



Beschwerdehandlungsrichtlinie für EOX LIMITED (Handelnd als "InvesteoX")

1. Einleitung

EOX LIMITED, das unter der Marke "InvesteoX" operiert, ist bestrebt, hochwertige Dienstleistungen für alle unsere Kunden bereitzustellen. Wir erkennen an, dass es Gelegenheiten geben kann, bei denen unsere Kunden mit den erbrachten Dienstleistungen unzufrieden sind. Diese Beschwerdehandlungsrichtlinie beschreibt die Verfahren und Grundsätze, die EOX LIMITED befolgen wird, um sicherzustellen, dass alle Beschwerden fair, effizient und zeitnah bearbeitet werden. Unser Ziel ist es, Beschwerden zur Zufriedenheit unserer Kunden zu lösen und dabei die Integrität und den Ruf unseres Unternehmens zu wahren.



2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Beschwerden, die von Kunden, Stakeholdern oder anderen Parteien bezüglich der von EOX LIMITED erbrachten Dienstleistungen eingereicht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

Anlageberatung und -dienstleistungen

Kontoführung

Kundensupport

Abrechnung und Gebühren

Compliance und regulatorische Angelegenheiten

Alle anderen Aspekte unserer Geschäftstätigkeit



3. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

EOX LIMITED verpflichtet sich zu folgenden Grundsätzen bei der Bearbeitung von Beschwerden:

Fairness: Alle Beschwerden werden fair und unparteiisch behandelt, ohne Vorurteile oder Voreingenommenheit.

Transparenz: Kunden werden über den Beschwerdeprozess informiert, einschließlich der Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen, was während des Prozesses zu erwarten ist und des voraussichtlichen Zeitrahmens für die Lösung.

Zugänglichkeit: Der Beschwerdeprozess wird für alle Kunden leicht zugänglich sein, wobei mehrere Kanäle für die Einreichung von Beschwerden zur Verfügung stehen.

Vertraulichkeit: Alle Beschwerden werden mit größter Vertraulichkeit behandelt, in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen.

Effizienz: Beschwerden werden prompt und effizient bearbeitet, mit dem Ziel, Probleme so schnell wie möglich zu lösen.

Verantwortlichkeit: EOX LIMITED übernimmt die Verantwortung für die Lösung von Beschwerden und wird klare Erklärungen für alle getroffenen Entscheidungen liefern.



4. Wie man eine Beschwerde einreicht

Kunden, die eine Beschwerde einreichen möchten, können dies über die folgenden Kanäle tun:

E-Mail: Beschwerden können an support@investeox.ch gesendet werden.

Telefon: Kunden können unser Kundensupportteam unter +41445510169 anrufen.

Post: Schriftliche Beschwerden können an unsere registrierte Geschäftsadresse gesendet werden: 29 Aston Road, Waterlooville, Hampshire, PO7 7XJ, Vereinigtes Königreich.

Online: Kunden können Beschwerden über das Kontaktformular auf unserer Website unter <https://investeox.com/> oder <https://investeox.ch/> einreichen.

Bei der Einreichung einer Beschwerde werden Kunden gebeten, so viele Details wie möglich anzugeben, einschließlich:

Ihres vollständigen Namens und Kontaktinformationen

Kontodetails (falls zutreffend)

Eine klare Beschreibung des Problems oder Anliegens

Alle relevanten Dokumente oder Beweise

Das gewünschte Ergebnis oder die gewünschte Lösung



5. Beschwerdebearbeitungsprozess

5.1. Bestätigung der Beschwerde

Nach Eingang einer Beschwerde wird EOX LIMITED:

Die Beschwerde innerhalb von 2 Werktagen über die bevorzugte Kommunikationsmethode des Kunden (E-Mail, Telefon oder Post) bestätigen.

Dem Kunden eine eindeutige Referenznummer für die Beschwerde mitteilen, die in allen zukünftigen Korrespondenzen verwendet werden sollte.

5.2. Untersuchung

Die Beschwerde wird einem speziellen Beschwerdebearbeiter zugewiesen, der:

Die Beschwerde überprüft und alle relevanten Informationen sammelt, einschließlich Kontounterlagen, Korrespondenz und aller anderen Dokumente.

Den Kunden kontaktieren wird, wenn zusätzliche Informationen oder Klarstellungen erforderlich sind.

Sich mit den relevanten Abteilungen oder Mitarbeitern innerhalb von EOX LIMITED beraten wird, um das Problem vollständig zu verstehen und den geeigneten Lösungsweg zu bestimmen.



5.3. Lösung

Sobald die Untersuchung abgeschlossen ist, wird der Beschwerdebearbeiter:

Eine schriftliche Antwort vorbereiten, die die Ergebnisse der Untersuchung, die getroffene Entscheidung und alle ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Lösung der Beschwerde detailliert.

Dem Kunden eine klare Erklärung der Entscheidung geben, einschließlich aller relevanten regulatorischen oder rechtlichen Überlegungen.

