



Plus⁺500

World's Trading Machine

Beschwerdeverfahren

- 1.1. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass Sie mit einem Aspekt unserer Dienstleistung unzufrieden sind, sollten Sie zunächst unseren Kundendienst kontaktieren, da der größte Teil der Beschwerden auf dieser Ebene behandelt werden kann:
<http://www.plus500.co.uk/Help/ContactUs.aspx>
- 1.2. Sehr oft entstehen Probleme durch Missverständnisse und können leicht durch unseren Kundendienst gelöst werden.
- 1.3. Wenn unser Kundendienst nicht in der Lage ist das Problem zu lösen oder Sie der Meinung sind, dass unser Dienst nicht Ihren Erwartungen entspricht und Sie dies als förmliche Beschwerde einbringen möchten, können Sie es als Beschwerde an unsere Compliance-Abteilung richten.
- 1.4. Deren Aufgabe ist die unabhängige, konstruktive und wohlwollende Prüfung aller Beschwerden, wobei sicherzustellen ist, dass, sofern uns ein Verschulden trifft, schnellstens Abhilfe geleistet wird.
- 1.5. Bitte legen Sie die Beschwerde klar, vorzugsweise schriftlich, dar.
- 1.6. Die Compliance-Abteilung führt eine unparteiische Prüfung der Beschwerde durch, um zu verstehen, was geschah oder nicht geschah, und um festzustellen, ob wir im Recht sind und ob wir unsere vertraglichen und anderen Verpflichtungen erfüllt haben.
- 1.7. Eine vollständige schriftliche Antwort wird innerhalb von acht Wochen ab Empfang der Beschwerde gegeben.
- 1.8. Bitte senden Sie eine E-Mail an: disputes@plus500.co.uk oder schreiben Sie an: Compliance-Abteilung: 78 Cornhill, London EC3V 3QQ.
- 1.9. Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Beschwerde von der Compliance-Abteilung nicht zufriedenstellend gelöst wurde, können Sie Ihre Beschwerde dann an den Financial Ombudsman Service (FOS) weiterleiten, falls Sie durch Plus500 als Privatkunde kategorisiert wurden. Wenn Sie jedoch von uns als elektiver professioneller Kunde kategorisiert wurden, sind Sie nicht berechtigt, Ihre Beschwerde an den FOS zu leiten.
- 1.10. Der Financial Ombudsman Service ist eine unabhängige Organisation, die zur Lösung von Streitigkeiten zwischen Finanzinstituten und deren Kunden gegründet wurde.
- 1.11. Details des Financial Ombudsman Service werden von der Compliance-Abteilung: in ihrer endgültigen Antwort auf Ihre Beschwerde bekanntgegeben.
- 1.12. Jede Verweisung an den Financial Ombudsman Service muss innerhalb von sechs Monaten nach dem endgültigen Antwortschreiben der Compliance Abteilung erfolgen, und Sie sollten auch beachten, dass der Financial Ombudsman Service eine Beschwerde

nicht berücksichtigt, bevor wir die möglichkeit hatten, uns mit der Beschwerde zu befassen.

- 1.13. Die Anschrift des Financial Ombudsman Service ist: Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR.

Das Beschwerdeverfahren wird in deutscher Sprache bereitgestellt, doch im Fall von Abweichungen zwischen der deutschen Version und der englischen Originalversion dieses Dokuments sind stets die Inhalte der englischen Fassung maßgeblich.

August 2018

Plus500UK Ltd, Registrierungsnummer 07024970, ist der Emittent und Verkäufer der auf dieser Website beschriebenen oder erhältlichen Finanzprodukte.



Plus500UK Ltd. ■ 78 Cornhill ■ London, EC3V 3QQ