

Kundenbeschwerdeverfahren

1. Einleitung

Alvexo ist ein Markenname der HSN Capital Group Limited (im Folgenden „das Unternehmen“), die von der Finanzaufsichtsbehörde (Financial Services Authority) der Seychellen (im Folgenden „FSA“) beaufsichtigt und reguliert wird. Sie befindet sich im HIS-Gebäude, Office 5, Providence, Mahe, Seychellen.

Die Kundenbeschwerdeverfahren (im Folgenden als „Richtlinie“ bezeichnet) beschreibt den Prozess des Unternehmens, wie es die von seinen Kunden eingegangenen Beschwerden entgegennimmt und bearbeitet, gemäß den Bestimmungen, die in den geltenden Gesetzen bei der Erbringung von Finanzanlagedienstleistungen festgelegt sind.

Das Unternehmen verpflichtet sich, seine Kunden auf faire und transparente Weise zu behandeln und sicherzustellen, dass es seinen Kunden eine umgehende und faire Antwort auf etwaige Beschwerden gibt, die sie dem Unternehmen zur Kenntnis bringen.

2. Definition einer Beschwerde

Eine Kundenbeschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit eines Kunden bezüglich der Erbringung von Investitionsdienstleistungen durch das Unternehmen. Ein Beschwerdeführer ist jede Person, natürliche oder juristische Person, von der vermutet wird, dass sie eine Beschwerde von einem Unternehmen prüfen lassen kann und sie bereits eine Beschwerde eingereicht hat. Falls das Unternehmen über die vom Unternehmen eingerichtete Kommunikationslinie eine Mitteilung erhält, dass Beschwerden entgegengenommen werden sollen, die jedoch nicht unter die oben genannte Definition von „Beschwerde“ fällt und als Untersuchung bezeichnet werden kann; Dies ist eher eine Anfrage als eine Beschwerde und wird an die entsprechende Abteilung weitergeleitet, um entsprechend behandelt zu werden. Der Beschwerdeführer behält sich das Recht vor, die Neueinstufung seiner Untersuchung als Beschwerde anzufordern.

3. Eine Beschwerde einreichen

Der Kunde kann eine Beschwerde schriftlich einreichen und an die Compliance-Abteilung des Unternehmens richten, die befugt ist, Beschwerden, die von den Kunden des Unternehmens an sie gerichtet werden, zu bearbeiten und zu untersuchen.

Dem Kunden wird empfohlen, [das Beschwerdeformular](#) zu verwenden, das auf der Webseite des Unternehmens zum Herunterladen zur Verfügung steht, und es mit einer der folgenden Methoden einzureichen:

- (a) Senden Sie das ausgefüllte [Beschwerdeformular](#) per Post oder persönlich an folgende Adresse:
HIS-Gebäude, Büro 5, Providence, Mahe, Seychellen.
- (b) Reichen Sie ausgefüllte [Beschwerdeformular](#) elektronisch an folgende E-Mail-Adresse:
compliance.hn@alvexo.com ein

Bitte beachten Sie, dass das Unternehmen Beschwerden, die auf andere Art und Weise (z. B. Telefon, Fax usw.) eingereicht wurden, nicht akzeptieren kann.

Sobald die Beschwerde erfolgreich vollendet und eingereicht wurde, muss die Compliance-Abteilung des Unternehmens die Beschwerde bearbeiten und untersuchen.

4. Bestätigung der Beschwerde

Das Unternehmen bestätigt schriftlich den Erhalt der Beschwerde innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen ab dem Datum des Eingangs.

5. Bearbeitung der Beschwerde

Sobald das Unternehmen den Erhalt der Beschwerde bestätigt hat, wird diese sorgfältig geprüft, die Umstände der Beschwerde werden untersucht um die Beschwerde unverzüglich zu lösen.

Das Unternehmen wird alle Anstrengungen unternehmen, um die Beschwerde zu untersuchen, und dem Kunden das Ergebnis seiner Untersuchung innerhalb von **zwei 2 Monaten** nach dem Datum der Einreichung der Beschwerde vorlegen.

Ein Compliance-Assistent des Unternehmens kann sich direkt an den Kunden wenden (einschließlich der Kommunikation per E-Mail oder Telefon), um weitere Klarstellungen und Informationen zu der eingereichten Beschwerde zu erhalten. Das Unternehmen wird die volle Mitarbeit des Kunden verlangen, um die Untersuchung und die mögliche Lösung der Beschwerde zu beschleunigen.

Für den Fall, dass die Beschwerde weiter untersucht werden muss und das Unternehmen die Beschwerde nicht innerhalb von **zwei (2) Monaten** lösen kann, gibt das Unternehmen eine schriftliche Antwort oder ein anderes dauerhaftes Medium ab. Wenn eine Haltende-Antwort gesendet wird, werden die Ursachen der Verzögerung angezeigt und es ist wahrscheinlich, dass die Untersuchung des Unternehmens möglicherweise abgeschlossen ist. In jedem Fall muss das Unternehmen dem Kunden das Ergebnis der Untersuchung spätestens **einen (1) Monat** nach Erteilung der Haltenden-Antwort zur Verfügung stellen, abhängig von der Komplexität des Falls und der Zusammenarbeit des Kunden.

6. Endgültige Entscheidung

Wenn das Unternehmen zu einem Ergebnis gelangt, informiert es den Kunden zusammen mit einer Erläuterung der endgültigen Entscheidung des Unternehmens und etwaiger Abhilfemaßnahmen, die das Unternehmen beabsichtigt (falls zutreffend).