

LEGAL DOCUMENT

# Beschwerderichtlinie

Faire und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden

VERSION

v1.1

EFFECTIVE DATE

01. Januar 2024

ISSUED BY

Nordic FX

This document is issued by Nordic FX and is subject to periodic review.

## 1. Unser Engagement

---

Nordic FX verpflichtet sich, Kundenbeschwerden fair, einheitlich und zeitnah zu bearbeiten. Alle Beschwerden werden ernst genommen und gründlich untersucht.

## 2. Einreichung einer Beschwerde

---

Sie können eine Beschwerde einreichen: (a) per E-Mail an [complaints@nordic-fx.com](mailto:complaints@nordic-fx.com); (b) über das Beschwerdeformular auf unserer Website; (c) schriftlich an unsere eingetragene Anschrift. Bitte geben Sie an: Ihren vollständigen Namen und Ihre Kontonummer; eine Beschreibung des Sachverhalts; die relevanten Daten und Beträge; alle unterstützenden Unterlagen.

## 3. Eingangsbestätigung

---

Wir bestätigen den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von 3 Geschäftstagen.

## 4. Prüfung und Antwort

---

Wir bemühen uns, Beschwerden innerhalb von 15 Geschäftstagen zu klären. In komplexen Fällen können wir bis zu 35 Geschäftstage benötigen; in diesem Fall senden wir Ihnen eine Zwischenantwort, in der die Verzögerung erläutert wird.

## 5. Abschließende Antwort

---

Unsere abschließende Antwort enthält unsere Feststellungen, eine etwaige angebotene Abhilfe sowie den Hinweis auf Ihr Recht, die Beschwerde an die zuständige Aufsichtsbehörde oder Ombudsstelle weiterzuleiten, falls Sie weiterhin unzufrieden sind.

## 6. Eskalation

---

Sind Sie mit unserer abschließenden Antwort nicht zufrieden, können Sie Ihre Beschwerde an die zuständige Finanz-Ombudsstelle oder Aufsichtsbehörde in Ihrer Rechtsordnung weiterleiten.