



# *GRUNDSÄTZE ZUM BESCHWERDEMANAGEMENT*

Pepperstone GmbH

Version: 1.0  
Date: November 2020  
Status: extern

## 1. Einleitung

Ziel des Beschwerdemanagements der PEPPERSTONE GMBH („Pepperstone“) ist es, aufsichtsrechtliche Pflichten zu erfüllen, auf regelkonformes Verhalten innerhalb der PEPPERSTONE hinzuwirken, Rechts- und operative Risiken zu erkennen und die Kundenbeziehungen zu fördern.

Im vorliegenden Dokument werden die Grundsätze zum Beschwerdemanagement von PEPPERSTONE (im Folgenden: „Grundsätze zum Beschwerdemanagement“) beschrieben. Für den Beschluss, die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung der Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung ist die Geschäftsleitung verantwortlich.

Die Erstellung der Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie deren Veröffentlichung erfolgt durch die Compliance-Funktion.

Fragen zum Beschwerdeverfahren und den Grundsätzen zum Beschwerdemanagement der PEPPERSTONE sind an die Compliance-Funktion der PEPPERSTONE zu adressieren:

[compliance-de@pepperstone.com](mailto:compliance-de@pepperstone.com)

## 2. Grundlagen

Beschwerden im Sinne des Beschwerdemanagements sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an die PEPPERSTONE im Zusammenhang mit einer (regulierten) Dienstleistung richtet.

Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form, kann also insbesondere mündlich, schriftlich oder elektronisch erfolgen, und zwar unabhängig davon, wem gegenüber sie geäußert wird. Beschwerdeführer kann sowohl ein bestehender Kunde als auch ein potenzieller Kunde sein.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird aufgrund von unterschiedlichen gesetzlichen Anforderungen zwischen folgenden Beschwerdearten unterschieden:

- Beschwerde nach dem Wertpapierhandelsgesetz (im Folgenden: „WpHG“)
- sonstige Beschwerde

Es erfolgt keine Beschränkung des Begriffs „Beschwerde“ auf materielle Ansprüche. Maßgeblich ist die geäußerte „Unzufriedenheit“.

Eine Beschwerde liegt dagegen nicht vor, wenn ein (potenzieller) Kunde lediglich eine Frage stellt oder ein Fehler auf Initiative von Pepperstone erhoben wird.

Im Rahmen der durch die PEPPERSTONE erfolgenden Einordnung einer Äußerung eines (potenziellen) Kunden als Beschwerde sind folgende Einschränkungen unzulässig:

- Beschränkung auf materielle Forderungen
- ein Ausschluss von „unberechtigten“ Beschwerden, da sich regelmäßig erst nach der Bearbeitung zeigt, ob

eine Beschwerde tatsächlich unberechtigt war

- ein Ausschluss bestimmter Themen
- die Festlegung von Bagatellgrenzen

### **3. Beschwerdearten**

Pepperstone muss u.a. wirksame und transparente Grundsätze und Verfahren für das Beschwerdemanagement festlegen und auf Dauer umsetzen, mit denen die Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden unverzüglich abgewickelt werden können.

Eine Beschwerde nach dem WpHG („WpHG-Beschwerde“) ist jede Äußerung von Unzufriedenheit eines (potenziellen) Kunden (Beschwerdeführer) gegenüber Pepperstone im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung. Der Begriff der Beschwerde ist weit zu verstehen und beschränkt sich nicht auf die Regelungen des WpHG. Erfasst sind auch Regelungen in anderen Rechtsakten wie zum Beispiel Vorgaben im MiFID II Regelwerk (insbesondere Richtlinie 2014/65/EU; Delegierte Verordnungen) oder die PRIIPS-VO (Verordnung 1286/2014/EU), die Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapier(neben)- dienstleistungen vorsehen. Die Bezeichnung als „Beschwerde“ ist nicht erforderlich.

Alle Beschwerden im dieser Sinne dieser Grundsätze zum Beschwerdemanagement, die keine WpHG-Beschwerden sind, stellen Sonstige Beschwerden im Sinne der vorliegenden Grundsätze zum Beschwerdemanagement dar. Solche Beschwerden können beispielsweise von (potenziellen) Kunden getätigt werden. Beschwerden im Sinne der vorliegenden Grundsätze sind außerdem durch (potenzielle) Kunden getätigte Äußerungen von Unzufriedenheit, die den Vorwurf einer Verletzung des Code of Conduct enthalten.

Im Zweifel ist davon auszugehen, dass eine Beschwerde vorliegt. Bei Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen einer Sonstigen Beschwerde, und einer WpHG-Beschwerde ist von einer WpHG-Beschwerde auszugehen.

### **4. Beschwerdestelle**

Pepperstone hält eine Zentrale Beschwerdestelle vor. Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen sind, entsprechend der dafür vorgesehenen internen Verfahren, durch die Einheit, an die die Beschwerde gerichtet ist, unverzüglich und systematisch zu dokumentieren und an die Zentrale Beschwerdestelle zur Aufnahme und systematischen Dokumentation in das Zentrale Beschwerderegister weiterzuleiten. Die Zentrale Beschwerdestelle soll, in Zusammenarbeit mit der Compliance-Funktion, Informationen über Inhalt und Anzahl der Beschwerden sammeln und auswerten. Diese Auswertungen sollen dazu beitragen, eine höhere Kundenzufriedenheit, bessere Kundenbindung, eine Verbesserung von Arbeitsabläufen (Effizienzsteigerung) zu generieren bzw. helfen, Schwachstellen in den Geschäftsprozessen aufzuzeigen.

