

Rechtliches

Inhaltsverzeichnis

1. Beschwerdemanagement der FDC Brokerage GmbH	2
1.1 Was ist eine Beschwerde?	2
1.2 Wo kann eine Beschwerde eingereicht werden?	2
1.3 Wie werden Beschwerden bearbeitet?	2
1.4 Eingang der Beschwerde.....	2
1.5 Prüfung und Bearbeitung.....	3
1.6 Abschluss des Beschwerdeverfahrens	3
1.7 Streitschlichtung	3
2. Rechtliche Hinweise	4
2.1 Nutzungserlaubnis.....	4
2.2 Geltungsbereich	4
2.3 Anwendbares Recht / Gerichtsstand.....	4
2.4 Haftung für Webseiteninhalte	5
2.5 Keine Haftung für externe Links.....	5
2.6 Kein Angebot und keine Beratung in Bezug auf Webseiteninhalte.....	6
2.7 Gespräche und Kommunikation mit Kunden.....	6

1. Beschwerdemanagement der FDC Brokerage GmbH

1.1 Was ist eine Beschwerde?

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an uns im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwendet werden.

Um Ihre Beschwerde optimal bearbeiten zu können, teilen Sie uns bitte Grund/Anlass/Ursache Ihrer Beschwerde möglichst konkret mit und legen Sie Ihrer Beschwerde – sofern zweckmäßig – Unterlagen oder Dokumente bei.

Bitte beachten Sie, dass wir zur Bearbeitung einer Beschwerde – insbesondere für Rückfragen und zur Rückmeldung über die Bearbeitungsfortschritte und -ergebnisse – Ihre Kontaktdaten benötigen.

1.2 Wo kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Kunden oder potenzielle Kunden können ihre Beschwerde kostenlos mündlich, schriftlich oder elektronisch an uns übermitteln. Wir haben eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die für die Prüfung von Beschwerden zuständig ist.

Beschwerdemanagementfunktion:

FDC Brokerage GmbH
Georg-Muche-Str. 3
80807 München
Telefon: +49 (89) 3779954 11
E-Mail: support@mymarkets.com

1.3 Wie werden Beschwerden bearbeitet?

Mit unserem Beschwerdemanagement stellen wir sicher, dass jede Beschwerde von unserem Team schnell, professionell, lösungsorientiert und für Sie kostenfrei bearbeitet wird.

1.4 Eingang der Beschwerde

Nachdem Sie eine Beschwerde eingereicht haben, wird die Beschwerde von unseren Mitarbeitenden in das System zur Kundenpflege überführt. Sie erhalten unverzüglich eine Eingangsbestätigung.

1.5 Prüfung und Bearbeitung

Anschließend erfolgt die inhaltliche Aufarbeitung des Sachverhalts (ggf. auch durch Rückfragen bei Ihnen), Ermittlung der inhaltlichen Begründetheit der Unzufriedenheit des Kunden sowie ggf. Erarbeitung eines Lösungsvorschlags. Im Anschluss erfolgt ggf. die Rücksprache mit einem Vorgesetzten. Alle Beschwerden werden zeitnah in Form einer Stellungnahme in Textform beantwortet. Der Bearbeitungszeitraum zwischen Einreichung einer Beschwerde und unserer Stellungnahme soll in der Regel nicht mehr als 14 Tage betragen. Sollte sich die Bearbeitung verzögern, informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und über die voraussichtliche Bearbeitungszeit.

1.6 Abschluss des Beschwerdeverfahrens

Unmittelbar nach umfassender Sachverhaltserhebung und Prüfung der Erledigungsoptionen teilen wir Ihnen unseren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mit. Weiters informieren wir Sie über von uns erarbeitete Lösungsmöglichkeiten sowie weitere Möglichkeiten, einschließlich der Möglichkeit, die Beschwerde an eine Stelle zur Streitbeilegung weiterzuleiten oder der Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

1.7 Streitschlichtung

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit dem zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen (z. B. Schriftwechsel, Vertragsbedingungen, Kostenberechnungen) bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle einzureichen:

Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.
Gohliser Str. 6
04105 Leipzig
Telefon: +49 341 56116370
Telefax: +49 341 56116371
Internet: www.streitbeilegungsstelle.org
E-Mail: kontakt@streitbeilegungsstelle.org

Die Europäische Kommission hat zudem unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (im Folgenden „OS-Plattform“ genannt) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Wir nehmen an der Online-Streitbeilegung nicht teil.

