



uexo \ Myrtle Ltd \ FSC

Kundenbeschwerdeverfahren

v1.0

Inhaltsübersicht

1. Einführung	3
2. Einreichen einer Beschwerde	4
3. Reaktion auf Beschwerden	5
4. Kontakt Details	6
4.1 Das uexo-Beschwerdeformular	7
Haben Sie noch Fragen?	9

1. Einführung

Die Marke uexo ist in verschiedenen Rechtsordnungen zugelassen und reguliert, wobei die mauritische Einheit im Besitz von Myrtle Limited ist und von dieser betrieben wird. Myrtle Limited (im Folgenden als "uexo" oder "Gesellschaft" bezeichnet) hat seine Adresse in Suite 803, 8th Floor, Hennessy Tower, Pope Hennessy Street, 11328, Port Louis, Mauritius. Das Unternehmen unterliegt der Aufsicht der Mauritius Financial Services Commission (FSC) als Investment Dealer (Broker) mit der Lizenznummer GB21026300.

Dieses Beschwerdeverfahren für Kunden (im Folgenden als "Verfahren" bezeichnet) regelt die effektive, klare und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden und legt ein Beschwerdeformular fest, das die Mindestinformationen enthält, die für die Prüfung und Lösung von Beschwerden erforderlich sind.

Beschwerden werden als spezifische Anfragen oder Ansprüche in Bezug auf die Leistungen, Dienstleistungen oder Produkte des Unternehmens betrachtet, die die Leistung beanstanden oder eine Nachlässigkeit des Unternehmens zum Ausdruck bringen und eine relevante, spezifische und klare Forderung stellen. Das Erfragen einer Meinung oder eines Standpunkts zu einem bestimmten Fall oder das Ersuchen um allgemeine Informationen über den Betrieb und die Dienstleistungen des Unternehmens gelten nicht als Beschwerde.

Das Unternehmen führt Aufzeichnungen über Beschwerden und Maßnahmen, die zur zügigen Beilegung von Beschwerden in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen, Vorschriften und/oder Verordnungen ergriffen werden.

2. Einreichen einer Beschwerde

2.1 Alle Beschwerden sollten an die folgenden Personen in der folgenden Eskalationsreihenfolge gerichtet werden, wenn eine dieser Personen nicht in der Lage ist, die Beschwerde zu lösen:

2.2.1 In der ersten Instanz sollten Sie sich per E-Mail an care@uexo.com, über unsere Live-Chat-Funktion auf unserer Website <https://uexo.com>, per Telefon oder schriftlich an unseren Kundendienst wenden (siehe Abschnitt 4). Sie sollten das Ereignis oder das Datum des Ereignisses, das Gegenstand der Beschwerde ist, so schnell wie möglich an das Unternehmen melden. Dies ist notwendig, damit das Unternehmen die Beschwerde so effizient wie möglich untersuchen kann.

2.2.2 Unsere Kundenbetreuungsabteilung wird versuchen, Ihre Anfrage unverzüglich zu bearbeiten. Wenn Ihre Beschwerde nicht sofort gelöst werden kann, verpflichten wir uns, sie umgehend zu bearbeiten und zu lösen (normalerweise innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden). Sollte mehr Zeit erforderlich sein, werden wir Ihnen antworten und mitteilen, wann wir Sie erneut kontaktieren werden, um Sie über den Verlauf und das Ergebnis der Untersuchung zu informieren.

2.2.3 Wenn Sie mit der endgültigen Antwort der Kundenbetreuung nicht zufrieden sind, können Sie das beigefügte Beschwerdeformular ausfüllen und über die in Abschnitt 4 angegebenen Kontaktdaten an den Compliance Officer senden. Die Beschwerde ist gemäß dem Beschwerdeformular (Anhang 1) einzureichen und sollte so viele Informationen wie möglich enthalten, d.h. die Felder des Beschwerdeformulars sollten so weit wie möglich ausgefüllt werden.

2.2 Bitte fügen Sie, wenn möglich, Kopien von Dokumenten, die Ihre Beschwerde untermauern, Screenshots oder andere Informationen bei, die Sie für Ihren Antrag als nützlich erachten.

2.3 Der Kunde muss eine Anfrage gemäß Punkt 2.2.1 und/oder eine Beschwerde gemäß Punkt 2.2.3 innerhalb einer angemessenen Frist nach Auftreten der Angelegenheit einreichen.

3. Reaktion auf Beschwerden

3.1 Das Unternehmen befolgt die beschriebenen Verfahren, um sicherzustellen, dass die Beschwerde des Beschwerdeführers innerhalb einer Frist von höchstens dreißig (30) Werktagen gelöst wird. Diese Antwort, einschließlich der Begründung, wird dem Kunden immer per Post zugesandt. Einige Beschwerden können je nach den Fakten und der Art der Beschwerde schneller gelöst werden. Wenn die Beschwerde komplexer ist und ihre Bearbeitung mehr als dreißig (30) Werktage in Anspruch nimmt, teilt das Unternehmen die Gründe für die Verzögerung mit. Manchmal wird der Beschwerdeführer aufgefordert, zusätzliche Informationen zu liefern, die für die Untersuchung der Beschwerde erforderlich sind. Die Beschwerde wird spätestens innerhalb von 8 Wochen nach Eingang der Beschwerde bearbeitet.

