

Beschwerde-Richtlinie

1. Die Gesellschaft

Wir, UR Trade Fix Ltd (nachfolgend die "Gesellschaft"), haben diese Beschwerde-Richtlinie eingeführt, um einen fairen und schnellen Prozess für die Bearbeitung von Beschwerden, die sich aus unseren Beziehungen ergeben können, zu gewährleisten.

UR Trade Fix ist von der zyprischen Wertpapier- und Börsenkommission als zyprische Investitionsfirma (CIF-Lizenznummer 282/15) zugelassen und wird von dieser überwacht. UR Trade Fix ist in Zypern nach dem zyprischen Gesellschaftsrecht unter der Registernummer HE 336677 registriert und hat ihren Sitz in Athalassas 62, Mezzanine, Strovolos, 2012, Nikosia, Zypern.

2. Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine Erklärung der Unzufriedenheit, die von einer natürlichen oder juristischen Person an das Unternehmen gerichtet wird und sich auf eine vom Unternehmen erbrachte Wertpapierdienstleistung bezieht.

Ein Beschwerdeführer ist jede Person, natürliche oder juristische Person, von der angenommen wird, dass sie berechtigt ist, eine Beschwerde von einem Unternehmen prüfen zu lassen, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat.

Falls das Unternehmen eine Benachrichtigung über die von dem Unternehmen eingerichtete Kommunikationslinie zum Empfangen von Beschwerden erhält, die jedoch nicht unter die oben genannte Definition von "Beschwerde" fällt und als Anfrage bezeichnet werden kann; dies ist eher als Anfrage als Beschwerde zu klassifizieren und wird an die zuständige Abteilung weitergeleitet, die entsprechend behandelt wird. Der Beschwerdeführer behält sich das Recht vor, die Neuklassifizierung seiner Anfrage als Beschwerde zu beantragen.

3. Einreichung einer Beschwerde

Sie können Ihre Beschwerde beim Unternehmen einreichen, indem Sie das auf unserer Website verfügbare [Beschwerdeformular](#) ausfüllen, das an die zuständige Abteilung zur Bearbeitung und Untersuchung Ihrer Beschwerde geschickt wird. Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen keine Beschwerden akzeptieren kann, die uns auf anderem

Wege oder auf andere Weise (z.B. per E-Mail, Post, Telefon usw.) übermittelt werden. Für weitere Unterstützung kontaktieren Sie uns bitte unter support@plusmarkets.eu oder compliance@plusmarkets.eu.

4. Bestätigung Ihrer Beschwerde

Wir werden den Erhalt Ihrer Beschwerde innerhalb von fünf (5) Tagen nach Erhalt Ihrer Beschwerde bestätigen und Ihnen eine individuelle Referenznummer Ihrer Beschwerde mitteilen. Die individuelle Referenznummer sollte bei allen Ihren zukünftigen Kontakten mit dem Unternehmen, dem Finanzombudsmann und/oder CySEC in Bezug auf die betreffende Beschwerde verwendet werden.

5. Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Sobald wir den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigt haben, werden wir sie sorgfältig prüfen, die Umstände Ihrer Beschwerde untersuchen und versuchen, sie unverzüglich zu lösen. Wir werden alle Anstrengungen unternehmen, um Ihre Beschwerde zu prüfen und Ihnen das Ergebnis unserer Ermittlungen innerhalb von zwei (2) Monaten nach dem Datum, an dem Sie Ihre Beschwerde bei uns eingereicht haben, mitzuteilen. Während des Ermittlungsprozesses werden wir Sie über den Bearbeitungsprozess Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden halten. Unser Kundenbetreuer wird sich direkt mit Ihnen in Verbindung setzen (auch per E-Mail oder Telefon), um bei Bedarf weitere Abklärungen und Informationen zu Ihrer Beschwerde einzuholen. Wir benötigen Ihre volle Mitarbeit, um die Untersuchung und 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 auf einem anderen dauerhaften Datenträger herausgeben. Wenn eine vorläufige Antwort gesendet wird, wird sie die Gründe für die Verzögerung und den voraussichtlichen Abschluss der Untersuchung des Unternehmens angeben. In jedem Fall werden wir Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung spätestens einen (1) Monat nach der Ausstellung der provisorischen Lösung mitteilen, je nach Komplexität des Falles und Ihrer Kooperation.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihre volle Kooperation benötigen, um die Untersuchung und mögliche Lösung Ihrer Beschwerde zu beschleunigen. Das Unternehmen betrachtet Ihre Beschwerde als abgeschlossen und stellt die entsprechende Untersuchung ein, falls Sie unseren leitenden Angestellten nicht innerhalb von drei (3) Monaten ab dem Datum der Einreichung Ihrer Beschwerde antworten.

4. Endgültige Entscheidung

Das Ergebnis Ihrer Beschwerde wird Ihnen zusammen mit einer Erläuterung unseres Standpunkts und etwaiger Abhilfemaßnahmen, die wir zu ergreifen beabsichtigen (falls zutreffend), innerhalb der oben genannten Fristen mitgeteilt.

Wenn Sie mit der endgültigen Entscheidung des Unternehmens nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde beim Finanzombudsmann der Republik Zypern einreichen und eine Vermittlung für eine mögliche Entschädigung beantragen.

Es ist wichtig, dass Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt einer endgültigen Antwort des Unternehmens mit dem Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern in Verbindung setzen, da der Finanz-Ombudsmann der Republik Zypern sonst möglicherweise nicht in der Lage ist, Ihre Beschwerde zu bearbeiten.

A. Kontaktdaten des Finanzombudsmanns der Republik Zypern:

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

Email: complaints@financialombudsman.gov.cy

Postanschrift: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Zypern

Telefon-Nr.: +35722848900 **Fax:** +35722660584, +35722660118

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass das Unternehmen nicht in der Lage war, Ihnen innerhalb der oben genannten Frist von drei (3) Monaten eine endgültige Antwort zu geben, können Sie sich spätestens vier (4) Monate nach dem Datum, an dem wir Ihnen unsere endgültige Entscheidung hätten mitteilen sollen, erneut an das Büro des Finanzbeauftragten der Republik Zypern wenden.

B. Kontaktdaten der zyprischen Securities and Exchange Commission:

Website: <https://www.cysec.gov.cy/>

Allgemeine E-mail: info@cysec.gov.cy

Postanschrift: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus

Telefon-Nr.: +35722506600 **Fax:** +35722506700

Sie können Ihre Beschwerde bei der zyprischen Wertpapier- und Börsenkommission aufrechterhalten. Bitte beachten Sie jedoch, dass die zyprische Wertpapier- und Börsenkommission keine Rückerstattungsbefugnisse hat und daher individuelle Beschwerden nicht untersucht.

Es wird davon ausgegangen, dass Ihr Recht, rechtliche Schritte einzuleiten, von der Existenz oder Inanspruchnahme der oben genannten Beschwerdeverfahren unberührt bleibt.