Eine Lösung anbieten, die fair und angemessen ist, einschließlich einer Entschuldigung, einer Rückerstattung, einer Korrektur von Fehlern oder anderen geeigneten Abhilfemaßnahmen.

5.4. Zeitrahmen

EOX LIMITED strebt an, Beschwerden so schnell wie möglich zu lösen. Die folgenden Zeitrahmen gelten:

Erstbestätigung: Innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang.

Zwischenantwort: Wenn die Beschwerde nicht innerhalb von 5 Werktagen gelöst werden kann, erhält der Kunde eine Zwischenantwort mit einem Update zum Fortschritt der Untersuchung und einem geschätzten Zeitrahmen für die Lösung.

Endgültige Antwort: Eine endgültige Antwort wird innerhalb von 15 Werktagen nach Eingang der Beschwerde bereitgestellt. Wenn aufgrund der Komplexität des Problems zusätzliche Zeit erforderlich ist, wird der Kunde über die Verzögerung informiert und erhält einen überarbeiteten Zeitrahmen.



6. Eskalationsprozess

Wenn ein Kunde mit dem Ergebnis seiner Beschwerde unzufrieden ist, kann er die Angelegenheit wie folgt eskalieren:

6.1. Interne Eskalation

Die Beschwerde wird von einem leitenden Manager oder dem Compliance-Beauftragten überprüft, der bei Bedarf eine weitere Untersuchung durchführen wird.

Der leitende Manager oder Compliance-Beauftragte wird innerhalb von 10 Werktagen nach der Eskalationsanfrage eine endgültige schriftliche Antwort geben.

6.2. Externe Eskalation

Wenn der Kunde nach dem internen Eskalationsprozess immer noch unzufrieden ist, kann er die Beschwerde an einen externen Streitbeilegungsdienst oder eine regulatorische Behörde verweisen, abhängig von der Art der Beschwerde und der Zuständigkeit. EOX LIMITED wird auf Anfrage Informationen über die relevanten externen Stellen bereitstellen.



7. Dokumentation

EOX LIMITED wird Aufzeichnungen über alle eingegangenen Beschwerden führen, einschließlich:

Das Datum des Eingangs der Beschwerde

Die Art der Beschwerde

Die Schritte zur Untersuchung und Lösung der Beschwerde

Das Ergebnis der Beschwerde

Alle Maßnahmen zur Verhinderung ähnlicher Probleme in der Zukunft

Beschwerdeaufzeichnungen werden mindestens 5 Jahre lang gemäß den regulatorischen Anforderungen und Datenschutzgesetzen aufbewahrt.



8. Kontinuierliche Verbesserung

EOX LIMITED ist bestrebt, unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und zukünftige Beschwerden zu verhindern. Im Rahmen dieses Engagements werden wir:

Regelmäßig Beschwerdedaten überprüfen und analysieren, um Trends und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Korrekturmaßnahmen und Prozessverbesserungen nach Bedarf umsetzen.

Schulungen für Mitarbeiter zur effektiven Beschwerdebearbeitung und Kundenservice durchführen.

9. Einhaltung regulatorischer Vorschriften

EOX LIMITED handelt in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen, Vorschriften und Branchenstandards. Diese Beschwerdehandhabungsrichtlinie ist so gestaltet, dass sie den regulatorischen Anforderungen der Gerichtsbarkeiten, in denen wir tätig sind, entspricht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

Die Financial Conduct Authority (FCA) im Vereinigten Königreich

Die Schweizer Finanzmarktaufsicht (FINMA) in der Schweiz

Alle anderen relevanten regulatorischen Behörden



10. Kontaktinformationen

Für Fragen oder Bedenken bezüglich dieser Beschwerdehandhabungsrichtlinie oder zur Einreichung einer Beschwerde können Kunden EOX LIMITED wie folgt kontaktieren:

E-Mail: support@investeox.ch

Telefon: +41445510169

Post: 29 Aston Road, Waterlooville, Hampshire, PO7 7XJ, Vereinigtes Königreich

Website: <https://investeox.com/> oder <https://investeox.ch/>

11. Überprüfung der Richtlinie

Diese Beschwerdehandhabungsrichtlinie wird jährlich oder bei Änderungen der regulatorischen Anforderungen oder Geschäftsabläufe überprüft. Alle Aktualisierungen der Richtlinie werden den Kunden und Mitarbeitern entsprechend mitgeteilt.

12. Schlussbemerkung

EOX LIMITED ist bestrebt, die höchsten Standards im Kundenservice und in der Einhaltung regulatorischer Vorschriften zu wahren. Wir schätzen das Feedback unserer Kunden und betrachten Beschwerden als eine Gelegenheit, unsere Dienstleistungen zu verbessern und unsere Beziehungen zu den Kunden zu stärken. Durch die Einhaltung der in dieser Richtlinie dargelegten Grundsätze und Verfahren streben wir an, Beschwerden fair und effizient zu lösen und so das fortgesetzte Vertrauen und die Zufriedenheit unserer Kunden sicherzustellen.