



uexo \ Wealthlink (PTY) Ltd. \ FSCA

Politik zur Behandlung von Reklamationen

v1.0

Inhaltsübersicht

1. Einführung	3
2. Umfang	4
3. Abfragen	5
4. Beanstandungen	6
5. Allgemeine Bestimmungen für Rückfragen und Beschwerden	8
Konforme Form	10
Haben Sie noch Fragen?	13

1. Einführung

Die Marke uexo ist in verschiedenen Rechtsordnungen zugelassen und reguliert, wobei die südafrikanische Einheit im Besitz von Wealthlink (PTY) Limited ist und von dieser betrieben wird. Wealthlink (PTY) Ltd. (im Folgenden als "uexo" oder "Unternehmen" bezeichnet) hat seine Adresse in der 5th Street, Atrium On 5th, 9th Floor, Sandhurst, Johannesburg, 2196, Südafrika. Das Unternehmen ist von der Financial Sector Conduct Authority in Südafrika (FSCA) unter der Lizenz FSP Nummer 50582 zugelassen und reguliert und hat die CIPC-Unternehmensnummer 2019 / 514704 / 07.

2. Umfang

Wealthlink (PTY) Ltd. (das "Unternehmen") ist ein zugelassener Finanzdienstleister ("FSP"). Als solcher ist das Unternehmen verpflichtet, eine wirksame und transparente Richtlinie und ein Verfahren für den Umgang mit Beschwerden einzuführen, umzusetzen und aufrechtzuerhalten, um Kundenbeschwerden in Übereinstimmung mit dem Financial Advisory and Intermediary Services Act ("FAIS") unverzüglich zu bearbeiten.

In diesem Zusammenhang hat die Gesellschaft diese Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden (die "Richtlinie") aufgestellt, die das von der Gesellschaft angewandte Verfahren für die faire und unverzügliche Bearbeitung von Anfragen, Beschwerden und Streitigkeiten von Kunden sowie einen robusten Rahmen mit Verfahren, Prozessen, Kontrollen und Überwachungsprozessen festlegt, um die unverzügliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten. Diese Richtlinie beschreibt unter anderem den Prozess, den Kunden befolgen müssen, um eine Anfrage und/oder Beschwerde an das Unternehmen zu richten.

3. Abfragen

Wenn Sie Fragen zu Ihrem Konto haben oder mit unseren Diensten unzufrieden sind, sollten Sie sich zunächst per E-Mail an support@uexo.com, per Live-Chat, per Telefon oder über ein anderes offizielles Kommunikationsmittel an die Kundendienstabteilung (nachstehend "Kundendienstabteilung" genannt) wenden, da die meisten Fragen und Probleme auf dieser Ebene gelöst werden können.

Die Kundendienstabteilung wird sich bemühen, Ihre Anfrage unverzüglich zu bearbeiten. Sollte Ihre Anfrage nicht sofort gelöst werden können, wird sich der Kundendienst weiterhin bemühen, sie umgehend (normalerweise innerhalb von 3 Werktagen) zu bearbeiten und zu lösen. Sollte mehr Zeit erforderlich sein, wird die Abteilung schriftlich antworten und Ihnen mitteilen, wann sie sich wieder mit Ihnen in Verbindung setzen wird, um Sie über den Verlauf und das Ergebnis der Untersuchung zu informieren.

Wenn Sie mit der abschließenden Antwort des Kundendienstes nicht zufrieden sind, können Sie die Angelegenheit nach dem unten beschriebenen Verfahren weiterverfolgen.

