf. Berichten Dritter geprüft. Gegebenenfalls werden wir Sie schriftlich um weitere Informationen bitten.
* Wir sind bestrebt, Beschwerden spätestens innerhalb von vierzig (40) Arbeitstagen zu klären. Falls innerhalb dieser Frist kein abschließendes Antwortschreiben erfolgt ist, erhalten Sie:
  + Ein abschließendes Antwortschreiben, in dem wir unsere Ergebnisse und Lösungsvorschläge darlegen. Darin wird ebenfalls bestätigt, dass Sie – sollten Sie mit unserer Antwort unzufrieden bleiben – Ihre Beschwerde an die FSC (Financial Services Commission) weiterleiten können. Dies muss innerhalb von sechs Monaten ab Datum unseres Antwortschreibens geschehen, andernfalls verfällt dieses Recht.
* Wenn wir Informationen von Dritten einholen müssen, kann es zu Verzögerungen kommen, die außerhalb unseres Einflusses liegen. Wir informieren Sie in diesem Fall regelmäßig über den Stand der Bearbeitung.
* Sollte sich herausstellen, dass eine Beschwerde nicht uns betrifft, sondern einem anderen Unternehmen zugeordnet werden kann, und wir dieses Unternehmen identifizieren können, werden wir:
  + Dieses Unternehmen schriftlich informieren, dass wir die Beschwerde für relevant halten, und empfehlen, dass es sich direkt mit Ihnen in Verbindung setzt.
  + Ihnen eine Kopie dieses Schreibens zusammen mit den Kontaktdaten des Unternehmens zukommen lassen und Sie bitten, sich direkt mit diesem in Verbindung zu setzen.

Kontakt:

Wenn Sie Fragen zu diesem Verfahren haben, wenden Sie sich bitte an die Compliance-Abteilung unter:

📧 compliance@eurotrader.com

|  |
| --- |
| **Eurotrade Interna�onal Ltd** |
| 3 Emerald Park, Trianon, Quatre Bornes 72257, |
| Republic of Mauri�us  T: +44 20 80047430 |
| www.eurotrader.com | [support@eurotrader.com](mailto:support@eurotrader.com) |
| Autorisiert und reguliert durch die Financial |
| (License Nummer GB22201125)  Jan 2024 |