



Beschwerdeverfahren für Kunden

Version 1.7

Zuletzt aktualisiert – 29 July 2019



Beschwerdeverfahren für Kunden

GBE brokers Ltd. (nachstehend das „Unternehmen“) ist eine von der zypriotischen Finanzaufsicht (Cyprus Securities and Exchange Commission, nachstehend „CySEC“) unter der Lizenznummer 240/14 zugelassene und regulierte zypriotische Investmentfirma (Cyprus Investment Firm, nachstehend „CIF“), die dieses Beschwerdeverfahren anwendet, um ein faires und zügiges Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden, die sich aus Ihrer Geschäftsbeziehung mit dem Unternehmen ergeben können, zu gewährleisten. Falls der Kunde das am Ende dieser Richtlinie beigefügte Beschwerdeformular nicht ausfüllt, wird sein Anliegen als Anfrage behandelt und als solche bearbeitet.

1.0 Einreichung einer Beschwerde

Der Kunde kann die Beschwerde schriftlich einreichen und an die Back-Office- oder die Compliance-Abteilung des Unternehmens richten, die befugt ist, Beschwerden zu bearbeiten und zu untersuchen, die von den Kunden des Unternehmens bei den oben genannten Abteilungen eingereicht werden.

Wir empfehlen Ihnen, das beigefügte Beschwerdeformular zu verwenden und es auf eine der folgenden Arten einzureichen:

(a) durch Postsendung oder persönliche Zustellung des beigefügten Beschwerdeformulars an die folgende Adresse:

60 Panioti, Green Area, Limassol, 4044 Zypern

(b) durch elektronische Übersendung des Beschwerdeformulars an folgende E-Mail-Adresse:

compliance@gbebrokers.com

(c) per Fax an +357 25 01 41 23

Beschwerdeverfahren für Kunden

2.0 Bestätigung des Eingangs der Beschwerde

Das Unternehmen bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Eingang der Beschwerde und teilt dem Kunden die eindeutige Aktennummer der Beschwerde mit. Die eindeutige Aktennummer muss bei allen zukünftigen Kontakten mit dem Unternehmen, dem Finanzombudsman und/oder der CySEC im Hinblick auf die konkrete Beschwerde angegeben werden.

3.0 Bearbeitung der Beschwerde

Nachdem das Unternehmen den Eingang der Beschwerde des Kunden bestätigt hat, prüft das Unternehmen die Beschwerde sorgfältig, untersucht die Umstände der Beschwerde und versucht, unverzüglich für Abhilfe zu sorgen.

Das Unternehmen unternimmt alle Anstrengungen, Ihre Beschwerde zu untersuchen und Ihnen das Ergebnis der Untersuchung des Unternehmens innerhalb von zwei (2) Monaten ab dem Datum, an dem der Kunde die Beschwerde eingereicht hat, mitzuteilen. Während des Untersuchungsverfahrens wird das Unternehmen den Kunden über die Bearbeitung seiner Beschwerde auf dem Laufenden halten und gegebenenfalls weitere

Beschwerdeverfahren für Kunden

Informationen anfordern, um die Klärung der Beschwerde zu ermöglichen. Einer unserer Mitarbeiter setzt sich unter Umständen direkt mit Ihnen in Verbindung (einschließlich der Kommunikation per E-Mail oder Telefon), um weitere Erläuterungen (falls erforderlich) und Informationen zu Ihrer Beschwerde einzuholen. Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen Ihre Beschwerde als gegenstandslos betrachtet und die Untersuchung einstellt, falls Sie dem Unternehmen nicht innerhalb von drei (3) Monaten ab dem Datum der Einreichung Ihrer Beschwerde antworten. Das Unternehmen benötigt die uneingeschränkte Mitwirkung des Kunden, um die Untersuchung und eventuelle Klärung der Beschwerde zu beschleunigen.

Für den Fall, dass Ihre Beschwerde weitergehend untersucht werden muss und wir sie nicht innerhalb von zwei (2) Monaten klären können, werden wir Sie schriftlich oder mithilfe eines anderen dauerhaften Trägermediums über die Verzögerung informieren. Wenn das Unternehmen Sie auf die Verzögerung hinweist, nennt es Ihnen die Gründe für die Verzögerung und wann die Untersuchung des Unternehmens voraussichtlich abgeschlossen sein wird. In jedem Fall werden wir Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung spätestens einen (1) Monat nach der Ankündigung der Verzögerung, je nach Komplexität des Falles und Ihrer Mitarbeit, mitteilen.