4. Beanstandungen

Im Sinne des FAIS-Gesetzes ist eine Beschwerde eine spezifische Beschwerde, die sich auf eine vom FSP oder einem Vertreter des FSP gegenüber dem Beschwerdeführer erbrachte Finanzdienstleistung bezieht und in der behauptet wird, dass der FSP oder der Vertreter;

- ★ gegen eine Bestimmung des FAIS-Gesetzes verstoßen hat oder es versäumt hat, diese einzuhalten, und dass dem Beschwerdeführer dadurch ein finanzieller Nachteil oder Schaden entstanden ist oder entstehen könnte; oder
- ★ vorsätzlich oder fahrlässig eine Finanzdienstleistung für den Beschwerdeführer erbracht hat, durch die dem Beschwerdeführer ein Schaden entstanden ist oder wahrscheinlich entstehen wird, oder
- ★ den Beschwerdeführer ungerecht behandelt hat.

In Fällen, in denen sich die Beschwerde auf eine Angelegenheit bezieht, die nicht der Kontrolle und dem Geschäftsbetrieb des Unternehmens unterliegt, wie z. B. Handel, Zahlungen und Ähnliches, werden Sie aufgefordert, eine formelle Beschwerde an den Produktlieferanten zu richten und dabei das Verfahren zu befolgen, das Sie hier auf seiner Website [finden](#).

Darüber hinaus kann jeder Kunde, der mit der abschließenden Antwort der Kundenbetreuung nicht zufrieden ist und weitere Fragen zu den von der FSP angebotenen Vermittlungsdiensten stellen und/oder sich direkt an die Compliance-Abteilung der FSP wenden möchte, das hier beigefügte Beschwerdeformular ausfüllen und elektronisch an info@outsourcedcompliance.co.za übermitteln (das "Formular"). Die Einreichung des Formulars ist für Kunden kostenlos.

Das Formular muss wahrheitsgemäß, vollständig und genau ausgefüllt werden. Die in dem Formular geforderten Angaben sind Richtwerte, und es können zusätzliche Informationen und/oder Erläuterungen und/oder Nachweise angefordert werden. Wir können Sie auffordern, ein neues Formular einzureichen, wenn wir der Ansicht sind, dass Sie das Formular falsch und/oder unzureichend ausgefüllt haben.

Nach erfolgreicher Einreichung des Formulars bestätigen wir Ihnen innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen den Eingang des Formulars. Wir führen dann eine unparteiische Prüfung der Angelegenheit durch und teilen Ihnen innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen ab dem Datum unserer Bestätigung das Ergebnis unserer Untersuchung mit und schlagen gegebenenfalls Abhilfemaßnahmen vor.

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass wir nicht in der Lage sind, innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen zu antworten, werden wir Sie über die Gründe für die Verzögerung informieren und den Zeitraum angeben, innerhalb dessen die Untersuchung abgeschlossen werden kann. In jedem Fall teilen wir Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung spätestens einen (1) Monat nach dem Datum unserer Empfangsbestätigung mit, je nach Komplexität des Falles und Ihrer Kooperation.

Abweichend von den vorstehenden Absätzen und unter Berücksichtigung der Art der Angelegenheit können wir Ihre Beschwerde abweisen und den Fall zur raschen Lösung an die Kundendienstabteilung weiterleiten, unabhängig davon, ob die Angelegenheit bereits an die Kundendienstabteilung weitergeleitet wurde oder nicht. Ebenso leiten wir die Angelegenheit gegebenenfalls an den Produktlieferanten weiter, wenn die Art der Beschwerde außerhalb des Einflussbereichs des Unternehmens liegt, und informieren Sie entsprechend.

Im besten Interesse der Kunden vor Ort und soweit möglich, können wir bei der Lösung einer Kundenbeschwerde mit dem Produktlieferanten zusammenarbeiten, auch wenn die betreffende Angelegenheit nicht mit den Vermittlungsdienstleistungen der FSP zusammenhängt. Die folgenden Bestimmungen können für Maßnahmen gelten, die von der FSP und dem Produktlieferanten gemeinsam ergriffen werden.

