



COMPLAINTS PROZEDUR FÜR KUNDEN

hallo@trive.com
www.trive.com/de/



Dokumentenkontrolle

Versicherungsnehmer: Compliance	
Überprüft: Client Support Service	
Genehmigt: Board of Directors	Datum: 23.02.2023
Überprüfung: Every three years	Typ: Policy
Ref: TM/COMPLAINTS/001	Überprüfung Ref: V.1.0.2023

Inhaltsübersicht

1.	Grundsatzklärung	4
2.	Zielsetzung	4
3.	Anwendungsbereich	4
4.	Genehmigung und Mitteilung	4
5.	Glossar der Begriffe	4
6.	Ausgeschlossene Reklamationen	5
7.	Interessenkonflikt	5
8.	Interne Unterstützung	5
9.	Bereitstellung von Informationen	6
10.	Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden	6
11.	Rücktritt	7
12.	Aufbewahrung von Unterlagen	7
13.	Jahresbericht	8
14.	Verstöße gegen Richtlinien	8

ANHANG I 9

ANHANG II 10

1. Grundsatzklärung

Die Richtlinie von Trive Financial Services Malta Limited zum Umgang mit Beschwerden (die "Richtlinie") ist eine Richtlinie der Muttergesellschaft. In dieser Richtlinie bezieht sich der Begriff "Muttergesellschaft" auf Trive Financial Services Malta Limited (die "Firma" und/oder "Trive Malta") und alle ihre Tochtergesellschaften, sofern nicht anders angegeben.

Trive Financial Services Malta Limited ist von der maltesischen Finanzaufsichtsbehörde MFSA (CRES-IF-5048) zur Erbringung von Wertpapierdienstleistungen zugelassen und unterliegt daher den regulatorischen Anforderungen für die Bearbeitung von Beschwerden, insbesondere dem MFSA Conduct of Business Rulebook (Chapter 4, Section 6 Complaint Handling by Regulated Persons), den MFSA Investment Services Rules for Investment Services Providers (Section 3) und dem BaFin-Rundschreiben 05/2018 - MaComp (BT 12).

Die Firma stützt sich auf den Trive Group Client Complaints Service, einen internen Dienst, der über ausreichende Autonomie verfügt, um sicherzustellen, dass seine Entscheidungen nicht durch Interessenkonflikte beeinträchtigt werden, und der über die erforderlichen materiellen und personellen Ressourcen verfügt, um Kundenbeschwerden umgehend zu bearbeiten.

Die Richtlinie wird immer dann überprüft, wenn es eine wesentliche oder wichtige Änderung der einschlägigen Vorschriften, der Leitlinien für bewährte Verfahren oder der Geschäftsprozesse gibt. Wenn keine derartigen Änderungen eintreten, wird das Dokument mindestens alle drei (3) Jahre überprüft.

2. Zweck

Eines der Hauptziele von Trive Malta ist der Aufbau einer langfristigen und für beide Seiten zufriedenstellenden Beziehung zu seinen Kunden. Die Erreichung dieses Ziels erfordert unter anderem ein hohes Maß an Qualität bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen, um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Letztlich hat die Firma die Richtlinie verabschiedet, um ein faires und schnelles Verfahren für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten.

3. Geltungsbereich

Beschwerden von natürlichen oder juristischen Personen (Kunden wie unten definiert), die nachweisen, dass sie eine Dienstleistung erhalten haben oder eine direkte vertragliche Beziehung zu Trive Malta unterhalten oder unterhalten haben. Obwohl die Richtlinien für die Bearbeitung von Beschwerden firmenweit einheitlich sind, kann der Inhalt der Richtlinie durch spezifische Unterlagen ersetzt werden, um den lokalen aufsichtsrechtlichen Anforderungen in bestimmten Ländern, in denen Trive Malta tätig ist, zu entsprechen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in Anhang I.