3.2 Wird die Beschwerde von einer anderen Person oder auf eine Weise eingereicht, die nicht geeignet ist, die ordnungsgemäße Berechtigung der Einreichung festzustellen, kann das Unternehmen die zur Einreichung der Beschwerde berechtigte Person bitten, die betreffende Beschwerde zu bestätigen.

3.3 Die Beschwerde kann von derselben Person zurückgezogen werden, die eine Beschwerde eingereicht hat. Die Gesellschaft kann die Rücknahme der Beschwerde schriftlich beantragen.

3.4 Das Unternehmen ist berechtigt, eine Beschwerde als abgeschlossen zu betrachten, wenn unter anderem folgende Umstände vorliegen:

- ★ Wenn nach der endgültigen Entscheidung des Unternehmens festgestellt wird, dass keine weiteren Maßnahmen seitens des Kunden und/oder des Unternehmens erforderlich sind.
- ★ Wenn die Angelegenheit einvernehmlich gelöst wurde.
- ★ Wenn der Kunde nicht unverzüglich und angemessen auf die Fragen und Ersuchen des Unternehmens reagiert hat.
- ★ Wenn das Unternehmen eine substantielle Antwort gegeben hat und der Kunde es versäumt hat, innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens darauf hinzuweisen, dass die Antwort nicht zufriedenstellend ist und/oder die Behauptung mit relevanten Daten zu belegen.
- ★ im Zusammenhang mit einer Beschwerde in Bezug auf Nicht-Handelsgeschäfte - wenn der Kunde Nicht-Handelsgeschäfte durch interne Konto-zu-Konto-Überweisungen auf andere Kundenkonten bei der Gesellschaft unter Verwendung von Geldern einleitet, die dem Konto des Kunden im Rahmen eines streitigen Nicht-Handelsgeschäfts gutgeschrieben wurden, oder wenn der Kunde Handelsgeschäfte unter Verwendung von Geldern einleitet, die dem Konto des Kunden im Rahmen eines streitigen Nicht-Handelsgeschäfts gutgeschrieben wurden

Das Unternehmen benachrichtigt den Kunden über den Abschluss einer Beschwerde.

3.5 Das Unternehmen behält sich das Recht vor, eine Beschwerde abzulehnen, wenn diese nicht dem vorliegenden Verfahren entspricht und/oder der Kunde die Bestimmungen des Kundenvertrags nicht eingehalten hat und/oder die Angelegenheit nicht korrekt ausgedrückt ist und/oder obszöne/unanständige Worte enthält und/oder eine beleidigende Sprache, Schimpfwörter, eine affektive Bewertung der strittigen Angelegenheit enthält und/oder das Unternehmen oder seine Vertreter beleidigt oder bedroht.

4. Kontakt Details

Wenn ein Kunde es vorzieht, seine Beschwerde schriftlich an uns zu richten, senden Sie Ihre Beschwerde bitte an:

Myrtle Ltd.
Pope Hennessy Street
Hennessy Tower
Office Suite 803, 8th Floor
11328, Port Louis
Mauritius

Wir haben auf der folgenden Seite ein Beschwerdeformular bereitgestellt. Bitte lesen Sie es sorgfältig durch und füllen Sie es aus, wenn Sie uns entweder per E-Mail oder schriftlich und per Post Ihre Beschwerde zukommen lassen möchten.

uexo ist ein kundenorientiertes Unternehmen und wir sind immer bestrebt, sicherzustellen, dass unsere Kunden an erster Stelle stehen.

4.1 Das uexo-Beschwerdeformular

Sie müssen dieses Beschwerdeformular ausfüllen. Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder:

*Voller Name.	
*Geburtsdatum.	
*Staatsangehörigkeit.	
*Vollständige Adresse einschließlich des Landes, in dem Sie wohnen.	
*uexo Kontonummer.	
*Haben Sie schon einmal mit unserem Kundendienst Kontakt aufgenommen, um diese Beschwerde zu besprechen? Wenn die Antwort "Nein" lautet, empfehlen wir Ihnen, sich mit unserem Kundendienst in Verbindung zu setzen, bevor Sie diese Beschwerde einreichen. Wenn die Antwort "Ja" lautet, geben Sie uns bitte weitere Informationen über Ihre Kommunikation mit unserem Kundendienst, Ihre Ticket- oder Fallnummer, das Datum, an dem Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, warum die Angelegenheit nicht gelöst wurde, und alle anderen Informationen, die Sie uns geben können, um uns bei Ihrem Fall zu helfen.	
*Datum des Vorfalls, auf den sich diese Beschwerde bezieht.	
Der strittige Betrag, die strittigen Aufträge/Notierungen, die strittige(n) Einzahlung(en) oder die strittige(n) Abhebung(en).	
Schildern Sie den Sachverhalt und die Gründe für Ihre Beschwerde und wie Sie davon betroffen sind.	
Wie sollte Ihrer Meinung nach diese Beschwerde gelöst werden?	

--	--

Bitte fügen Sie auch alle unterstützenden Unterlagen 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.