

Beschwerdeverfahren – Everytrade24 Ltd

Dies ist das offizielle Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden.

Disclaimer

Dieses Beschwerdeverfahren gilt ausschließlich für Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit den von Everytrade24 Ltd erbrachten oder nicht erbrachten Finanzdienstleistungen. Allgemeine Anfragen, Marktbedingungen oder Dienstleistungen Dritter fallen nicht in den Anwendungsbereich.

1. Einleitung

Everytrade24 Ltd („das Unternehmen“) verpflichtet sich, alle Kunden fair, transparent und in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften zu behandeln. Wir nehmen Beschwerden ernst und streben stets eine zügige, faire und sachliche Klärung an.

Dieses Verfahren erfolgt in Übereinstimmung mit dem Financial Services Act 2007, dem Securities Act 2005, den Securities (Licensing) Rules 2007, den Financial Services (Consolidated Licensing and Fees) Rules 2008 sowie den anwendbaren Richtlinien der Financial Services Commission (FSC) Mauritius.

2. Definition von „Beschwerde“

Eine Beschwerde ist jede ausdrückliche oder stillschweigende Unzufriedenheit eines Kunden im Zusammenhang mit den von Everytrade24 Ltd erbrachten oder nicht erbrachten Dienstleistungen, die eine Reaktion oder Klärung durch das Unternehmen erfordert.

3. Einreichung einer Beschwerde

Beschwerden sind schriftlich einzureichen und sollten folgende Informationen enthalten:

- Vollständiger Name und Konto-/Kundennummer
- Kontaktinformationen (Adresse, E-Mail, Telefonnummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Relevante Nachweise oder Unterlagen

Kontakt:

Compliance Department
Everytrade24 Ltd
Ebene Junction, Office 306, 3rd Floor
Rue De La Democratie
Ebene 72201, Republic of Mauritius
E-Mail: compliance@everytrade24.com

4. Interner Prüfungsprozess

Schritt 1 – Kundenservice

Zunächst sollte die Beschwerde an den Kundenservice gerichtet werden, um eine schnelle Lösung zu ermöglichen.

Schritt 2 – Compliance-Abteilung

Kann keine Lösung erzielt werden, wird die Beschwerde an die Compliance-Abteilung eskaliert. Diese:

- prüft den Sachverhalt unabhängig und unparteiisch,
- bewertet alle relevanten Informationen und Unterlagen,
- stellt fest, ob das Unternehmen fair gehandelt und seine vertraglichen sowie regulatorischen Pflichten eingehalten hat.

Schritt 3 – Eskalation an Senior Management

Falls die Compliance-Abteilung keine abschließende Lösung findet, kann die Beschwerde intern an das Senior Management weitergeleitet werden.

5. Vertraulichkeit und Datenschutz

Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Informationen werden nur an die beteiligten internen Stellen oder an gesetzlich/regulatorisch zuständige Behörden (z. B. FSC Mauritius) weitergegeben. Die Verarbeitung erfolgt im Einklang mit geltenden Datenschutzgesetzen.

6. Fristen

- Eingangsbestätigung: innerhalb von 2 Geschäftstagen
- Zuweisung an Compliance Officer: innerhalb von 5 Geschäftstagen
- Antwortfrist: spätestens innerhalb von 20 Geschäftstagen
- Maximale Bearbeitungsdauer: spätestens 8 Wochen ab Eingang

Sollte eine längere Bearbeitung erforderlich sein, wird der Kunde über die Gründe und den voraussichtlichen Zeitrahmen informiert.

7. Dokumentation

Alle Beschwerden werden vom Unternehmen dokumentiert und mindestens 7 Jahre lang aufbewahrt. Die Aufzeichnungen umfassen:

- die ursprüngliche Beschwerde,
- alle internen und externen Schritte der Bearbeitung,
- die abschließende Antwort an den Kunden,
- etwaige Eskalationen an Behörden oder Schiedsstellen.

8. Eskalation an die FSC Mauritius

Wenn eine Beschwerde nicht zufriedenstellend gelöst wird, kann sich der Kunde an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden:

Financial Services Commission, Mauritius
FSC House, 54 Cybercity
Ebène 72201, Republic of Mauritius
Tel.: +230 403-7000
Fax: +230 467-7172
E-Mail: mail@fscmauritius.org
Website: www.fscmauritius.org

9. Schiedsverfahren

Falls eine Beschwerde nicht durch das Unternehmen oder die FSC beigelegt werden kann, kann der Fall einem Schiedsverfahren in Mauritius zugeführt werden.

- Grundlage: international anerkannte Regeln (UNCITRAL)
- Sprache: Englisch
- Der Schiedsspruch ist endgültig und für beide Parteien bindend.

10. Schlussbestimmungen

Everytrade24 Ltd betrachtet Beschwerden als Chance, unsere Dienstleistungen zu verbessern. Unser Ziel ist es, alle Anliegen fair, transparent und zeitnah zu klären.