

Inhalt

Kundenbeschwerdeverfahren	2
Definitionen.....	2
Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden	3
Wie reiche ich eine Beschwerde ein?.....	3
Beurteilung und Prüfung von Beschwerden	5

Kundenbeschwerdeverfahren

MCA INTELIFUNDS LTD. (nachstehend "Unternehmen" genannt), das als "FXORO" handelt, ist eine von der Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) unter der Lizenz-Nr. 126/10 regulierte Investmentgesellschaft und operiert gemäß dem Gesetz über zyprische Wertpapierdienstleistungen und -aktivitäten und regulierten Märkte von 2017 (Gesetz 87(I)/2017) und den EU-Richtlinien, insbesondere der Richtlinie 2011/61/EU ("MiFID II").

FXORO verfügt über wirksame und transparente Verfahren zur angemessenen und zügigen Bearbeitung von Beschwerden oder Unzufriedenheit, die von Privatanlegern oder potenziellen Privatanlegern eingehen, und führt Aufzeichnungen über jede Beschwerde oder Klage und die zur Lösung der Beschwerde getroffenen Maßnahmen. Ziel dieses Verfahrens ist es, einen fairen und konsistenten Umgang mit Kundenbeschwerden zu gewährleisten und gleichzeitig bestmöglichen Kundenservice zu bieten.

Definitionen

Beschwerdeführer ist jede natürliche oder juristische Person, die berechtigt ist, eine Beschwerde beim Unternehmen einzureichen oder die bereits eine Beschwerde eingereicht hat..

Eine Beschwerde kann als Unzufriedenheitserklärung definiert werden, die von einem Beschwerdeführer in Bezug auf die Erbringung einer Wertpapierdienstleistung des Unternehmens gemäß Gesetz 87(I)/2017 an das Unternehmen gerichtet wird.

Ansprüche einschließlich Anträgen und Beschwerden (nachstehend gemeinsam als "Anspruch" oder "Ansprüche" bezeichnet) müssen schriftlich eingereicht und vom Kunden oder einem bevollmächtigten Vertreter des Kunden unterzeichnet werden.¹

Der Anspruch soll enthalten:

- das Wesen des Anspruchs und die Forderungen der Partei, die diesen Anspruch erhoben hat;
- die Höhe des Anspruchs und ihre Berechnung (falls die Forderung einer finanziellen Bewertung unterliegt);
- Zusammenfassung der Umstände, auf denen die Anforderungen des Antragstellers beruhen, und Nachweise, die sie anhand entsprechender gesetzlicher und regulatorischer Dokumente belegen;
- die Liste der der Forderung beigelegten Unterlagen und sonstigen Nachweise;
- andere Daten, die für die Beilegung einer Streitigkeit erforderlich sind

¹ Only complaints submitted by the Client or a person authorized to act on behalf of the Client will be reviewed and investigated.

FXORO is a brand used by MCA Intelifunds Ltd.

Petrou Tsirou 82, Mesa Geitonia, 3076, Limassol, Cyprus. P.O. BOX 53101.

Tel: +357 - 25 205 555 Fax: +357 - 25 205 556

Trading FOREX/ CFDs involves considerable risk of loss of the entire investment. [Read more](#)

<http://www.fxoro.com>

Ansprüche, die keine Daten über den Namen des Kunden oder den Ort (Adresse) enthalten, werden als anonym eingestuft und bleiben unberücksichtigt.

Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

Die Richtlinien und Verfahren des Beschwerdemanagement zur Bearbeitung von Beschwerden, die vom Unternehmen umgesetzt und aufrechterhalten werden, wurden entwickelt um:

- einfach und klar zu sein, um sicherzustellen, dass die Kunden fair behandelt werden und effektiv zu sein, um die Entscheidungsfindung zu unterstützen;
- für faire Ergebnisse zu sorgen.

Das Unternehmen muss:

- die Beschwerde kompetent, gewissenhaft und unparteiisch untersuchen;
- fair, konsistent und zeitnah beurteilen:
- worum es in der Beschwerde geht;
- welche Maßnahmen ergriffen/Wiedergutmachung geleistet werden soll.
- fair und zeitnah liefern:
- eine klare Beurteilung der Beschwerde;
- gegebenenfalls ein Angebot von Rechtsschutzverfahren oder Abhilfemaßnahmen;
- sicherstellen, dass ein angenommenes Wiedergutmachungs- oder Abhilfemaßnahme unverzüglich abgewickelt wird.

Das Unternehmen hat das Recht, vom Kunden (Beschwerdeführer) zusätzliche Unterlagen und Daten anzufordern. Die Frist für die Prüfung eines Antrags wird um die Zeit der Einreichung von Dokumenten verlängert.

Wie reiche ich eine Beschwerde ein?

