

RICHTLINIEN ZUR BESCHWERDEBEHANDLUNG
MRL Investments (MU) Ltd

Juli, 2024

RICHTLINIEN ZUR BESCHWERDEBEHANDLUNG

MRL INVESTMENTS (MU) LTD (nachfolgend „das Unternehmen“ genannt) besitzt und betreibt die Marke „SmartSTP“ (www.smartstp.com). Das Unternehmen ist auf Mauritius unter der Unternehmensnummer 187076GBC registriert und von der Financial Services Commission Mauritius („FSC“) mit der Lizenznummer GB21027168 autorisiert und reguliert, Investmentdienstleistungen gemäß dem Mauritius Financial Services Act 2007 anzubieten. Der eingetragene Firmensitz des Unternehmens befindet sich im 7. Stock, NeXTeracom Tower 1, Cybercity, Ebene 72201, Republik Mauritius.

Das Unternehmen ist bestrebt, allen seinen Kunden erstklassige Dienstleistungen zu bieten, indem es transparente Verfahren für die angemessene und sofortige Bearbeitung von Beschwerden durch Beschwerdeführer aufrechterhält. Die Unternehmensleitung hat alle notwendigen Mechanismen implementiert, um eine effiziente Bearbeitung der von den Kunden erhaltenen Beschwerden zu gewährleisten, und ist für die Bearbeitung der Beschwerden im Einklang mit dieser Richtlinie verantwortlich. Dies soll es dem Unternehmen ermöglichen, verbindliche Maßnahmen zu lösen und anzuwenden, um wiederkehrende Probleme zu vermeiden.

Definition

Das Unternehmen definiert eine Beschwerde als jede schriftliche Erklärung, in der ein Missstand im Zusammenhang mit den Aktivitäten der Mitarbeiter des Unternehmens oder der Personen, die der Kontrolle des Unternehmens unterliegen (verbundene Personen), im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen durch das Unternehmen vorgebracht wird. Am Ende dieser Richtlinie ist ein Beschwerdeformular beigelegt, das die Informationen enthält, die der Beschwerdeführer bereitstellen sollte.

Verfahren

Der Kunde kann eine Beschwerde einreichen, indem er das Beschwerdeformular auf eine der folgenden Arten ausfüllt:

E-Mail: complaints@smartstp.com

Postanschrift: MRL INVESTMENTS (MU) LTD

c/o SAFYR UTILIS FUND SERVICES LTD,

Stock, NeXTeracom Tower 1, Cybercity, Ebene 72201, Republik Mauritius

1. Nach Eingang einer Kundenbeschwerde wird dem Kunden innerhalb von sieben (7) Werktagen eine schriftliche oder per E-Mail erfolgte Bestätigung zugesandt. Anschließend fordert das Unternehmen den Kunden auf, das entsprechende Beschwerdeformular auszufüllen.
2. Das Unternehmen wird versuchen, die Beschwerde innerhalb von dreißig (30) Werktagen zu lösen. Sollte das Unternehmen jedoch dennoch nicht in der Lage sein, das Problem zu lösen, wird der Kunde schriftlich über die Gründe für die Verzögerung informiert und ein voraussichtlicher Zeitraum bis zur Lösung des Problems angegeben.

3. Dem Kunden sollte spätestens innerhalb von sechzig (60) Werktagen ab dem Datum, an dem er seine Beschwerde eingereicht hat, eine endgültige Antwort übermittelt werden.

4. Falls der Beschwerdeführer mit der endgültigen Antwort des Unternehmens noch immer nicht zufrieden ist, kann er seine Beschwerde zusammen mit einer Kopie der endgültigen Antwort des Unternehmens zur weiteren Prüfung an das Büro des Ombudsmanns für Finanzdienstleistungen in Mauritius weiterleiten.

Aufbewahrung von Aufzeichnungen

Der Kunde sollte alle relevanten Unterlagen sowie alle weiteren vom Unternehmen angeforderten Informationen bereitstellen, um sicherzustellen, dass alle Aufzeichnungen erfasst werden. Die Beschwerde sollte außerdem ordnungsgemäß im Beschwerderegister erfasst und rechtzeitig gelöst werden.

[Das Beschwerdeformular finden Sie auf der nächsten Seite]