4. Genehmigung und Kommunikation

Die Richtlinie wurde vom Verwaltungsrat von Trive Malta genehmigt. Der Verwaltungsrat ist für die Annahme der notwendigen Maßnahmen zur internen Kommunikation der Richtlinie sowie für ihre Veröffentlichung auf der Website der Firma verantwortlich.

5. Glossar der Begriffe

- a) **Kunde:** Natürliche oder juristische Personen, die die von Trive Malta erbrachten Anlagedienstleistungen in Anspruch nehmen (in der gesamten Richtlinie unterschiedslos auch als "Beschwerdeführer" bezeichnet).
- b) **Beschwerde:** Jede Art von Beschwerde oder Forderung, die ein Kunde von Trive Malta in Bezug auf seine gesetzlich anerkannten Interessen und Rechte vorbringen kann. Beschwerden beziehen sich auf:
 - Die gesetzlich festgelegten Interessen und Rechte zugunsten der Kunden, die sich aus den Vorschriften über Transparenz und Kundenschutz ergeben.
 - die Trive Malta-Geschäftsbedingungen.
 - Die Anforderungen der guten Finanzpraxis.

- c) **Trive Client Complaints Service:** Spezialisierter Dienst zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden der Trive-Gruppe, der für die Verwaltung und Lösung von Beschwerden zuständig ist.
- d) **Aufsichtsbehörden:**
- Office of the Arbiter for Financial Services (OAFS) - Malta.
 - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) - Deutschland.
 - Deutsche Bundesbank - Deutschland.
 - Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) - Spanien.

6. Ausgeschlossene Reklamationen

Der Trive Client Complaints Service ist nicht für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig, die außerhalb des Geltungsbereichs der Richtlinie (wie in Abschnitt 3 oben definiert) eingehen oder die sich ergeben aus:

- a. Arbeitsbeziehungen.
- b. Beziehungen zu Verkäufern, Lieferanten oder Auftragnehmern.
- c. Beschwerden, die bei den Aufsichtsbehörden eingereicht werden.
- d. Beschwerden, die in die Zuständigkeit von Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsorganen fallen.

7. Interessenkonflikt

Der Trive Client Complaints Service löst Beschwerden unabhängig und getrennt von den kommerziellen Dienstleistungen der Trive-Gruppe.

Mitglieder des Trive-Kundenbeschwerdedienstes, die ein persönliches Interesse an einer bestimmten Beschwerde haben, müssen den Leiter des Kundenbeschwerdedienstes unverzüglich darüber informieren und von allen weiteren Handlungen in Bezug auf die betreffende Beschwerde absehen.

Beschwerden, an denen der Leiter des Trive-Kundenbeschwerdedienstes ein Interesse hat und bei denen ein Interessenkonflikt mit der Beschwerde oder dem Beschwerdeführer besteht oder bestehen könnte, sind von der Teilnahme an weiteren Maßnahmen im Zusammenhang mit dieser Beschwerde auszuschließen. In einem solchen Fall obliegt die Bearbeitung und Lösung dem leitenden Mitarbeiter des Trive-Kundenbeschwerdedienstes.

8. Interne Unterstützung

Alle Abteilungen und Bereiche von Trive Malta sowie die Abteilungen der Trive-Gruppe (falls erforderlich) unterstützen den Trive Client Complaints Service und arbeiten in allen Angelegenheiten zusammen, die dazu beitragen können, die Aufgaben im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden für die Firma besser zu erfüllen. Die vom Trive Client Complaints Service angeforderten Informationen werden ohne unangemessene Verzögerung gemäß den folgenden Grundsätzen bereitgestellt: Sicherheit, Effizienz und Koordination. Der Trive Client Complaints Service kann für die Bearbeitung von Beschwerden, die aufgrund ihrer besonderen Komplexität erforderlich sind, externe Unterstützung anfordern.

