

BLACKWELL GLOBAL INVESTMENTS (UK) LIMITED

Beschwerderichtlinie

Die deutschsprachige Version dient nur zu Ihrer Information und ist nicht rechtsverbindlich.
Das rechtskräftige Dokument ist die englische Version.

Die deutschsprachige Version dient nur zu Ihrer Information und ist nicht rechtsverbindlich. Das rechtskräftige Dokument ist die englische Version

BESCHWERDERICHTLINIE

Blackwell Global Investments (UK) Limited ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung, die in England und Wales mit dem eingetragenen Hauptsitz in 107 Cheapside, London EC2V 6DN, registriert ist. Firmennummer 09241171. Blackwell Global Investments (UK) Limited ist von der „Financial Conduct Authority“ zugelassen und wird von dieser Behörde überwacht. Unsere Finanzdienstleistungsregisternummer ist 687576.

Das vorliegende Dokument enthält die Firmenrichtlinie von Blackwell Global Investments (UK) Limited (im Folgenden „Blackwell Global“, „uns“, „wir“ und „unser“ genannt) zur Entgegennahme von Beschwerden und für den Umgang mit Beschwerden, die seitens unserer Kunden bei uns eingehen. Blackwell Global fühlt sich verpflichtet, seine Kunden fair zu behandeln und zu gewährleisten, dass alle Beschwerden, die Sie uns bezüglich der Produkte oder Dienstleistungen, welche von uns zur Verfügung gestellt werden, entgegenbringen, schnell und fair gehandhabt werden. Wenn Sie noch irgendwelche Fragen zu diesem Dokument oder allgemein in Bezug auf Ihre Beschwerderechte gegenüber von Blackwell Global haben sollten, dann zögern Sie bitte nicht, sich an unseren Compliance-Beauftragten zu wenden. Es liegt in dessen Aufgabenbereich, für die Einhaltung, der unser Unternehmen betreffenden Vorschriften der Financial Conduct Authority (FCA) zur Abwicklung von Kundenbeschwerden, zu sorgen.

Die FCA hat spezifische Regeln vorgegeben, um die Art und Weise zu regeln, in der die von ihr zugelassenen Unternehmen die eingegangenen Kundenbeschwerden zu behandeln haben (siehe FCA-Handbuch: Beilegung von Streitigkeiten: Beschwerden (DISP)). Die Regeln der FCA im Zusammenhang mit Beschwerden dienen dazu, mit Hilfe von Mindeststandards für den ordnungsgemäßen Umgang mit kundenseitigen Beschwerden zu sorgen und somit deren Lösung zu erleichtern. Damit soll sichergestellt werden, dass Beschwerden fair, zeitnah und effizient gehandhabt werden, sowie dass die Zahl der Beschwerden minimiert wird, die an den Financial Ombudsman Service weitergeleitet werden müssen. Dieser Zweck steht im Einklang mit dem Regulierungsziel des Verbraucherschutzes der FCA.

1. Die Einreichung einer Beschwerde

Wenn Sie ein Kunde oder ein potentieller Kunde von Blackwell Global und eine Privatperson sind oder ein Unternehmen repräsentieren, das weniger als 10 Personen beschäftigt und einen Umsatz oder eine Jahresbilanz ausweist, die zum Zeitpunkt der an uns gerichteten Beschwerde 2 Millionen Euro nicht überschreiten, und wenn Sie zudem mit irgendeinem Aspekt Ihrer Geschäftsbeziehung mit uns unzufrieden sind, dann haben Sie das Recht, sich bei uns zu beschweren. Sie können eine solche Beschwerde schriftlich oder per Telefon vornehmen, oder sie mithilfe irgendeiner anderen gängigen Kommunikationsmethode, die für Sie am bequemsten ist, einreichen.

2. Einreichung einer Beschwerde

Kunden können ihre Beschwerden oder Beschwerden schriftlich per E-Mail, telefonisch oder postalische einreichen.

Eine Beschwerde kann auf folgende Weise bei der Gesellschaft eingereicht werden:

An die Compliance-Abteilung per E-Mail an complaints@blackwellglobal.com oder an den zuständigen Ansprechpartner / Account Manager

Die Compliance-Abteilung ist für die Sammlung, Bewertung und Bearbeitung von Kundenbeschwerden verantwortlich.

Der Kunde muss die folgenden Informationen in seine Beschwerde aufnehmen:

- Vollständiger Name (Vorname und Nachname)
- Identifikationsnummer (Pass / ID / Führerschein)
- Handelskontonummer und / oder
- Introducing Broker Kontonummer (falls zutreffend)
- E-Mail des Beschwerdeführers
- Beschwerdeführerland
- Vorfallsdatum
- Beschwerdebeschreibung

3. Das Recht zur Weiterleitung an den Financial Ombudsman Service

Wann auch immer wir nicht in der Lage sein sollten, Ihre Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen, können Sie unter bestimmten Voraussetzungen Ihre Beschwerde an den Financial Ombudsman Service weiterleiten. Bitte beachten Sie, dass Sie dies innerhalb von 6 Monaten tun müssen. Sollte dieser Schritt erforderlich sein, so wird Blackwell Global Sie mit allen nötigen Anweisungen versorgen, um diesen Rechtsweg zu beschreiten.

4. Rechte auf die Online Dispute Resolution Plattform (ODR Plattform)

Die ODR-Plattform ist eine webbasierte Plattform, die von der Europäischen Kommission entwickelt wurde, um Verbrauchern und Händlern zu helfen, ihre vertraglichen Streitigkeiten über Online-Käufe von Waren und Dienstleistungen außergerichtlich zu lösen.

Sie können Ihre Beschwerde auf der ODR-Plattform auf der folgenden Website verweisen:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>