

BESCHWERDEVERFAHREN

1. Anwendungsbereich

Diese Richtlinie beschreibt die Leitlinien für eine effiziente Bearbeitung und zeitnahe Lösung von Beschwerden, die von Kunden oder potenziellen Kunden in Bezug auf die Dienstleistungen der Gesellschaft eingereicht werden. Sie legt einen Rahmen für das Beschwerdemanagement fest, um eine wirksame Klärung sicherzustellen und gleichzeitig regulatorische sowie rechtliche Risiken zu minimieren.

2. Verfahren zur Beschwerdeeinreichung

2.1. Kunden oder potenzielle Kunden können kostenlos Beschwerden oder Meldungen die Abteilung für Beschwerdemanagement (Compliance-Abteilung) der Gesellschaft richten. Beschwerden können per E-Mail complaints@trade24seven.com eingereicht werden – entweder Durch Ausfüllen des Beschwerdeformulars auf der Website der Gesellschaft oder durch Senden einer E-Mail mit dem Betreff „Beschwerdeeinreichung – Meldung“.

Folgende Informationen müssen enthalten sein:

- I. Vollständiger Name des Kunden
- II. Kontonummer des Kunden
- III. Detaillierte Beschreibung des Problems, einschliesslich relevanter Angaben
- IV. Referenzen zu den betroffenen Transaktionen
- V. Datum und Uhrzeit des betreffenden Vorfalles

3. Erste Rückmeldung

Die Compliance-Abteilung wird wie folgt vorgehen:

3.1 Eine schriftliche Empfangsbestätigung wird innerhalb von sieben (7) Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde an den Kunden gesendet. Diese Bestätigung dient als Nachweis für den Erhalt der Beschwerde und enthält relevante Informationen zum weiteren Vorgehen.

3.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass diese Referenz in sämtlicher zukünftiger Korrespondenz zur Beschwerde verwendet werden soll. Der Bearbeitungsprozess wird so schnell wie möglich abgeschlossen – spätestens jedoch innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen ab Eingang der Beschwerde.

4. Interne Prüfung der Beschwerde

Die Compliance-Abteilung führt eine gründliche Prüfung jeder Beschwerde durch und koordiniert sich dabei gegebenenfalls mit anderen relevanten Abteilungen. Dieser Prozess beinhaltet die Überprüfung aller relevanten Unterlagen und Daten, die im System der Gesellschaft verfügbar sind – wie beispielsweise Informationen aus dem Kundenkonto –, um eine faire und unparteiische Beurteilung sicherzustellen.

5. Endgültige Entscheidung

Nach Überprüfung des Kundenfalls und Analyse der Beschwerdedetails gibt die Compliance-Abteilung eine schriftliche Stellungnahme ab, in der die Position der Gesellschaft zu dem Fall klar dargelegt wird. Diese Mitteilung erfolgt in verständlicher und transparenter Form. Falls die abschliessende Entscheidung nicht vollständig den Erwartungen des Beschwerdeführers entspricht, wird dieser schriftlich über die Begründung der Haltung der Gesellschaft informiert. Sämtliche Beschwerden werden vertraulich und mit Diskretion behandelt – in strikter Übereinstimmung mit den Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten.

6. Aufbewahrung von Unterlagen

Die Compliance-Abteilung ist verantwortlich für die Verwaltung und geordnete Aufbewahrung sämtlicher Beschwerdeunterlagen, unter Einhaltung der Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und unter Gewährleistung eines einfachen Zugriffs sowie einer nachvollziehbaren Dokumentation.

Für jede Beschwerde wird ein individueller Vorgang erstellt, in dem alle Massnahmen zur Bearbeitung und Lösung der Beschwerde dokumentiert werden. Zusätzlich wird ein zentrales Beschwerderegister geführt, das folgende Angaben enthält:

- I. Name, Adresse und Kontonummer des Beschwerdeführers (sofern zutreffend)
- II. Eingangsdatum der Beschwerde
- III. Beteiligte Abteilungen und Namen der zuständigen Mitarbeitenden
- IV. Beschreibung der Art der Beschwerde
- V. Angaben zu den ergriffenen Massnahmen zur Lösung
- VI. Datum der Erledigung

Die Gesellschaft ist verpflichtet, sämtliche Beschwerdeunterlagen für mindestens **fünf (5) Jahre** oder länger – sofern von den Aufsichtsbehörden verlangt – aufzubewahren.

7. Überprüfung der Richtlinie

Die Compliance-Abteilung behält sich das Recht vor, ihre Richtlinien und Verfahren regelmässig zu überprüfen und bei Bedarf zu aktualisieren.