4.0 Endgültige Entscheidung

Wenn wir zu einem Ergebnis kommen, werden wir Sie darüber in Kenntnis setzen, zusammen mit einer Erläuterung unserer Position und eventuellen Abhilfemaßnahmen, die wir zu ergreifen beabsichtigen (falls zutreffend).

Falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Unternehmens nicht zufrieden sind, können Sie sich an das Büro des Finanzombudsmanns der Republik Zypern wenden und einen Antrag auf Schlichtung mit dem Ziel einer möglichen

Beschwerdeverfahren für Kunden

Entschädigung stellen. Es ist wichtig, dass Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt einer endgültigen Antwort des Unternehmens an den Finanzombudsman der Republik Zypern wenden, andernfalls kann der Finanzombudsman der Republik Zypern Ihre Beschwerde möglicherweise nicht bearbeiten.

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass das Unternehmen nicht in der Lage war, Ihnen innerhalb der oben genannten Frist von drei (3) Monaten eine endgültige Antwort zu geben, können Sie sich spätestens vier (4) Monate nach dem Termin, an dem das Unternehmen Ihnen die endgültige Entscheidung hätte zukommen lassen müssen, erneut an das Büro des Finanzombudsmans der Republik Zypern wenden.

4.1 Kontaktdaten des Finanzombudsmanns der Republik Zypern:

Website: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

E-Mail:

complaints@financialombudsman.gov.cy

Postanschrift: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Zypern

Telefon: +35722848900

Fax: +35722660584, +35722660118

Beschwerdeverfahren für Kunden

4.2 Kontaktangaben der Cyprus Securities and Exchange Commission:

Website: <http://www.cysec.gov.cy>

E-Mail-Adresse für allgemeine Anfragen:

info@cysec.gov.cy Postanschrift: P.O. BOX 24996, 1306

Nicosia, Zypern Telefon: +35722506600

Fax: +35722506700

Sie können Ihre Beschwerde bei der Cyprus Securities and Exchange Commission aufrechterhalten. Bitte beachten Sie jedoch, dass die Cyprus Securities and Exchange Commission keine Entschädigungskompetenz hat und daher keine Einzelbeschwerden bearbeitet.

Es versteht sich, dass Ihr Recht auf gerichtliche Schritte durch das Bestehen oder die Anwendung der oben genannten Beschwerdeverfahren nicht berührt wird.

Beschwerdeverfahren für Kunden

Beschwerdeformular

Es handelt sich dabei um das Formular, das Sie ausfüllen müssen, wenn Sie Ihre Beschwerde bei GBE brokers Ltd. (das „Unternehmen“) einreichen wollen. Für die ordnungsgemäße Untersuchung und Bewertung Ihrer Beschwerde sind dem Unternehmen vollständige, aktuelle und genaue Informationen zur Verfügung zu stellen.

Bitte beachten Sie, dass das unten stehende Beschwerdeformular nur indikativ und nicht vollständig ist. Das Unternehmen kann weitere Informationen und/oder Erläuterungen und/oder Nachweise im Hinblick auf Ihre Beschwerde anfordern.

Beschwerdeformular	
Datum	
Persönliche Daten	
Vorname	
Nachname	
Nummer des Personalausweis / Reisepasses	
Land der Staatsangehörigkeit	
Bezeichnung der Rechtsperson (falls der Kunde eine juristische Person ist)	
Nummer des Handelskonto	

Beschwerdeverfahren für Kunden

Kontaktangaben des Kunden		
Postanschrift		
Stadt/Bundesland		
PLZ		
Land		
Telefonnummer		
E-Mail-adresse		
Angaben zur Beschwerde		
Datum der Einreichung der Beschwerde		
Mitarbeiter, der dem Kunden die Dienstleistung anbot (falls zutreffend)		
Beschreibung der Beschwerde (auf einem gesonderten Blatt, falls nötig)		
Ich versichere und bestätige hiermit nach bestem Wissen, dass die oben gemachten Angaben wahrheitsgemäß, richtig, genau und vollständig sind.	Unterschrift	

Beschwerdeverfahren für Kunden

Hiermit zertifiziere ich und bestätige, dass die oben angegebenen Informationen nach meinem besten Wissen wahr, genau, richtig und vollständig sind.

NUR FÜR OFFIZIELLEN GEBRAUCH

Eingegangen am:

Empfangen von:

Zugewiesen an:

Antwort von: