BESCHWERDEMITTEILUNG

Pepperstone GmbH

Unternehmen:	Pepperstone GmbH
HRB:	91279
BaFin Reg. Nr.:	151148
Version:	2.0
Rückblick:	Jährlich

Aktualisierungsdatum: 12 April 2023

Inhalt

1. Einführung 2

2. Wie man sich beschweren kann 2

1. Einführung

Dieser Hinweis informiert die Kunden der Pepperstone GmbH ("das Unternehmen", "wir", "uns" oder "unser") darüber, wie sie sich formell beschweren können, falls sie mit einem Aspekt unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind.

2. Wie man sich beschweren kann

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Sie mit irgendeinem Aspekt unseres Services nicht zufrieden sind, wenden Sie sich bitte per E-Mail an support@pepperstone.com oder per Kundendienst-Chat oder Telefon an unser Kundendienstteam.

Wenn unser Support-Mitarbeiter nicht in der Lage ist, Ihr Problem zu lösen, können Sie die Angelegenheit als Beschwerde bei unserem Compliance-Team einreichen. Sie können unser Compliance-Team unter folgender Adresse erreichen:

per E-Mail an compliance.de@pepperstone.com

oder

per Post:

An die Leitung der Compliance Abteilung

Pepperstone GmbH

Neubrückstr. 1,

40213 Düsseldorf,

Deutschland

Spätestens innerhalb von 4 Wochen erhalten Sie von uns eine schriftliche Antwort, in der wir Ihnen mitteilen, dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben. Wir werden Ihre Beschwerde **innerhalb von 8 Wochen** nach Erhalt Ihrer Beschwerde schriftlich beantworten und Ihnen mitteilen, ob die Beschwerde erfolgreich gelöst wurde oder warum wir mehr Zeit für die Untersuchung benötigen. In jedem Fall antworten wir innerhalb von höchstens 3 Monaten ab dem Tag der Beschwerde.

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst haben, können Sie eine Beschwerde direkt bei der BaFin einreichen, indem Sie das auf der Website der BaFin beschriebene Verfahren "Beschwerde bei der BaFin" befolgen und eine Beschwerde per Brief oder Fax mit den erforderlichen Begleitdokumenten an die folgende Adresse senden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Fax: + 49 (0)228 4108-1550

Wichtiger Hinweis: Sie müssen Ihre Postanschrift angeben, da die BaFin Sie möglicherweise auffordert, zusätzliche Unterlagen per Post zu schicken.

Wenn Sie eine Beschwerde bei der BaFin einreichen, kann die BaFin je nach Art der Beschwerde Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung vorschlagen.

Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung

Die Europäische Kommission hat eine europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) eingerichtet, die hier zugänglich ist. Die OS-Plattform kann von Verbrauchern für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden, die sich aus Online-Verträgen mit einem in der EU ansässigen Unternehmen ergeben.

Pepperstone GmbH Neubrückstr. 1, 40213 Düsseldorf, Deutschland	+49 211 81999940	www.pepperstone.com support@pepperstone.com