

BESCHWERDEVERFAHREN FÜR KUNDEN

Alvexo ist im Besitz der VPR Safe Financial Group Limited (im Folgenden "das Unternehmen") und wird von diesem betrieben. VPR Safe Financial Group Limited ist eine Zypriotische Investmentgesellschaft (CIF) mit der CIF-Lizenznummer 236/14 und der Registrierungsnummer HE 322134 und wird von der "Cyprus Securities and Exchange Commission" (CySEC) beaufsichtigt und reguliert. Das Unternehmen befindet sich in 1, Agias Fylaxeos Straße, 3025 Limassol, Zypern.

Wir haben dieses Beschwerdeverfahren angenommen, um einen fairen und schnellen Prozess für die Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten, die sich ergeben können.

1. Beschwerde einreichen

Sie können Ihre Beschwerde schriftlich einreichen und sich an die **Compliance-Funktion** des Unternehmens richten, die berechtigt ist, Beschwerden, die von unseren Kunden gestellt werden, zu bearbeiten und zu untersuchen.

Bitte füllen Sie das hier beigefügte *Beschwerdeformular* zu verwenden und es auf eine der folgenden Arten einzureichen:

1. Durch Zusendung des beigefügten Beschwerdeformulars per Post oder persönliche Zustellung an die folgende Adresse: 1, Agias Fylaxeos Straße, 3025 Limassol, Zypern.]
2. Indem Sie das Beschwerdeformular elektronisch an die folgenden E-Mail-Adresse senden:
compliance@alvexo.eu

2. Bestätigung Ihrer Beschwerde

Wir bestätigen den Erhalt Ihrer Beschwerde innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde und geben Ihnen die eindeutige Referenznummer Ihrer Beschwerde. Die eindeutige Referenznummer sollte bei allen zukünftigen Kontakten mit dem Unternehmen, dem Financial Ombudsman und / oder CySEC bezüglich der spezifischen Beschwerde verwendet werden.

3. Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Sobald wir den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigt haben, werden wir diese sorgfältig prüfen, die Umstände Ihrer Beschwerde untersuchen und versuchen, sie ohne unnötige Verzögerung zu lösen.

Wir werden alle Anstrengungen unternehmen, um Ihre Beschwerde zu untersuchen und Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung innerhalb von zwei (2) Monaten ab dem Tag, an dem Sie Ihre Beschwerde eingereicht haben, mitzuteilen. Während des Untersuchungsprozesses werden Sie über den Bearbeitungsprozess Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden gehalten. Einer unserer Mitarbeiter kann sich direkt mit Ihnen in Verbindung setzen (einschließlich der Kommunikation per E-Mail oder Telefon), um weitere Erläuterungen und Informationen zu Ihrer Beschwerde zu erhalten. Wir werden Ihre volle Mitarbeit benötigen, um die Untersuchung und mögliche Lösung Ihrer Beschwerde zu beschleunigen.

Für den Fall, dass Ihre Beschwerde weitere Untersuchungen erfordert und wir diese nicht innerhalb von zwei (2) Monaten lösen können, werden wir uns entweder schriftlich zurückmelden um die Gründe der Verzögerung zu erklären, oder ein anderes dauerhaftes Medium ausstellen. Wenn eine Rückmeldung gesendet wird, werden die Gründe für die Verspätung angezeigt und wann die Untersuchung des Unternehmens wahrscheinlich abgeschlossen sein wird. In jedem Fall werden wir Ihnen das Ergebnis unserer Untersuchung spätestens einen (1) Monat nach unserer Rückmeldung zur Verfügung stellen, abhängig von der Komplexität des Falles und Ihrer Kooperation.

4. Endgültige Entscheidung

Wenn wir zu einem Ergebnis kommen, werden wir Sie darüber informieren. Sie werden ausserdem auch über die Erläuterung unserer Position und der möglichen Maßnahmen, die wir ergreifen wollen informiert (wenn anwendbar).

A. Kontaktdaten des Financial Ombudsman der Republik Zypern:

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

E-Mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Postanschrift: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

Telefon: +35722848900

Fax: +35722660584, +35722660118

Wenn Sie mit der endgültigen Entscheidung des Unternehmens nicht zufrieden sind, können Sie sich an das Büro des Financial Ombudsman der Republik Zypern wenden, falls Sie eine Beschwerde einreichen und für eine mögliche Entschädigung erlangen möchten. Es ist wichtig, dass Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt einer endgültigen Antwort der Gesellschaft an den Financial Ombudsman der Republik Zypern wenden, ansonsten kann der Financial Ombudsman der Republik Zypern Ihre Beschwerde möglicherweise nicht bearbeiten.

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass das Unternehmen innerhalb der oben genannten drei (3) Monate keine endgültige Antwort geben konnte, können Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten erneut an die Geschäftsstelle des Financial Ombudsman der Republik Zypern wenden nach dem Datum, an dem wir Ihnen unsere endgültige Entscheidung hätten mitteilen müssen.

B. Kontaktdaten der Cyprus Securities and Exchange Commission:

Webseite: <http://www.cysec.gov.cy>

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

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

Telefon: +35722506600

Fax: +35722506700

Sie können Ihre Beschwerde bei der Cyprus Securities and Exchange Commission beibehalten. Bitte beachten Sie jedoch, dass die Cyprus Securities and Exchange Commission keine Rückerstattungsbefugnisse hat und daher keine individuellen Beschwerden untersucht.

Es besteht Einverständnis darüber, dass Ihr Recht, rechtliche Schritte einzuleiten, durch die Existenz oder die Verwendung von Beschwerdeverfahren die erwähnt wurden, nicht berührt wird.