



Richtlinie zur Behandlung von Reklamationen

Stratos Europe Limited



1. Einführung

Stratos Europe Limited (firmierend als "Tradu") ist eine zypriotische Investmentgesellschaft ("CIF"), die beim zypriotischen Department of Registrar of Companies (HE 405643) registriert und von der Cyprus Securities and Exchange Commission ("CySEC") unter der Lizenznummer 392/20 zugelassen und reguliert ist. Eingetragene Anschrift: DOMS Assets Business Centre, 33 Neas Engomis Street, 2409 Engomi, Nikosia, Zypern.

Das Unternehmen hat diese Beschwerderichtlinie (die "Richtlinie") verabschiedet, um ein faires und schnelles Verfahren für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden (wie nachstehend definiert) zu gewährleisten, die sich aus unserer Beziehung zu den Kunden ergeben können.

Die Compliance-Abteilung der Firma und die Abteilung Global Compliance Monitoring sind verpflichtet, die Abläufe bei der Bearbeitung von Beschwerden zu überwachen und Beschwerden als Quelle für relevante Informationen im Rahmen ihrer allgemeinen Überwachungsaufgaben zu betrachten.

2. Definition einer Reklamation

Gemäß den Regeln für die Bearbeitung von Beschwerden muss das Unternehmen jede Äußerung von Unzufriedenheit in Bezug auf eine von ihm erbrachte oder vorenthaltene Finanzdienstleistung behandeln.

Das Unternehmen hält es für wichtig und unerlässlich, jeder einzelnen Beschwerde eines Kunden die gebührende Aufmerksamkeit zu schenken, unabhängig vom Gegenstand der Beschwerde.

3. Verfahren

Das Unternehmen richtet eine Stelle für das Beschwerdemanagement ein, die für die Untersuchung von Beschwerden zuständig ist. Das Beschwerdemanagement des Unternehmens wird von der Compliance-Abteilung wahrgenommen.

In diesem Zusammenhang befasst sich die Compliance-Abteilung mit den Beschwerden der Kunden, sofern es nicht erforderlich ist, die Geschäftsleitung einzuschalten, um die Beschwerde zu bearbeiten.

Der Kunde oder potenzielle Kunde, der eine Beschwerde einreichen möchte, wird gebeten, entweder eine E-Mail an info@tradu.com zu senden oder das entsprechende Formular einzureichen, das im [Abschnitt "Beschwerden" auf unserer Website \[www.tradu.com/eu\]\(http://www.tradu.com/eu\)](#) zu finden ist, und die Beschwerde ausführlich darzulegen und etwaige Nachweise beizufügen. Eine Beschwerde muss Folgendes enthalten: (i) den Vor- und Nachnamen des Kunden, (ii) die Handelskontonummer des Kunden, (iii) die Adresse und E-Mail-Adresse des Kunden und (iv) eine genaue Beschreibung des Problems.

- Eine schriftliche Bestätigung der Compliance-Abteilung wird dem Kunden innerhalb von fünf (5) Tagen zugesandt, in der der Eingang der Beschwerde und die voraussichtliche Frist, innerhalb derer der Kunde eine Antwort erhält, bestätigt werden und dem Kunden eine eindeutige Referenznummer für die spezifische Beschwerde gemäß Rundschreiben C338 mitgeteilt wird; die Compliance-Abteilung informiert den Kunden darüber, dass er die besagte Referenznummer bei allen künftigen Kontakten mit dem Unternehmen, dem Finanz-Ombudsmann und/oder der CySEC in Bezug auf die spezifische Beschwerde verwenden soll.
- Die Compliance-Abteilung trägt die Beschwerde so schnell wie möglich und in geeigneter Weise gemäß dem im Rundschreiben C338 beschriebenen Verfahren direkt in das interne Register des Unternehmens ein.

- Innerhalb von zwei (2) Monaten nach Erhalt sendet das Unternehmen dem Kunden eine endgültige Antwort oder eine vorläufige Antwort, in der erklärt wird, warum das Unternehmen noch nicht in der Lage ist, die Beschwerde zu lösen, und in der angegeben wird, innerhalb welcher Frist die Untersuchung abgeschlossen werden kann. Dieser Zeitraum darf drei (3) Monate ab Einreichung der Beschwerde nicht überschreiten.
- Nach Übersendung der endgültigen Antwort erhält der Kunde eine Frist von acht (8) Wochen, um zu antworten. Geht innerhalb von acht (8) Wochen keine Antwort ein, so ist das Unternehmen nicht verpflichtet, die Beschwerde weiter zu bearbeiten, es sei denn, der Kunde gibt in einem weiteren Schreiben an, dass er weiterhin unzufrieden ist.
- Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen eine Beschwerde als abgeschlossen betrachtet, wenn ein Zeitraum von drei (3) Monaten nach Einreichung der Beschwerde verstrichen ist und der Kunde nicht auf die Aufforderungen des Untersuchungsbeauftragten des Unternehmens reagiert hat und die Untersuchung deshalb nicht fortgesetzt werden kann.

Kunden oder potenzielle Kunden können bei der Gesellschaft kostenlos Beschwerden einreichen. Bei der Bearbeitung einer Beschwerde muss die Kommunikation mit den Kunden oder potenziellen Kunden klar und in leicht verständlicher Sprache erfolgen.