Für den Fall, dass der Kunde eine Beschwerde in Bezug auf seine Geschäfte mit FXORO hat, ist das folgende Beschwerdeverfahren wie nachstehend zu lesen zu befolgen:

1. Alle Beschwerden müssen dem Unternehmen schriftlich durch Ausfüllen des Formulars für interne Beschwerden gemeldet werden. Der Kunde sollte eine E-Mail mit dem Namen des Kunden, der Trading-Kontonummer und der Art der Beschwerde senden. Nach Erhalt der E-Mail leitet die Compliance Abteilung das erforderliche Beschwerdeformular an den Kunden weiter.
2. Nach Erhalt des ausgefüllten Beschwerdeformulars überprüft die zuständige Abteilung die Beschwerde und übermittelt dem Kunden eine eindeutige Referenznummer.

FXORO is a brand used by MCA Intelifunds Ltd.

Petrou Tsirou 82, Mesa Geitonia, 3076, Limassol, Cyprus. P.O. BOX 53101.

Tel: +357 - 25 205 555 Fax: +357 - 25 205 556

Trading FOREX/ CFDs involves considerable risk of loss of the entire investment. [Read more](#)

<http://www.fxoro.com>

3. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
4. Eine Beschwerde kann auf folgende Weise eingereicht werden:
 - per E-Mail an: complaints@fxoro.com oder compliance@fxoro.com
 - per Brief, adressiert an: Petrou Tsirou 82, Mesa Geitonia, 3076, Limassol, Zypern. Postfach 53101.
5. Nach dem offiziellen Erhalt einer legitimen E-Mail des Kunden wird dem Kunden eine schriftliche Bestätigung innerhalb von fünf (5) Werktagen nach dem Datum der Einreichung der Beschwerde zugesandt. Dies bestätigt, dass FXORO die E-Mail erhalten hat und übermittelt dem Kunden das erforderliche Beschwerdeformular.
6. Die Kundensupportabteilung informiert alle relevanten Personen innerhalb von FXORO über die Beschwerde. Anschließend werden alle erforderlichen Maßnahmen vom Leiter der betreffenden Abteilung ergriffen, die zur Lösung der Beschwerde führen können.
7. FXORO sendet dem Kunden innerhalb von drei (3) Monaten ab dem Datum, an dem der Beschwerdeführer das erforderliche Beschwerdeformular übermittelt hat, eine endgültige schriftliche Antwort. Falls eine Kundenbeschwerde nicht innerhalb eines Zeitraums von drei (3) Monaten beigelegt wird, sendet FXORO weiterhin eine schriftliche Antwort, in der der Kunde über den Status seiner Beschwerde informiert wird.
8. Falls der Kunde mit der endgültigen Antwort des Unternehmens immer noch nicht zufrieden ist, kann er die Beschwerde innerhalb von vier (4) Monaten an den Finanzombudsmann der Republik Zypern weiterleiten. Der Financial Ombudsman Service ist eine unabhängige Organisation, die zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Finanzinstituten und ihren Kunden gegründet wurde. Der Finanzombudsmann wird eine Beschwerde erst prüfen, wenn wir Gelegenheit hatten, die Beschwerde weiterzureichen.
9. Die Adresse des finanziellen Bürgerbeauftragten der Republik Zypern lautet: Lordou Vironos Avenue 13, 1096, Nikosia, Zypern, Postfach 25735.
10. Der Kunde wird hiermit darüber informiert, dass Kryptowährungs-CFDs nicht als Finanzinstrumente für die Zwecke der MiFID und/oder einer anderen EU-Verordnung anerkannt werden und daher nicht in den Umfang der regulierten Wertpapierdienstleistungen des Unternehmens fallen.
11. Des Weiteren sind Kunden nicht berechtigt, Beschwerden in Bezug auf Dienstleistungen, die sich auf Kryptowährungen und/oder Kryptowährungs-CFDs beziehen, an den Finanzombudsmann von Zypern zu richten.

Beurteilung und Prüfung von Beschwerden

Nach Erhalt wird die Beschwerde an die zuständigen Angestellten weitergeleitet, die die Beschwerden bearbeiten und diese sorgfältig, fair und unverzüglich prüfen. Das Unternehmen sollte ohne unnötige Verzögerung reagieren. Wenn eine Antwort nicht innerhalb der erwarteten Fristen erfolgen kann, sollte das Unternehmen den Beschwerdeführer über die Ursachen der Verzögerung informieren und angeben, wann die Untersuchung des Unternehmens wahrscheinlich abgeschlossen sein wird. Sobald die Untersuchung abgeschlossen ist, wird eine endgültige Antwort mit den Ergebnissen und dem Ausgang der Beschwerde an den Kunden gesendet. Die Antwort sollte schriftlich erfolgen und an die E-Mail-Adresse des Beschwerdeführers geschickt werden. Das Unternehmen ist jedoch nicht verpflichtet, eine Beschwerde, die keine neuen Daten enthält, zu prüfen und/oder zu beantworten. Alle darin genannten Gründe wurden zuvor vollständig und objektiv geprüft und die Antwort wurde gesendet.

FXORO is a brand used by MCA Intelifunds Ltd.

Petrou Tsirou 82, Mesa Geitonia, 3076, Limassol, Cyprus. P.O. BOX 53101.

Tel: +357 - 25 205 555 Fax: +357 - 25 205 556

Trading FOREX/ CFDs involves considerable risk of loss of the entire investment. [Read more](#)

<http://www.fxoro.com>