

## RICHTLINIEN ZUM UMGANG MIT BESCHWERDEN

### A. INSGESAMT

JFD Group Ltd (im Folgenden "das Unternehmen" oder "JFD") unterhält wirksame und transparente Verfahren für den angemessenen und schnellen Umgang mit Bedenken und/oder Anfragen und/oder Problemen und/oder Beschwerden von Einzelhandels- oder Berufskunden und führt Aufzeichnungen darüber jede Beschwerde oder jedes Anliegen und die Maßnahmen, die zu seiner Lösung ergriffen wurden.

Das Ziel des Unternehmens ist es, allen Kunden jederzeit ein hohes Maß an Service zu bieten. JFD ist sich darüber im Klaren, dass von Zeit zu Zeit Probleme auftreten oder Missverständnisse auftreten können. Das Unternehmen ist jedoch bestrebt, Bedenken und Beschwerden im Einklang mit den CySEC-Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und den gesetzlichen Anforderungen positiv und unterstützend zu behandeln.

### B. ANGELEGENHEITEN/ANFRAGEN

Angelegenheit/Anfrage: Jede Anfrage eines Kunden, der Informationen anfordert, Feedback gibt und/oder um Klarstellung zu Aktivitäten oder Dienstleistungen, die von JFD bereitgestellt werden.

Wenn Sie mit dem von JFD bereitgestellten Service nicht zufrieden sind oder Fragen oder Bedenken zu Ihrem Konto oder Ihrer Aktivität im Unternehmen haben, wenden Sie sich bitte so schnell wie möglich an unseren Kundensupport unter der Telefonnummer +357 25878530, im Live-Chat oder per E-Mail an [support@jfdbrokers.com](mailto:support@jfdbrokers.com).

Kundenanfragen werden zunächst von der Kundendienstabteilung bearbeitet, die feststellt, ob die Bedenken sofort gelöst werden können oder weitere Untersuchungen erforderlich sind. Das Unternehmen wird eine unparteiische Überprüfung der Angelegenheit durchführen, um herauszufinden, was passiert ist oder nicht, um zu verstehen, was geschehen ist oder nicht, und um zu beurteilen, ob JFD im Rahmen seiner Rechte fair gehandelt und seine vertraglichen und sonstigen Verpflichtungen erfüllt hat. Die Kundendienstabteilung sollte nach besten Kräften sicherstellen, falls das Problem/die Anfrage so beschaffen ist, dass es/sie sofort (innerhalb von 5 Werktagen) gelöst werden kann, um dies zu tun, damit der Kunde zufrieden ist und nicht das Ausfüllen einer formellen Beschwerde verfolgen muss.

Wenn der Kunde mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden ist, kann er dies bei der Compliance-Abteilung gemäß dem im folgenden Abschnitt beschriebenen Prozess weiter ansprechen.

### C. OFFIZIELLE SCHRIFTLICHE BESCHWERDE

Beschwerde: Jede mündliche oder schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit, die sich auf die Bereitstellung oder Nichterbringung eines Produkts oder einer Dienstleistung oder eine Wiedergutmachungsentscheidung bezieht, bei der behauptet wird, dass der Beschwerdeführer einen finanziellen Verlust, eine materielle Notlage oder eine materielle Unannehmlichkeit erlitten hat.

Eine Beschwerde wird als offizielle schriftliche Beschwerde des Unternehmens aufgezeichnet und nur dann als solche behandelt, wenn sie ordnungsgemäß mit allen erforderlichen Informationen wie unten beschrieben eingereicht wird.

PAGE 1

#### ANSCHRIFT

JFD Group Ltd.  
Kakos Premier Tower  
Kyrillou Loukareos 70  
4156 Limassol, Cyprus

#### TELEFON & FAX

+357 25878530  
+357 25763540

#### WEB

[support@jfdbrokers.com](mailto:support@jfdbrokers.com)  
[www.jfdbrokers.com](http://www.jfdbrokers.com)

Unbeschadet der Allgemeinheit des Vorstehenden behandelt das Unternehmen jeden Fall separat als Einzelfall und stuft die Angelegenheit als Beschwerde ein, sofern angemessene Angaben zum Verhalten gemacht werden können, das gegen das Unternehmen behauptet wird.