Es versteht sich, dass das Recht der Kunden, rechtliche Schritte einzuleiten, von der Existenz oder der Inanspruchnahme der oben erwähnten Beschwerdeverfahren unberührt bleibt. Darüber hinaus haben die Kunden das Recht, sich innerhalb von vier (4) Monaten nach der endgültigen Antwort des Unternehmens mit ihren Beschwerden an den Financial Ombudsman of Cyprus zu wenden, vorausgesetzt, dass jede Beschwerde den Betrag von einhundert-siebzigttausend Euro (170.000 €) nicht überschreitet.

Wenn der Kunde eine Entscheidung des Finanzombudsmanns nicht akzeptiert, kann er zivilrechtlich vor Gericht gehen. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.financialombudsman.gov.cy/>.

Kunden können ihre Beschwerde auch an die CySEC weiterleiten, indem sie die eindeutige Identifikationsnummer verwenden, die das Unternehmen zum Zeitpunkt der Einreichung der ersten Beschwerde angegeben hat. Es ist zu beachten, dass die CySEC keine Rückerstattungsbefugnisse hat und daher keine individuellen Beschwerden untersucht.

4. Beschwerden im Zusammenhang mit Wallets

Kunden oder potenzielle Kunden, die eine Beschwerde im Zusammenhang mit Wallets einreichen möchten, werden gebeten, eine E-Mail an emdcomplaint@tradu.com zu senden.

Alle Beschwerden werden an Modulr Finance B.V. („Modulr“) weitergeleitet. Beschwerden über die regulierten Dienstleistungen von Modulr werden gemäß dem Beschwerdeverfahren von Modulr behandelt. Beschwerden im Zusammenhang mit den Wallet-Dienstleistungen von Tradu werden innerhalb von 5 Werktagen per E-Mail bestätigt und je nach Komplexität spätestens 15 Werktagen nach Erhalt der Bestätigungs-E-Mail wird Ihnen eine Lösung angeboten.

1. Modulr wird Ihre Beschwerde innerhalb von 5 Werktagen bestätigen.
2. Modulr wird Ihre Beschwerde untersuchen und sich innerhalb von 15 Werktagen nach Erhalt Ihrer Beschwerde bei Ihnen melden. Wenn Modulr Ihnen innerhalb dieser Frist keine endgültige Antwort geben kann, erhalten Sie einen aktuellen Statusbericht.

3. Wenn seit dem Datum der Beschwerde mehr als 35 Werktage vergangen sind und der Kunde keine endgültige Antwort erhalten hat oder mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden ist, kann der Kunde seine Beschwerde je nach Wohnort an die zuständige Behörde weiterleiten:

Niederlande und übriges Europa (mit Ausnahme der unten aufgeführten Länder)
Institut für Beschwerden im Finanzdienstleistungsbereich (KIFID)
Adresse: Monarch Tower, Prinses Beatrixlaan, 2595 AK Den Haag
Telefon: +31 70 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Irland
Das Büro des Ombudsmanns
Adresse: 6 Earlsfort Terrace Dublin 2, D02 W773, Irland
Telefon: +353 1 6395600
Website: www.ombudsman.ie

Frankreich
Le médiateur de la consommation auprès de l'AFEPAME
Adresse: C/o WEBHELP GRAY, Zac de Gray, Impasse Clément Ader, 70100 Gray/Paris, Frankreich
E-Mail: contact@mediateur-consommation-afepame.fr
Website: <https://mediateur-consommation-afepame.fr>

Das Beschwerdeverfahren von Modulr finden Sie unter: <https://www.modulrfinance.com/complaints-policy>

5. Aufzeichnungen und Berichterstattung

Das Unternehmen führt Aufzeichnungen über alle von Kunden eingegangenen Beschwerden mit Einzelheiten zu den durchgeführten Untersuchungen, den endgültigen Ergebnissen, den zu ihrer Lösung getroffenen Maßnahmen und der gesamten Kommunikation mit den Kunden und aktualisiert diese laufend.

Darüber hinaus muss die Gesellschaft der CySEC monatlich Informationen über die bei der Gesellschaft eingereichten Kundenbeschwerden und deren Bearbeitung gemäß den Anforderungen des Rundschreibens C338 übermitteln.

Die Compliance-Funktion des Unternehmens analysiert die Daten und Aufzeichnungen über Beschwerden und die Bearbeitung von Beschwerden, um sicherzustellen, dass alle Risiken (z. B. rechtlicher und betrieblicher Art) oder Probleme (z. B. wiederkehrende oder systemische Probleme) ermittelt und angegangen werden.

6. Überprüfung der Richtlinie

Diese Richtlinie wird von der Compliance-Abteilung regelmäßig überprüft und aktualisiert, und zwar im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften und wenn dies als notwendig erachtet wird, und jede aktualisierte Fassung wird vom Verwaltungsrat der Gesellschaft genehmigt.

Das Unternehmen informiert seine Kunden über alle wesentlichen Änderungen dieses Verfahrens, indem es die aktualisierte Version der Richtlinie auf seiner Website veröffentlicht.