9. Bereitstellung von Informationen

Die Richtlinie ist den Kunden über die Website der Firma zugänglich zu machen, die Informationen über Folgendes enthält:

- Verfahren zur Bearbeitung von Reklamationen.
- Beschwerdebeilegung und Fristen für die Bearbeitung.
- Möglichkeit, die Beschwerde an die zuständigen Aufsichtsbehörden weiterzuleiten, wenn man mit der Art und Weise, wie die Beschwerde gelöst wurde, nicht zufrieden ist.

10. Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

10.1. Mitteilungen und Schriftwechsel zwischen dem Beschwerdeführer und Trive Malta erfolgen in der vom Beschwerdeführer ausdrücklich bezeichneten Form oder auf demselben Weg, auf dem die Beschwerde eingegangen ist.

10.2. Beschwerden an Trive Malta können persönlich oder durch einen Rechtsbeistand eingereicht werden.

10.3. Beschwerden sind je nach Wohnsitz des Beschwerdeführers an die in Anlage II angegebene Post- oder E-Mail-Adresse von Trive Malta zu richten.

10.4. Die Beschwerde muss mindestens die folgenden Informationen enthalten:

- I.** Name und Nachname(n)
- II.** Anschrift
- III.** Gegebenenfalls Kontaktangaben der rechtlichen Vertretung
- IV.** Ausweisnummer für natürliche Personen und Daten aus dem öffentlichen Register für juristische Personen.
- V.** Grund für die Beschwerde, mit klarer Angabe der Punkte, zu denen eine Entscheidung beantragt wird, und ggf. geforderter Geldbetrag.
- VI.** Gegebenenfalls die Belege, auf die sich die Beschwerde stützt

10.5. Nachdem die Beschwerde bei Trive Malta eingegangen ist, sendet das entsprechende Team die Beschwerde an den Trive Client Complaints Service mit einem Cc an die Compliance-Abteilung.

10.6. Der Trive Client Complaints Service ist für die Registrierung der Beschwerde verantwortlich, die Compliance-Abteilung für die Bearbeitung:

- Überwachung der Durchführung des Prozesses in Übereinstimmung mit der Richtlinie.
- Beratung und Unterstützung des Trive Client Complaints Service, wenn dies unter Berücksichtigung der Art und Komplexität der mit der Beschwerde verbundenen Angelegenheit erforderlich ist.
- Durchführung laufender Überprüfungen des Verfahrens.

10.7. Der Beschwerdeführer erhält eine Beschwerdenummer, die in Übereinstimmung mit dem Beschwerderegister von Trive Malta vergeben wird.

10.8. Trive Malta wird dem Beschwerdeführer ohne unnötige Verzögerung, spätestens jedoch innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen nach Eingang der Beschwerde, eine endgültige schriftliche Antwort zukommen lassen. Ist die Untersuchung einer Beschwerde nicht innerhalb von fünfzehn (15) Geschäftstagen nach Eingang der Beschwerde abgeschlossen, informiert Trive Malta den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Untersuchung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

10.9. Die endgültige Antwort der Firma wird mit Gründen versehen sein und klare Schlussfolgerungen zu dem Antrag des Beschwerdeführers enthalten, die sich auf die Vertragsklauseln, die geltenden Vorschriften zur Transparenz und die faire Behandlung der Kunden stützen.

10.10. Der Beschwerdeführer kann die Angelegenheit an die zuständigen Aufsichtsbehörden (wie in Anhang II angegeben) weiterleiten, wenn er mit der Art und Weise, wie die Beschwerde von Trive Malta gelöst wurde, nicht zufrieden ist. Wurde eine Beschwerde beim OAFS eingereicht und der Fall ordnungsgemäß entschieden, so übermittelt die Firma der MFSA unverzüglich eine Kopie der endgültigen Entscheidung des OAFS. Die Firma unterrichtet die MFSA auch dann unverzüglich, wenn der Beschwerdeführer oder die Firma selbst gegen die Entscheidung des OAFS im Sinne des Gesetzes über den Schlichter für Finanzdienstleistungen Berufung einlegt, und teilt die endgültige Entscheidung mit, sobald über diese Berufung entschieden wurde.