Kunden, die bereit sind, eine Beschwerde einzureichen, wird empfohlen, ihre Beschwerde per E-Mail an das Unternehmen an [complaints@jfdbrokers.com](mailto:complaints@jfdbrokers.com) zu senden.

Eine Beschwerde muss unter anderem den Namen, den Nachnamen und die Kontonummer des Kunden, das Datum und die Uhrzeit des Problems sowie eine genaue Beschreibung des Problems enthalten.

Nach Eingang der Beschwerde muss das Unternehmen die Beschwerde direkt in einem internen Register registrieren und ihm eine eindeutige Referenznummer geben. Der Mitarbeiter, der die Beschwerde erhält, bestätigt innerhalb von 5 Tagen den Eingang der Beschwerde und teilt dem Kunden die eindeutige Referenznummer seiner Beschwerde mit, die er für alle künftigen Kontakte mit dem Unternehmen, dem Ombudsmann oder CySEC verwenden kann.

Die folgenden Details sollten erhalten und aufgezeichnet werden:

- Die Ereignisse, die zur Beschwerde führen, sollten auf der Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen berücksichtigt und bewertet werden.
- Die Identifikationsdaten jedes Kunden, der eine Beschwerde eingereicht hat.
- Der vom Unternehmen erbrachte Service im Zusammenhang mit der Beschwerde.
- Der Mitarbeiter, der für die Erbringung dieser Dienstleistungen verantwortlich ist.
- Die Abteilung, zu der der Mitarbeiter gehört.
- Datum des Eingangs und der Registrierung der Beschwerde.
- Inhalt der Beschwerde.
- Die Höhe des vom Kunden geltend gemachten Schadens.
- Referenz eines Korrespondenten, der zwischen dem Unternehmen und dem Kunden ausgetauscht wird.

Nach Abschluss der Untersuchung wird von der Compliance-Abteilung eine Antwort vorbereitet, die der Geschäftsleitung zur Kenntnis gebracht wird, und die Geschäftsleitung erteilt dem Kunden die endgültige Genehmigung für die formelle Antwort und die zu ergreifenden Handlungen und Maßnahmen.

Das Unternehmen wird dem Beschwerdeführer innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde eine Antwort geben. Wenn das Unternehmen nicht innerhalb von zwei Monaten antworten kann, informiert es den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Untersuchung des Unternehmens voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Falls erforderlich, informiert das Unternehmen den Beschwerdeführer während der Untersuchung der Beschwerde über den Bearbeitungsprozess seiner Beschwerde. Gemäß den geltenden aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen hat das Unternehmen einen zusätzlichen Monat Zeit, um eine Beschwerde zu lösen, wenn es nicht in der Lage ist, eine Beschwerde innerhalb von zwei (2) Monaten zu lösen (dh eine endgültige Antwort sollte innerhalb von maximal drei (3) Monaten ab dem Tag der Beschwerde erfolgen).

## D. NÄCHSTE SCHRITTE

### PAGE 2

#### ANSCHRIFT

JFD Group Ltd.  
Kakos Premier Tower  
Kyrillou Loukareos 70  
4156 Limassol, Cyprus

#### TELEFON & FAX

+357 25878530  
+357 25763540

#### WEB

[support@jfdbrokers.com](mailto:support@jfdbrokers.com)  
[www.jfdbrokers.com](http://www.jfdbrokers.com)

Wenn der Kunde mit der endgültigen Antwort des Unternehmens unzufrieden bleibt oder innerhalb des Zeitraums von drei (3) Monaten keine endgültige Antwort erfolgt, ist der Kunde berechtigt, seine Beschwerde beim Finanz-Ombudsmann/frau von Zypern einzureichen oder alternativ seine Beschwerde bei CySEC einzureichen.

## E. AUFZEICHNUNG VON BESCHWERDEN

Das Unternehmen hat alle Beschwerden mindestens sieben Jahre nach Ausführung der Beschwerde und/oder Beendigung der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden aufzubewahren. Die zuständigen Abteilungen sind die Compliance-Abteilung und die Kundendienstabteilung.

Zuletzt aktualisiert im Juni 2020

---

### ANSCHRIFT

JFD Group Ltd.  
Kakos Premier Tower  
Kyrillou Loukareos 70  
4156 Limassol, Cyprus

### TELEFON & FAX

+357 25878530  
+357 25763540

### WEB

support@jfdbrokers.com  
www.jfdbrokers.com