



# **BESCHWERDE- VERFAHREN**

**MITRADE EU LIMITED**

---

## 1. Einführung

- (1) Mitrade EU Limited ("**Mitrade**" oder "**wir**"), eine von der Cyprus Securities and Exchange Commission ( **CySEC**) zugelassene und regulierte Wertpapierfirma mit der Lizenz Nr. 438/23 zugelassen ist, unterhält Richtlinien und Verfahren für die faire und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden, die sich aus unserer Beziehung zu einem Kunden ergeben können.
- (2) Der Zweck dieses Verfahrens zur Bearbeitung von Beschwerden ist es, die Kunden von Mitrade über das Verfahren zur Einreichung von Beschwerden zu informieren und die Schritte zu skizzieren, die Mitrade zur Bearbeitung und Lösung solcher Beschwerden unternehmen wird.

## 2. Wie man sich beschwert

- (1) Eine Beschwerde ist eine Erklärung der Unzufriedenheit eines Kunden in Bezug auf die Erbringung von Wertpapier- und/oder Nebendienstleistungen durch das Unternehmen. Wenn Sie mit jeglichem Aspekt unserer Dienstleistungen unzufrieden sind, sollten Sie sich zunächst schriftlich über den Live-Chat oder per E-Mail an unsere Kundendienstabteilung unter [cs.eu@mitrade.com wenden](mailto:cs.eu@mitrade.com).
- (2) Wenn unser Kundendienst Ihr Problem nicht lösen kann oder Sie mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, können Sie ihn bitten, es als formelle Beschwerde zu behandeln. Alternativ können Sie Ihre Beschwerde auch per E-Mail an unsere Compliance-Abteilung unter [complaints.eu@mitrade.com](mailto:complaints.eu@mitrade.com) richten.
- (3) Die Beschwerde muss so schnell wie möglich von Ihrer registrierten E-Mail-Adresse aus gesendet werden und folgende Informationen enthalten:
  - Ihren Vor- und Nachnamen;
  - Ihre Handelskontonummer;
  - eine vollständige Beschreibung der Beschwerde/des Problems, einschließlich der Daten und aller betroffenen Transaktionen.

## 3. Bearbeitungsprozess und Reaktion

- (1) Wir bestätigen Ihnen innerhalb von fünf (5) Werktagen den Eingang Ihrer Beschwerde und teilen Ihnen eine eindeutige Referenznummer mit, die Sie für Ihre gesamte künftige Kommunikation mit Mitrade, dem Finanzombudsmann und/oder der CySEC in Bezug auf die spezifische Beschwerde verwenden werden.
- (2) Die Compliance-Abteilung führt eine unparteiische Untersuchung Ihrer Beschwerde durch und antwortet Ihnen innerhalb von zwei (2) Monaten ab dem Datum, an dem Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, schriftlich und informiert Sie über das Ergebnis der Untersuchung, einschließlich etwaiger erforderlicher Erklärungen und etwaiger Abhilfemaßnahmen, die wir gegebenenfalls zu ergreifen beabsichtigen.
- (3) In dem unwahrscheinlichen Fall, dass wir nicht in der Lage sind, innerhalb von zwei (2) Monaten zu

antworten, informieren wir Sie über die Gründe für die Verzögerung sowie über den voraussichtlichen Zeitraum, in dem wir unsere Untersuchung voraussichtlich abschließen werden. In jedem Fall werden wir Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung spätestens drei (3) Monate nach dem ursprünglichen Datum der Einreichung der Beschwerde mitteilen.

#### 4. Nächste Schritte

- (1) Sollte unsere endgültige Entscheidung Ihren Forderungen nicht vollständig entsprechen oder sollten wir nicht in der Lage sein, Ihnen innerhalb der oben genannten Frist von drei (3) Monaten eine endgültige Antwort zu geben, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an den Finanzombudsmann der Republik Zypern („FO“) wenden. Es ist wichtig, dass Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten ab dem Datum, an dem Sie unsere endgültige Antwort erhalten haben oder hätten erhalten sollen, an dem FO wenden, da der FO sonst möglicherweise nicht in der Lage ist, Ihre Beschwerde zu bearbeiten.

##### **Kontaktdaten des Finanzombudsmann 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

- (2) Alternativ können Sie Ihre Beschwerde auch über ein alternatives Streitbeilegungsverfahren („ADR“) einreichen. Weitere Informationen finden Sie auf der [Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission](#).
- (3) Sollten Sie mit der Entscheidung der FO oder des ADR nicht zufrieden sein, können Sie als letztes Mittel zivilrechtliche Schritte vor den Gerichten der Republik Zypern einleiten.
- (4) Weitere Informationen über das Verfahren, das Sie einhalten müssen, finden Sie auf der Website der CySEC unter <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>.



MITRADE EU LIMITED IST IN DER REPUBLIK ZYPERN EINGETRAGEN, MIT DER REGISTRIERUNGSNUMMER HE 420923 UND DER EINGETRAGENEN ADRESSE 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS BUILDING, 1ST FLOOR, 3076, LIMASSOL, ZYPERN. MITRADE EU LIMITED IST EINE WERTPAPIERFIRMA, DIE ZUGELASSEN UND REGULIERT WIRD VON DER CYPRUS SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION (CIF NO.438/23).