10.11. Bei der Bearbeitung der Beschwerde stellt Trive Malta sicher, dass der Kundenbeschwerdedienst die erforderlichen Maßnahmen ergreift, um die Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten.

10.12. Der Trive Client Complaint Service die Bearbeitung einer Beschwerde in den folgenden Fällen ab:

- a. Wenn der Beschwerdeführer wesentliche Informationen ausgelassen hat, die nicht nachgeholt werden können.
- b. Wenn eine Beschwerde als Berufung oder Klage eingereicht werden soll oder wenn die Beschwerde vor einem Verwaltungs-, Schiedsgerichts- oder Gerichtsprozess anhängig ist oder bereits gelöst wurde.
- c. Die vom Beschwerdeführer angegebenen Tatsachen, Gründe und Wünsche stehen nicht im Zusammenhang mit Anlagegeschäften, die mit Trive Malta getätigt wurden.
- d. Der Beschwerdeführer ist kein Kunde von Trive Malta.
- e. Wenn sich die Beschwerde auf denselben Sachverhalt bezieht wie eine frühere Beschwerde des Beschwerdeführers.

11. Rücknahme

Der Kunde (oder sein Vertreter) kann die Beschwerde jederzeit zurückziehen, was zur sofortigen Beendigung des Verfahrens führt.

12. Aktenführung

Die Firma führt ein genaues Aufzeichnungssystem zur Unterstützung ihres Beschwerdeverfahrens. In diesem System werden alle eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden erfasst. Diese Aufzeichnungen müssen für einen Zeitraum von mindestens fünf (5) Jahren ab dem Datum der Lösung aufbewahrt werden. Diese Aufzeichnungen sind außerdem sicher und leicht auffindbar aufzubewahren und den zuständigen Behörden auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. In der folgenden Tabelle sind die aufbewahrungspflichtigen Informationen aufgeführt:

Beschwerdeprotokoll	Beschreibung
Datum	Datum des Eingangs der Beschwerde
Fall-Referenz	XX/YYYY (wobei XX für die fortlaufende Nummer steht, die unmittelbar nach dem Eingang vergeben wird, und YYYY für das entsprechende Kalenderjahr des Eingangs)
Name des Kunden	Der Name des Kunden, der die Beschwerde eingereicht hat
Kontonummer des Kunden	Die Kontonummer des Kunden, der die Beschwerde eingereicht hat
Kontaktinformationen	Die Kontaktinformationen des Kunden, der die Beschwerde eingereicht hat
Art der Beanstandung	Die Art der eingegangenen Beschwerde
Beschreibung der Beanstandung	Zusammenfassung der Beschwerde
Anerkennungsdatum	Das Datum, an dem die Beschwerde bestätigt wurde
Zugewiesen an	Name der Person, die mit der Untersuchung der Beschwerde beauftragt ist
Datum des Beginns der Untersuchung	Datum, an dem die Untersuchung der Beschwerde eingeleitet wurde
Datum der Lösung	Datum, an dem die Beschwerde beigelegt wurde
Details zur Lösung	Zusammenfassung der Lösung der Beschwerde
Ergriffene Abhilfemaßnahmen	Abhilfemaßnahmen, die zur Behebung des durch die Beschwerde aufgeworfenen Problems ergriffen wurden
Grund für die Eskalation, falls zutreffend	Grund für die Eskalation, wenn die Beschwerde an eine höhere Ebene weitergeleitet wurde
Fall an Aufsichtsbehörde weitergeleitet, Falls ja:	Yes/NO Die Aufsichtsbehörde/Datum