Die Zentrale Beschwerdedatei ist elektronisch so zu führen, dass sie eine systematische Auswertung ermöglicht, gegen sachlich nicht gebotene Änderungen geschützt ist, nachträgliche Änderungen erkennen lässt und eine ungehinderte Einsichtnahme für die Compliance-Funktion, die externen und internen Prüfer und die Aufsicht gewährleistet. Die Unterlagen im Zusammenhang mit den Beschwerden und deren Bearbeitung sind vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahre aufzubewahren. Die Löschung der Daten erfolgt unter Einbindung der Compliance-Funktion.

### **5. Beschwerdeeingang**

Eine Beschwerde kann Pepperstone auf mehreren Wegen erreichen.

Alle über die Kontakt-E-Mail-Adressen sowie die E-Mail-Adresse [compliance-de@pepperstone.com](mailto:compliance-de@pepperstone.com) oder postalisch an Pepperstone gerichteten Beschwerden werden vom Mitarbeiter, der die Beschwerde erhalten hat, an die Compliance Funktion weitergeleitet und dort erfasst.

Mündlich an Mitarbeiter von Pepperstone mitgeteilte Beschwerden werden vom Mitarbeiter, der die Beschwerde erhalten hat, schriftlich dokumentiert und der Zentralen Beschwerdestelle übermittelt. Jeder Mitarbeiter von Pepperstone, dem eine Beschwerde zugegangen ist oder dem gegenüber eine Beschwerde geäußert wurde, ist dazu verpflichtet, die Beschwerde an die Compliance Funktion weiterzuleiten.

Alle Beschwerden werden vom Empfänger an die Compliance-Funktion weitergeleitet. Der Compliance-Funktion werden neben den Informationen über diese Beschwerden auch Informationen über deren Bearbeitung und Erledigung zur Verfügung gestellt. Alle eingehenden Sonstigen Beschwerden sind grundsätzlich - unabhängig davon, an welche Stelle des Hauses sie gerichtet waren - unverzüglich, im Original an die Compliance Funktion weiterzuleiten. Bei Beschwerden, die unmittelbar an die Compliance-Funktion gerichtet sind (z.B. Beschwerden aufgrund des Code of Conduct), kann die Compliance-Funktion zum Schutz berechtigter Interessen von einer solchen Weiterleitung absehen.

Anpassungen am Verfahren zur Übermittlung der Beschwerden können nur mit ausdrücklicher Zustimmung jeweils der Compliance-Funktion vorgenommen werden.

## 6. Bearbeitung der Beschwerde

Der Bearbeitung von Beschwerden liegen folgende allgemeine Grundsätze zugrunde:

- ♣ Faire Behandlung des Kunden/Beschwerdeführers
- ♣ Prüfung sämtlicher relevanter Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde
- ♣ Vollständige Beantwortung aller Fragen des Beschwerdeführers
- ♣ Kommunikation in klarer, verständlicher Sprache
- ♣ Kostenlose Einreichung der Beschwerde
- ♣ Bearbeitung ohne unnötige Verzögerungen: Kann innerhalb der für den konkreten Einzelfall intern vorgesehenen angemessenen Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert die Einheit, die die Beschwerde bearbeitet, den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- ♣ Bei Erteilung einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers (Kunden/potenziellen Kunden) nicht vollständig nachkommt (d.h. mit dem Beschwerdeführer wurde weder eine einvernehmliche Verständigung (Einigung) erreicht, noch wurde seiner Beschwerde vollständig abgeholfen): eingehende Erläuterung des Standpunktes von Pepperstone und Darlegung der Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde.
- ♣ Jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer, die den Forderungen des Beschwerdeführers (Kunden/potenziellen Kunden) nicht vollständig nachkommt (d.h. mit dem

Beschwerdeführer wurde weder eine einvernehmliche Verständigung (Einigung) erreicht, noch wurde seiner Beschwerde vollständig abgeholfen) hat zumindest in Textform zu erfolgen (d.h. mindestens per E-Mail).

♣ Sofern der Beschwerde vollständig abgeholfen wurde, kann die Antwort gegenüber dem Beschwerdeführer auch mündlich erfolgen - sofern der Beschwerdeführer damit einverstanden ist oder ausdrücklich eine mündliche Antwort verlangt. In jedem Fall ist die Antwort im Nachgang zu dem Gespräch mit dem Beschwerdeführer nachvollziehbar zu dokumentieren (einschl. des Einverständnisses des Kunden mit mündlichen Beantwortung bzw. das Verlangen einer mündlichen Bearbeitung).

♣ Anfragen zum Verfahren der Beschwerdebearbeitung bei Pepperstone sind unter Einbindung der Compliance Funktion zu beantworten.

♣ Die Daten zur Beschwerdebearbeitung sind bei Pepperstone, insbesondere durch die Compliance-Funktion, zu analysieren, um zu gewährleisten bzw. darauf hinzuwirken, dass wiederholt auftretende oder systematische Defizite sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden.

♣ Beschwerden sind unter Einbindung der Compliance-Funktion zu bearbeiten.

♣ Verbraucher haben die Möglichkeit sich zur Beilegung einer Streitigkeit an die Streitschlichtung der Europäischen Kommission zu wenden.

Nähere Details finden Sie auf der Website der Europäischen Plattform zur Online Streitbeilegung:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>



---

Neubrückestraße 1  
40213 Düsseldorf  
Deutschland

Phone +49 (0)211 81999940  
Email: [support@pepperstone.com](mailto:support@pepperstone.com)