



RICHTLINIEN FÜR KUNDENBESCHWERDE

EINLEITUNG

Maxiflex Limited (im Folgenden "das Unternehmen") ist eine von der Cyprus Securities and Exchange Commission (im Folgenden "CySEC") regulierte Wertpapierfirma mit der Lizenznummer 258/14. Die Richtlinien für Kundenbeschwerden (im Folgenden "Richtlinien") legen die Prozesse fest, die bei der Bearbeitung von Beschwerden von Kunden verwendet werden.

DEFINITION EINER BESCHWERDE

Eine Kundenbeschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit eines Kunden mit der Erbringung von Anlage- und/oder Nebendienstleistungen durch das Unternehmen. Ein Beschwerdeführer ist jede Person, natürliche oder juristische Person, von der angenommen wird, dass sie berechtigt ist, eine Beschwerde von einer Firma 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 Neueinstufung seiner Anfrage als Beschwerde zu beantragen.

Diese Richtlinie ergänzt die übergreifende allgemeine Verpflichtung des Unternehmens, ehrlich, fair und professionell sowie im besten Interesse seiner Kunden zu handeln und insbesondere die in der obigen Gesetzgebung festgelegten Grundsätze bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und anderen Nebendienstleistungen einzuhalten.

EINREICHUNG IHRER BESCHWERDE

Um eine Beschwerde an das Unternehmen zu richten, werden Sie gebeten, das Beschwerdeformular des Unternehmens auszufüllen und einzureichen (klicken Sie auf die Schaltfläche unten). Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen keine Beschwerden akzeptieren kann, die ihm auf andere Weise (z.B. per E-Mail, Telefon usw.) übermittelt



werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an compliance@maxiflex.com oder support@europemax.com.

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

Sobald Sie Ihre Beschwerde erfolgreich abgeschlossen und eingereicht haben, wird die Compliance-Abteilung des Unternehmens Ihre Beschwerde bearbeiten und untersuchen.

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 Finanzombudsman und/oder CySEC in Bezug auf die betreffende Beschwerde verwendet werden.

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 eine weitere Untersuchung erfordert und wir sie nicht innerhalb von zwei (2) Monaten lösen können, werden wir eine schriftliche oder andere dauerhafte Antwort geben. Wenn eine Antwort im Wartestatus gesendet wird, gibt sie die Ursachen für die Verzögerung an und informiert darüber, wann die Untersuchung des Unternehmens voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Auf jeden Fall werden wir Ihnen



das Ergebnis unserer Untersuchung spätestens einen (1) Monat nach Ausstellung der Warteantwort mitteilen, je nach Komplexität des Falles und Ihrer Zusammenarbeit.

Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen Ihre Beschwerde als abgeschlossen betrachtet und die entsprechende Untersuchung einstellt, falls Sie nicht innerhalb von drei (3) Monaten ab dem Datum der Einreichung Ihrer Beschwerde auf unsere Anfragen reagieren. In den Fällen, in denen Sie uns einen berechtigten Grund nennen, warum Sie nicht innerhalb der genannten Frist (3 Monate) auf unsere Anfragen reagiert haben, wird das Unternehmen die entsprechende Untersuchung nach Treu und Glauben wieder aufnehmen.

ENDGÜLTIGE ENTSCHEIDUNG

Wenn wir zu einem Ergebnis kommen, werden wir Sie zusammen mit einer Erläuterung unserer Position und aller geplanten Korrekturmaßnahmen (falls zutreffend) informieren.

Wenn Sie mit der endgültigen Entscheidung des Unternehmens nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde an den Finanzombudsman der Republik Zypern richten und eine Mediation über eine mögliche Entschädigung beantragen. Es ist wichtig, dass Sie sich innerhalb von vier (4) Monaten nach Erhalt unserer endgültigen Antwort vom Unternehmen an den Finanzbeauftragten der Republik Zypern wenden, da der Finanzbeauftragte der Republik Zypern sonst möglicherweise nicht in der Lage ist, Ihre Beschwerde zu bearbeiten.

Kontaktdaten des Finanzombudsmanns der Republik Zypern:

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

E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Postanschrift: P.O. BOX: 25735, 1311 Nikosia, 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.

Kontaktdaten der Cyprus Securities and Exchange Commission:

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

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

Postanschrift: Diagorou Street 19, 1097 Nikosia, Zypern

Telefon-Nr.: +35722506600

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

Es versteht sich, dass Ihr Recht, rechtliche Schritte einzuleiten, durch das Bestehen oder die Anwendung der oben genannten Beschwerdeverfahren unberührt bleibt.

Protokollierung

Das Unternehmen muss die folgenden Informationen dokumentieren und in seinen Unterlagen aufbewahren:

i. die Identität des Beschwerdeführers, der die Beschwerde eingereicht hat.



- ii. den Namen des Arbeitnehmers, der sich verpflichtet hat, die Dienstleistung für den Beschwerdeführer zu erbringen.
- iii. das Datum des Eingangs der Beschwerde/Anfrage
- iv. den Gegenstand und die vollständige Beschreibung der Beschwerde/Anfrage
- v. die getroffenen Abhilfemaßnahmen und/oder weitere Klarstellungen an den Beschwerdeführer

ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

Gemäß Art. 26 Abs. 5 der Delegiertenverordnung (EU) Nr. 2017/565 könnte der Beschwerdeführer eine alternative Streitbelegungsstelle im Sinne von Artikel 4(h) der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über Verbraucher-ADR in Anspruch nehmen.

Die Europäische Kommission hat eine Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Die Online-Streitbelegungsplattform kann von Kunden zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen genutzt werden.