Beschwerdeverfahren für Kunden

Version 1.8 – Zuletzt aktualisiert- Oktober 2022

Headquarters
Odos Thessalonikis No.11
3025 Agia Zoni
Limassol,
Cyprus

Branch Office
Große Elbstraße 145b
22767
Hamburg
Germany

Contact Details
Tel: +357 25 28 17 36
Tel: +49 40 60 59 01 040
Email: info@gbebrokers.com
Web: www.gbebrokers.com

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 (CyprusInvestment Firm, nachstehend „CIF"), die dieses Beschwerdeverfahren anwendet, umein faires und zügiges Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden, die sich auslhrer Geschäftsbeziehung mit dem Unternehmen ergeben können, zu gewährleisten. Falls der Kunde das am Ende dieses Richtlinie beigefügte Beschwerdeformular nicht ausfüllt, wird sein Anliegen als Anfrage behandelt und als solche bearbeitet.

1. Einreichung einer Beschwerde

Der Kunde kann die Beschwerde schriftlich einreichen und an die Back-Office- oder die Compliance-Abteilung des Unternehmensrichten, 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 Beschwerdeformularzu verwenden und es auf eine derfolgenden 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

2. 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 angegebenwerden.

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 zusorgen.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

Headquarters
Odos Thessalonikis No.11
3025 Agia Zoni
Limassol,
Cyprus

Branch Office
Große Elbstraße 145b
22767
Hamburg
Germany

Contact Details
Tel: +357 25 28 17 36
Tel: +49 40 60 59 01 040
Email: info@gbebrokers.com
Web: www.gbebrokers.com

über die Bearbeitung seiner Beschwerde auf dem Laufenden halten und gegebenenfalls weitere Informationen anfordern, um die Klärung der Beschwerde zu ermöglichen. Einer unserer Mitarbeiter setzt sich unter Umständen direkt mitIhnen 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 esIhnen 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.

Endgültige Entscheidung

Wenn wir zu einem Ergebnis kommen, teilen wir Ihnen dieses zusammen mit einer Erläuterung unseres Standpunkts und etwaigen Abhilfemaßnahmen mit, die wir zu ergreifen gedenken (falls zutreffend).

Falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Unternehmens nicht zufrieden sind, können Sie sich an das Büro des Finanz-Ombudsmanns der Republik Zypern wenden und eine Schlichtung für eine mögliche Entschädigung anstreben. Es ist wichtig, dass Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt der endgültigen Antwort des Unternehmens an den Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern wenden, da der Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern sonst möglicherweise nicht in der Lage ist, Ihre Beschwerde zu 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 Datum, an dem das Unternehmen Ihnen die endgültige Entscheidung hätte mitteilen müssen, erneut an das Büro des Bürgerbeauftragten für Finanzfragen der Republik Zypern wenden.

Wer kann eine Beschwerde beim Finanz-Ombudsmann einreichen?

Das Gesetz 84(I)/2010 legt die Bedingungen fest, die kumulativ erfüllt sein müssen, damit der Ombudsmann für Finanzdienstleistungen die Beschwerde annimmt. Eine dieser Bedingungen ist, dass die Beschwerde vom Verbraucher eingereicht werden muss. Im Allgemeinen und gemäß den EU-Rechtsvorschriften ist ein Verbraucher als natürliche Person zu betrachten.

Headquarters
Odos Thessalonikis No.11
3025 Agia Zoni
Limassol,
Cyprus

Branch Office
Große Elbstraße 145b
22767
Hamburg
Germany

Contact Details
Tel: +357 25 28 17 36
Tel: +49 40 60 59 01 040
Email: info@gbebrokers.com
Web: www.gbebrokers.com

Daher haben professionelle Kunden und geeignete Gegenparteien aufgrund der Art ihrer Kenntnisse und Erfahrungen möglicherweise keinen Zugang zum Finanzombudsmanndienst.

a. Kontaktdaten des Finanz-Ombudsmannes der Republik Zypern:
   Webseite: http://www.financialombudsman.gov.cy
   Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
   Anschrift: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
   Telefonnummer: +35722848900
   Fax: +35722660584, +35722660118

b. Kontaktinformationen der zypriotischen Wertpapier- und Börsenaufsichtsbehörde:
   Webseite: http://www.cysec.gov.cy
   Email: info@cysec.gov.cy
   Anschrift: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
   Telefonnummer: +35722506600
   Fax: +35722506700

Sie können Ihre Beschwerde bei der Cyprus Securities and Exchange Commission aufrechterhalten. Bitte beachten Sie jedoch, dass die zypriotische Wertpapieraufsichtsbehörde nicht über Restitutionsbefugnisse verfügt und daher keine individuellen Beschwerden untersucht. Es versteht sich von selbst, dass Ihr Recht, rechtliche Schritte einzuleiten, durch das Vorhandensein oder die Inanspruchnahme der oben genannten Beschwerdeverfahren nicht beeinträchtigt wird.

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.

GBE brokers
Passion for trading

Headquarters
Odos Thessalonikis No.11
3025 Agia Zoni
Limassol,
Cyprus

Branch Office
Große Elbstraße 145b
22767
Hamburg
Germany

Contact Details
Tel: +357 25 28 17 36
Tel: +49 40 60 59 01 040
Email: info@gbebrokers.com
Web: www.gbebrokers.com

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	

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	

GBE brokers Ltd. is regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) under CIF license number 240/14. In addition to the registered head office in Limassol (Cyprus), our Hamburg branch is registered under BaFIN, the financial regulatory authority for Germany with license number 148129, also authorized to provide investment services for trading in financial instruments.

GBE brokers

Headquarters
Odos Thessalonikis No.11
3025 Agia Zoni
Limassol,
Cyprus

Branch Office
Große Elbstraße 145b
22767
Hamburg
Germany

Contact Details
Tel: +357 25 28 17 36
Tel: +49 40 60 59 01 040
Email: info@gbebrokers.com
Web: www.gbebrokers.com

☐ **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:

GBE brokers Ltd. is regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) under CIF license number 240/14. In addition to the registered head office in Limassol (Cyprus), our Hamburg branch is registered under BaFIN, the financial regulatory authority for Germany with license number 148129, also authorized to provide investment services for trading in financial instruments.