5. Allgemeine Bestimmungen für Rückfragen und Beschwerden

Während der Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden können wir Sie jederzeit auffordern, uns zusätzliche Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ihr geheimes Anlegerpasswort und/oder aktualisierte Due-Diligence-Unterlagen und/oder andere Registrierungsdaten usw.), und Ihre uneingeschränkte Mitarbeit ist erforderlich, damit wir unsere Untersuchung abschließen können. Wir können den Zeitrahmen für die Untersuchung verlängern, die Angelegenheit auf Eis legen oder die Angelegenheit als abgeschlossen betrachten, wenn Sie nicht angemessen und/oder innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens oder innerhalb des von uns angegebenen Zeitrahmens geantwortet haben. Je nach Ihrer Antwort und der Art der Angelegenheit können wir den Bearbeitungsprozess wieder aufnehmen oder Sie auffordern, Ihre Anfrage oder Beschwerde erneut einzureichen.

Wir ermutigen Sie, Ihre Anfrage und/oder Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist ab dem Zeitpunkt des Auftretens der Angelegenheit einzureichen.

Falls Sie eine Anfrage oder Beschwerde zurückziehen möchten und/oder um eine Ihnen zustehende Rückerstattung zu erhalten, kann das Unternehmen Sie schriftlich auffordern, die Angelegenheit zurückzuziehen.

Das Unternehmen ist berechtigt, eine Anfrage oder Beschwerde unter anderem in den folgenden Fällen als abgeschlossen zu betrachten;

- ★ wenn festgestellt wird, dass keine weiteren Maßnahmen seitens des Kunden und/oder des Unternehmens erforderlich sind, nachdem das Unternehmen eine endgültige Entscheidung getroffen hat, und/oder
- ★ wenn die Angelegenheit einvernehmlich beigelegt wurde, und/oder
- ★ wenn der Kunde nicht unverzüglich und angemessen auf die Fragen und Ersuchen des Unternehmens reagiert hat, und/oder
- ★ wenn das Unternehmen eine substantielle Antwort gegeben hat und der Kunde nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums darauf hingewiesen hat, dass die Antwort nicht zufriedenstellend ist und/oder die Behauptung mit relevanten Daten belegt hat.

Das Unternehmen kann den Kunden über den Abschluss einer Anfrage oder Beschwerde informieren.

Wir können Beschwerden annehmen, die von Dritten, die im Namen eines Kunden handeln ("Bevollmächtigte"), vorgebracht werden, sofern der Kunde den Dritten schriftlich bevollmächtigt hat und diese Vollmacht dem Unternehmen über seine registrierte E-Mail als Nachweis vorlegt.

Die vorliegende Richtlinie, einschließlich der hierin enthaltenen Verfahren und Fristen, kann nicht angewandt werden, wenn ein Kunde von einem Dritten vertreten wird und/oder rechtliche Schritte eingeleitet hat und/oder die Angelegenheit an ein Gericht und/oder einen Streitbeilegungsdienst oder Ähnliches weitergeleitet hat.

Wir behalten uns das Recht vor, eine Anfrage oder Beschwerde abzulehnen, die nicht mit der vorliegenden Richtlinie übereinstimmt und/oder bei der der Kunde die Bestimmungen des mit dem Produktlieferanten abgeschlossenen Kundenvertrags nicht eingehalten hat und/oder bei der die Angelegenheit nicht korrekt ausgedrückt wurde und/oder die obszöne/unanständige Worte enthält und/oder eine beleidigende Sprache, Schimpfwörter, eine affektive Bewertung der strittigen Angelegenheit enthält und/oder uexo oder seine Vertreter beleidigt oder bedroht.

Diese Richtlinie sollte in Verbindung mit dem Kundenvertrag, der mit dem Produktlieferanten abgeschlossen wurde, sowie mit der Datenschutzrichtlinie der FSP und anderen Dokumenten, die auf der Website www.uexo.com zur Verfügung stehen, gelesen werden.