Unabhängig von der Möglichkeit der Anrufung der Beschwerdestelle der zuständigen nationalen Aufsichtsbehörden, steht es in Ihrem freien Ermessen, eine zivilrechtliche Klage zu erheben.

2. Rechtliche Hinweise

2.1 Nutzungserlaubnis

Die FDC Brokerage GmbH erteilt Personen oder Unternehmen, die diese Webseite aufrufen („Nutzer“), die widerrufliche, nicht exklusive, nicht übertragbare und beschränkte Erlaubnis zum Zugang und der Nutzung dieser Webseite sowie der auf ihr enthaltenen Inhalte jeder Art, z.B. Daten, Software, Texte, Bilder, etc.

Die Erlaubnis von der FDC Brokerage GmbH gegenüber dem Nutzer gilt nur innerhalb des nachfolgenden Geltungsbereichs und in den Schranken dieser Nutzungsbedingungen. Mit dem Zugriff auf die Internetinhalte der FDC Brokerage GmbH erklärt sich der Nutzer mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden.

2.2 Geltungsbereich

Sämtliche Inhalte auf dieser Webseite sind ausschließlich für Nutzer mit Wohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland bestimmt. Die FDC Brokerage GmbH übernimmt keine Verantwortung für Rechtsfolgen oder die Zulässigkeit des Besuchs dieser Webseite von Rechtsgebieten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Alle Nutzer sind daher angehalten, sich über die geltende Rechtslage hinsichtlich der Nutzung zu informieren und geltende Verbote hinsichtlich der Publikation des Inhalts dieser Webseite oder des Zugangs zu dieser Webseite (egal aus welchen Gründen) zu berücksichtigen. Nutzer, auf die derartige gesetzliche Einschränkungen zutreffen, ist die Nutzung dieser Webseite untersagt.

Für jeden Rechtsraum, in dem ein Angebot oder eine Werbung gegen lokale Gesetze verstoßen würde, gilt, dass die auf dieser Webseite enthaltenen Informationen weder ein Angebot noch eine Werbung darstellen und nicht als solche aufgefasst werden dürfen. Gleiches gilt für jede Person, der ein Angebot zu machen oder für die Werbung zu machen, rechtswidrig ist, oder wenn die werbende oder die das Angebot unterbreitende Person nicht berechtigt ist, dies zu tun.

Nicht alle auf dieser Webseite dargestellten Anlageinstrumente, Produkte und Dienstleistungen sind für Personen in allen Ländern erhältlich oder geeignet. Ob ein Anlageinstrument, ein Produkt oder eine Dienstleistung für eine Person angeboten werden darf, hängt von den im jeweiligen Land gültigen gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften ab.

2.3 Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Die Nutzung dieser Webseite und das Herunterladen von Dateien sowie diese Nutzungsbedingungen unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland und werden dementsprechend ausgelegt. Im Falle von Streitigkeiten über die Nutzung dieser Webseite sind ausschließlich deutsche Gerichte zuständig.

Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen rechtswidrig, ungültig oder aus irgendwelchen Gründen nicht durchsetzbar sein, soll sie unbeachtet bleiben, jedoch nicht die Gültigkeit oder Durchsetzbarkeit der anderen Bestimmungen beeinflussen.

2.4 Haftung für Webseiteninhalte

Die FDC Brokerage GmbH ist bemüht, die Informationen auf ihrer Webseite sorgfältig zu prüfen und ständig zu aktualisieren. Trotz dieser ständigen sorgfältigen Kontrolle der Inhalte dieser Webseite können sich Informationen und Daten ändern. Die FDC Brokerage GmbH übernimmt keine Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der auf seiner Internetpräsenz bereitgestellten Informationen und Inhalte. Die FDC Brokerage GmbH hat alle angemessenen Maßnahmen getroffen, um dafür zu sorgen, dass die auf der Webseite enthaltenen Informationen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung richtig sind. Die FDC Brokerage GmbH garantiert jedoch weder ausdrücklich noch implizit die Richtigkeit, Verlässlichkeit oder Vollständigkeit der Darstellungen oder Informationen.

