

Richtlinie Beschwerden von MPEX International Solutions

MPEX International Solutions

Company No. 225448 – Republic of Mauritius

Investment Adviser (Unrestricted) Licence No. GB25204903 – FSC Mauritius

Global Business Licence No. GB25204902

1. Zweck der Richtlinie

Diese Complaints Handling Policy legt fest, wie MPEX International Solutions („MPEX“) Beschwerden von Kunden entgegennimmt, bearbeitet und löst. Ziel ist es, eine faire, transparente und zeitgerechte Behandlung sicherzustellen und regulatorischen Anforderungen der Financial Services Commission (FSC) Mauritius zu entsprechen.

2. Definition „Beschwerde“

Eine Beschwerde ist jede Äußerung der Unzufriedenheit eines Kunden gegenüber MPEX, die sich auf Dienstleistungen, Produkte, Mitarbeiter, Abläufe oder Kommunikation bezieht und eine Reaktion oder Lösung von MPEX erfordert.

3. Grundsätze

Transparenz: Klare und nachvollziehbare Prozesse.

Fairness: Jede Beschwerde wird objektiv geprüft.

Unabhängigkeit: Bearbeitung erfolgt durch die Compliance-Abteilung, nicht durch direkt betroffene Mitarbeiter.

Zeitgerechtigkeit: Beschwerden werden ohne unangemessene Verzögerung bearbeitet.

4. Verfahren zur Beschwerdeeinreichung

Kunden können Beschwerden auf folgenden Wegen einreichen:

E-Mail: complaints@mpex-international.com

Portal: Über das integrierte Beschwerdeformular im Kundenportal

Post: MPEX International Solutions, 1/F River Court, 6 St Denis Street, Port Louis, Mauritius

Jede Beschwerde sollte folgende Angaben enthalten:

Name des Kunden,

Kontaktdaten,

Kunden-ID oder Vertragsnummer,

Beschreibung des Sachverhalts,
gewünschte Lösung oder Erwartung.

5. Bearbeitungsprozess

5.1 Eingangsbestätigung

Der Kunde erhält innerhalb von 5 Werktagen eine schriftliche Bestätigung des Eingangs.

5.2 Prüfung und Bearbeitung

Die Compliance-Abteilung prüft die Beschwerde und kann weitere Informationen vom Kunden anfordern.

Alle relevanten Unterlagen und Aussagen werden dokumentiert.

5.3 Antwortfrist

MPEX bemüht sich, innerhalb von 30 Kalendertagen eine abschließende Antwort zu geben.
Falls die Prüfung länger dauert, wird der Kunde über den Stand informiert.

5.4 Lösung

Ergebnisse können eine Erklärung, Korrekturmaßnahme, Entschuldigung, Vertragsanpassung oder Ablehnung mit Begründung sein.

6. Eskalation

Sollte der Kunde mit der Antwort nicht zufrieden sein, hat er das Recht, sich an die:
Financial Services Commission (FSC) Mauritius
FSC House, 54 Cybercity, Ebene, Mauritius
Web: www.fscmauritius.org
zu wenden.

7. Aufzeichnung und Reporting

Alle Beschwerden und deren Bearbeitung werden dokumentiert und mindestens 7 Jahre aufbewahrt.

Das Management erhält regelmäßige Reports über Art, Umfang und Ergebnisse von Beschwerden.

8. Verantwortlichkeiten

Compliance-Abteilung: Zentrale Stelle für Bearbeitung.
Management: Überwachung und Kontrolle des Prozesses.

Mitarbeiter: Pflicht zur unverzüglichen Weiterleitung eingehender Beschwerden.

9. Überprüfung der Policy

Diese Policy wird mindestens einmal jährlich überprüft und bei Bedarf an regulatorische Anforderungen oder interne Prozesse angepasst.