13. Jahresbericht

Im ersten Quartal eines jeden Jahres legt der Trive Client Complaints Service dem Verwaltungsrat der Firma einen Bericht über die Tätigkeiten des Vorjahres vor, der folgende Informationen enthält:

- a. Statistische Zusammenfassung der behandelten Beschwerden mit Angaben zu ihrer Anzahl, ihrer Zulässigkeit, gegebenenfalls den Gründen für ihre Unzulässigkeit, den aufgeworfenen Fragen und den betreffenden Beträgen.
- b. Zusammenfassung der ergangenen Entscheidungen, wobei anzugeben ist, ob sie für den Beschwerdeführer günstig oder ungünstig sind.
- c. Allgemeine Kriterien, die bei den Entscheidungen berücksichtigt wurden.
- d. Empfehlungen oder Anregungen, die sich aus den Erfahrungen des Ausschusses ergeben.

14. Richtlinienverstöße

Ein Verstoß gegen die Richtlinie ist ein Versäumnis eines Geschäftsbereichs, die verbindlichen Anforderungen der Richtlinie einzuhalten. Alle Richtlinienverstöße müssen dem Richtlinienverantwortlichen unverzüglich gemeldet werden und mindestens die folgenden Informationen enthalten:

- Unternehmensbereich, in dem der Verstoß stattgefunden hat.
- Abschnitt der Richtlinie, gegen den verstoßen wurde.
- Ursache und Auswirkung.
- Datum, an dem der Verstoß stattgefunden hat.
- Einzelheiten zu den getroffenen Abhilfemaßnahmen und das Datum, bis zu dem das Problem behoben sein soll.
- Eigentümer des Problems und Kontaktangaben.

ANHANG I

Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España verfügt über eine spezielle Richtlinie zur Behandlung von Beschwerden ("Reglamento para la Defensa del Cliente"), die an die Anforderungen der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März über den Kundendienst und die Ombudsstellen für Verbraucher bei Finanzinstituten angepasst ist. Dieses Dokument legt die Richtlinien für die Bearbeitung von Beschwerden fest, die im Zusammenhang mit den von Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España, für Kunden mit Wohnsitz in Spanien erbrachten Dienstleistungen registriert werden.



Reglamento Defensa
Cliente_Trive ESP_V1.0

ANHANG II

Complaints Email	Postal Address	Client Address Country	Regulatory Authorities	Language
hello@trive.com	<p>Trive Financial Services Malta Limited</p> <p>Level 5, The Penthouse, Lifestar Building, Triq Testaferrata, Ta' Xbiex, XBX 1403, Malta.</p>	<p>a) Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Republic of Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Sweden, Switzerland, Lichtenstein and Norway.</p> <p>b) Non-EU jurisdictions</p>	<p>Office of the Arbitrator for Financial Services - OAFS:</p> <p>First Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530</p> <p>complaint.info@financiarbitrator.org.mt.</p>	English
hallo@trive.com	<p>Trive Financial Services Malta Limited – Niederlassung Deutschland</p> <p>Mainzer Landstr. 69-71 60329 Frankfurt am Main</p>	Germany	<p>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin:</p> <p>Banken- und Versicherungsaufsicht: Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn Fax: + 49 (0) 228 4108-1550</p> <p>Wertpapieraufsicht / Asset-Management: Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main Fax: + 49 (0) 228 4108-123 Telefon: +49 (0) 228 / 4108 - 0 E-Mail: poststelle@bafin.de</p> <p>Deutsche Bundesbank-Schlichtungsstelle lautet: Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main</p>	German
hola@trive.com	<p>Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España</p> <p>Calle Gran Vía, 4 28013 Madrid</p>	Spain	<p>Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores – CNMV:</p> <p>Calle Edison 4, 28006 Madrid Teléfono: 902 149 200 Sede Electrónica de la CNMV: https://www.cnmv.es/Portal/Inversor/Reclamaciones.aspx.</p>	Spanish