Alle Informationen, Meinungen, Schätzungen und Inhalte auf dieser Webseite, die von der FDC Brokerage GmbH oder von ihren beauftragten Redakteuren für Informationen, Schulungen und Inhalte nicht kommerzieller Zwecke stammen, können ohne Vorankündigung geändert werden.

Dem Nutzer allein obliegt es, die Chancen und Risiken abzuschätzen, die mit der Nutzung dieser Informationen, Meinungen, Schätzungen und Inhalte verbunden sein können. Jegliche Haftung der FDC Brokerage GmbH, insbesondere für eventuelle Schäden oder Konsequenzen, die durch die Nutzung der Inhalte der Webseite entstehen, sind ausgeschlossen.

Die FDC Brokerage GmbH übernimmt darüber hinaus keinerlei Haftung noch garantiert sie in irgendeiner Weise, dass die Funktionen auf dieser Webseite störungs- oder irrtumsfrei sind, dass Defekte behoben oder dass diese Webseite oder die sie versorgenden Server virenfrei sind oder keine schädlichen Komponenten enthalten.

2.5 Keine Haftung für externe Links

Die FDC Brokerage GmbH ist weder für den Inhalt noch für die Richtigkeit noch für die Aktualität jeglicher Hyperlinks zu Webseiten anderer Anbieter verantwortlich noch für irgendwelche Webseiten, die Hyperlinks zu dieser Webseite enthalten.

Das Aufrufen jedweder Hyperlinks zu Webseiten, die nicht zu dieser Webseite gehören, oder zu anderen Webseiten liegt einzig in der Verantwortung des Nutzers. Die FDC Brokerage GmbH garantiert weder ausdrücklich noch implizit für die Richtigkeit oder Verlässlichkeit jedweder Informationen anderer Webseiten und ist für die jeweiligen Inhalte in keiner Weise haftbar noch für Verluste, die aus dem Vertrauen auf solche oder der Nutzung solcher Webseiten entstehen könnten.

2.6 Kein Angebot und keine Beratung in Bezug auf Webseiteninhalte

Die auf dieser Webseite publizierten Inhalte (Informationen, Produkte, Daten, Dienstleistungen und Tools) stellen weder eine Aufforderung oder ein Angebot zum Erwerb, Halten oder Verkauf von auf dieser Webseite erwähnten Anlage- oder Finanzinstrumenten oder anderen Produkten dar, noch eine Aufforderung oder ein Angebot zur Tätigung sonstiger Transaktionen oder zum Abschluss sonstiger Rechtsgeschäfte dar. Sie dienen ausschließlich zu Informationszwecken.

Die auf dieser Webseite enthaltenen Informationen und Angaben stellen keine Anlage-, Rechts-, Steuer- oder sonstige Beratung dar und sind nicht als Grundlage für Anlageentscheidungen oder sonstige Entscheidungen zu verstehen. Der Nutzer sollte, bevor er eine Anlageentscheidung trifft, geeigneten und fachkundigen Rat einholen. Durch das Vorhalten von Inhalten in der Internetpräsenz bzw. durch deren Aufruf geht die FDC Brokerage GmbH mit dem Nutzer über diese Nutzungsbedingungen hinaus keinerlei vertragliche Beziehung in Bezug auf die Inhalte oder Informationen der Webseite ein, sofern nicht ausdrücklich Abweichendes geregelt wird.

2.7 Gespräche und Kommunikation mit Kunden

Wir informieren den Kunden darüber, dass Gespräche und Kommunikation in Bezug auf die Annahme, Weiterleitung und Ausführung von Wertpapierdienstleistungen und -tätigkeiten aufgezeichnet werden. Eine Kopie der Aufzeichnungen über diese Gespräche und Kommunikation mit dem Kunden steht dem Kunden auf Anfrage über einen Zeitraum von fünf Jahren und – bei entsprechender Anweisung der Finanzaufsicht – ber einen Zeitraum von sieben Jahren zur Verfügung.