



ActivTrades Plc ist durch die britische Financial Conduct Authority (FCA) autorisiert  
und reguliert

## Handhabung von Beschwerden

### Unsere Beschwerdepolitik:

Wir verpflichten uns dazu unseren Kunden einen exzellenten Service zu bieten. Im seltenen Fall, dass Sie mit unserem Service unzufrieden sein sollten, bitten wir Sie uns dies mitzuteilen. Sie können uns damit helfen unseren Service weiter zu verbessern.

### Ablauf von Beschwerden

Falls Sie Beschwerden haben sollten, kontaktieren Sie uns bitte mit den Details.

Complaints  
ActivTrades PLC  
1 Thomas More Square, E1W 1YN, United Kingdom  
[compliance@activtrades.com](mailto:compliance@activtrades.com)

### Was wird als nächstes passieren?

- Wir werden Ihnen eine Bestätigung dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben zu senden. Angehängt ein Dokument welches die weiteren Schritte des Verfahrens beschreibt.
- Wir werden Ihre Beschwerde prüfen. Gewöhnlich wird Ihr Anliegen an die Prüfabteilung weitergeleitet, die sich der Sache annimmt und die verantwortlichen Personen befragt.
- Ihre Beschwerde wird eingehend untersucht werden und eine Antwort an Sie wird eingeleitet.

### Innerhalb von 8 Wochen

Wir werden Sie kontaktieren um entweder;

- Ihre Beschwerde zu akzeptieren und für eine Entschädigung zu sorgen; oder
- Für eine Entschädigung zu sorgen, obwohl wir Ihre Beschwerde nicht akzeptieren; oder
- Ihre Beschwerde begründet abzulehnen; oder
- Ihnen zu erläutern warum ActivTrades noch keine finale Antwort gegeben hat. Wir werden Gründe für die Verzögerung angeben und Ihnen mitteilen wann Sie mit unserer finalen Antwort rechnen können.

### Falles Sie noch nicht zufrieden sein sollten

- Haben Sie die Möglichkeit den Financial Ombudsman Service zu kontaktieren.

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower,  
London, E14 9SR  
e-mail: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)  
Telephone: +44 (0)20 7964 1000