

## FOREX TB LTD BESCHWERDEVERFAHREN FÜR KUNDEN

Wir, **Forex TB Limited** (nachfolgend das „Unternehmen“), haben dieses Beschwerdeverfahren eingeführt, um ein faires und schnelles Verfahren für die Handhabung von Beschwerden, die aus unserer Beziehung ergeben können, zu gewährleisten.

Das Unternehmen besitzt und betreibt die Marke PatronFX. Forex TB Limited ist von der Cyprus Securities and Exchange Commission als zypriotische Investmentfirma zugelassen und reguliert (CIF-Lizenznummer 272/15). Forex TB Limited ist in Zypern nach dem Gesellschaftsrecht unter der Registernummer HE310943. Forex TB Limited befindet sich in der Lemesou Avenue 71, 2nd Floor 2121 Aglantzia, Nikosia, Zypern.

### **1. Definition einer Beschwerde**

Eine Beschwerde ist jede Äußerung/Erklärung der Unzufriedenheit, die ein Kunde in schriftlicher Form über das Ausfüllen und Einreichen des entsprechenden auf der Website des Unternehmens verfügbaren elektronischen Online-Beschwerdeformulars an das Unternehmen richtet und die sich auf die Erbringung von Investmentdienstleistungen bezieht und der ein entsprechender Nachweis (falls erforderlich) beigefügt ist.

### **2. Einreichen Ihrer Beschwerde**

Um eine Beschwerde bei dem Unternehmen einzureichen, bitten wir Sie, das **Beschwerdeformular** des Unternehmens auszufüllen und einzureichen (klicken Sie auf die Schaltfläche unten). Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen über andere Mittel/Methoden (z. B. E-Mail, Telefon, usw.) eingereichte Beschwerden nicht akzeptieren kann.

**Klicken Sie [hier](#), um zum  
Beschwerdeformular zu gelangen**

Sobald Sie Ihre Beschwerde erfolgreich ausgefüllt und eingereicht haben, wird die **Compliance-Abteilung** des Unternehmens Ihre Beschwerde bearbeiten und prüfen.

### **3. Kenntnisnahme Ihrer Beschwerde**

Wir werden den Empfang Ihrer Beschwerde innerhalb von fünf (5) Tagen nach dem Eingang Ihrer Beschwerde bestätigen und Ihnen die eindeutige Referenznummer Ihrer Beschwerde mitteilen. Die eindeutige Referenznummer muss bei allen zukünftigen Kontakten mit dem Unternehmen, dem Finanz-Ombudsmann und/oder der CySEC in Bezug auf die spezifische Beschwerde verwendet werden.

#### **4. Bearbeitung Ihrer Beschwerde**

Sobald wir den Empfang Ihrer Beschwerde bestätigen, werden wir sie sorgfältig prüfen, die Umstände im Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde untersuchen und versuchen, sie ohne unnötige Verzögerungen zu klären. Wir werden uns nach Kräften bemühen, Ihre Beschwerde zu prüfen und Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung innerhalb von zwei (2) Monaten ab dem Datum, an dem Sie Ihre Beschwerde bei uns eingereicht haben, mitzuteilen. Während des Untersuchungsverfahrens werden wir Sie über den Bearbeitungsprozess Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden halten. Einer unserer Mitarbeiter kann sich direkt mit Ihnen in Verbindung setzen (einschließlich der Kommunikation über E-Mail oder Telefon), um bei Bedarf weitere Erläuterungen und Informationen in Bezug auf Ihre Beschwerde zu erhalten. Wir werden ihre volle Kooperation benötigen, um die Untersuchung und die mögliche Lösung Ihrer Beschwerde zu beschleunigen.

Für den Fall, dass Ihre Beschwerde weitere Untersuchungen erfordert und wir sie nicht innerhalb von zwei (2) Monaten lösen können, werden wir eine vorläufige Antwort in schriftlicher Form oder einem anderen geeigneten Medium übermitteln. Wenn eine vorläufige Antwort übermittelt wird, wird sie die Gründe für die Verzögerung und den voraussichtlichen Abschluss der Untersuchung des Unternehmens enthalten. In jedem Fall werden wir Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung nicht später als einen (1) Monat nach der Übermittlung der vorläufigen Antwort mitteilen, in Abhängigkeit von der Komplexität des Falles und Ihrer Kooperation. Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen Ihre Beschwerde als abgeschlossen betrachtet und die entsprechende Untersuchung beenden kann, falls Sie unseren Mitarbeitern nicht innerhalb von drei (3) Monaten ab dem Datum der Einreichung Ihrer Beschwerde antworten. In den Fällen, in denen Sie uns einen berechtigten Grund für das Ausbleiben einer Antwort an unsere Mitarbeiter innerhalb des genannten Zeitraums (3 Monaten) nennen, wird das Unternehmen die entsprechende Untersuchung in gutem Glauben wieder aufnehmen.

#### **5. Abschließende Entscheidung**

Sobald wir zu einem Ergebnis kommen, werden wir Sie darüber zusammen mit einer Erläuterung unserer Position und etwaiger Abhilfemaßnahmen, die wir zu ergreifen beabsichtigen (falls zutreffend), informieren.

1. **Kontaktdaten des Finanz-Ombudsmanns der Republik Zypern:**

**Website:**<http://www.financialombudsman.gov.cy>

**E-Mail:**[complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Postanschrift:** POSTFACH: 25735, 1311 Nikosia, Zypern

**Telefon:** +35722848900

**Fax:** +35722660584, +35722660118

Wenn Sie mit der abschließenden Entscheidung des Unternehmens nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde an den Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern übermitteln

und eine Schlichtung zwecks möglicher Entschädigung beantragen. Es ist wichtig, dass Sie den Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt einer abschließenden Antwort des Unternehmens kontaktieren, ansonsten ist der Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern möglicherweise nicht in der Lage, 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 abschließende Antwort zu erteilen, können Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten nach dem Datum, an dem wir Ihnen unsere abschließende Antwort hätten mitteilen müssen, ebenfalls an den Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern wenden.

2. Kontaktdaten der Cyprus Securities and Exchange Commission:

**Website:** <http://www.cysec.gov.cy>

**Allgemeine E-Mail:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

**Postanschrift** POSTFACH 24996, 1306 Nikosia, Zypern

**Telefon:** +35722506600

**Fax:** +35722506700

Sie können Ihre Beschwerde bei der Cyprus Securities and Exchange Commission weiterverfolgen, beachten Sie jedoch bitte, dass die Cyprus Securities and Exchange Commission keine Rückerstattungsbefugnisse hat und daher individuelle Beschwerden nicht untersucht.

Es ist selbstverständlich, dass Ihr Recht, rechtliche Schritte einzuleiten, von der Existenz oder Anwendung der oben genannten Beschwerdeverfahren unberührt bleibt.