Wenn Sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, betrachten wir die Beschwerde als nicht zufriedenstellend gelöst. In einem solchen Fall können Sie sich an die Ombudsstelle für Finanzdienstleister wenden oder andere Schritte unternehmen, die Ihnen von Ihren Rechtsvertretern empfohlen werden. Die Ombudsstelle ist als Schlichter bei Streitigkeiten zwischen Kunden und Finanzdienstleistern tätig. Die Befassung des Ombudsmannes muss in Übereinstimmung mit den Bestimmungen von Abschnitt 21 des Financial Advisory and Intermediary Services Act 2002 und den gemäß diesem Abschnitt erlassenen Vorschriften erfolgen. In Fällen, in denen wir nicht in der Lage sind, innerhalb von sechs (6) Wochen, nachdem Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, eine Lösung zu finden, kann die Angelegenheit direkt an den Ombudsmann verwiesen werden. Der Ombudsmann handelt unabhängig und objektiv und ist zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit Beratungs- oder Vermittlungsdienstleistungen, die nach dem 15. November 2002 entstanden sind.

Wenn Sie sich an den Ombudsmann wenden wollen, müssen Sie dies innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Datum der Mitteilung tun, in der wir Ihnen mitteilen, dass wir die Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen können. Der Ombudsmann wird nicht in Angelegenheiten entscheiden, die einen Wert von 800 000 R übersteigen.

Der Ombudsmann kann in seinen Büros in Pretoria unter der folgenden Adresse kontaktiert werden:

125 Dallas Avenue Menlyn Central,
Waterkloof Glen, Pretoria 0010
Telefon: 012 762 5000
Sharecall: 086 066 3247
E-Mail: info@faisombud.co.za
Website: www.faisombud.co.za

Konforme Form

Füllen Sie bitte das Beschwerdeformular aus und senden Sie es elektronisch an info@outsourcedcompliance.co.za. Das Formular muss wahrheitsgemäß, vollständig und genau ausgefüllt werden.

Wir behalten uns das Recht vor, ein Formular abzulehnen, das nicht korrekt ausgefüllt ist und/oder obszöne/unanständige Worte enthält und/oder uexo oder seine Vertreter beleidigt oder bedroht.

Wenn sich Ihre Beschwerde auf den Handel (d. h. die Ausführung von Aufträgen, Handelsplattformen usw.) oder auf Zahlungen (d. h. Einzahlungen, Abhebungen) bezieht, empfehlen wir Ihnen, sich an den Produkthanbieter zu wenden, indem Sie dessen Verfahren befolgen, das Sie hier finden

Die mit einem Sternchen () gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder*

A. Kunden und allgemeine Informationen:

Vorname*	
Nachname*	
Geburtsdatum*	
Nationalität*	
Anschrift*	
Land des Wohnsitzes*	
Kontonummer*	
Haben Sie sich mit Ihrer Beschwerde an die Kundendienstabteilung gewandt?*	
<i>Falls nicht, empfehlen wir Ihnen, sich zunächst an die Abteilung für Kundenbetreuung zu wenden.</i>	
Wenn Sie die obige Frage mit Ja beantwortet haben und sich die Angelegenheit auf die Vermittlungsdienste der FSP bezieht, geben Sie bitte die Fallnummer (falls vorhanden), das Datum/die Daten, den Namen des Vertreters/der Vertreter, das Ergebnis und die Gründe an, aus denen Ihre Anfrage/Forderung ungelöst geblieben ist, sofern zutreffend.	

B. Reklamation:

Datum/Daten des/der Vorfälle(s)	
Streitwert (bitte geben Sie die Währung an), falls zutreffend	
Beschreiben Sie den Sachverhalt und die Gründe für Ihre Beschwerde und wie Sie davon betroffen sind. Bitte werden Sie deutlich.	
Wie könnte dieser Streitfall Ihrer Meinung nach beigelegt werden?	
Bitte fügen Sie alle Unterlagen/Beweise bei, die uns bei der Untersuchung und Lösung der Angelegenheit helfen können.	

Haben Sie noch Fragen?

Wenn Sie sich über die in dieser Richtlinie genannten Dinge nicht sicher sind oder Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte entweder über unsere Live-Chat-Funktion, die Sie auf unserer Website finden, oder per E-Mail an info@uexo.com.