

Alexander Schneider

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
Tel/Fax: [REDACTED]

VuV-Ombudsstelle
Stresemannallee 30
60596 Frankfurt am Main

Nur per E-Mail an [REDACTED]@vuv-ombudsstelle.de

10.01.2022

Schlichtungsverfahren Schneider ./ CM-Equity AG

Aktenzeichen: VuV 11/2022

Sehr geehrter Herr Arenhövel,

während Sie auf eine Stellungnahme der CM-Equity AG warten, teile ich mit, was sich inzwischen getan hat.

Als jemand, der Erfahrung mit Auseinandersetzungen (auch vor Gericht) hat, möchte ich anmerken, dass der Transfer von Informationen ein entscheidender Aspekt ist. Wenn Informationen bei einem Anwalt, Richter oder einer Ombudsperson nicht so ankommen, wie intendiert, oder wenn Informationen verlorengehen, dann kann das für den Ausgang entscheidend sein. Ich sehe die Gefahr, dass ich Sie mit Informationen überfrachte. Ich hoffe sehr, ich mute Ihnen nicht zu viel zu. Ich tue hier nur meine „Hausaufgaben“.

Nach §7 der Verfahrensordnung ist die CM-Equity AG verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Die Pflicht ist in meinen Augen dadurch verletzt, dass die Firma nicht selbst und nicht an die Ombudsstelle reagiert hat.

Auch der Satz 3 des §7 wurde missachtet, und dass, obwohl ich Vivid darauf hingewiesen habe, dass das Verfahren auf Deutsch geführt wird, und die Kommunikation an die Ombudsstelle erfolgen soll.

Was ist seit Ihrem Brief an CM-Equity geschehen?

(Eine vollständige Chronologie der Ereignisse finden Sie ab Seite 6)

Vivid hat am 02.01.2023 erstmals von sich aus das Thema angesprochen und den Verkauf meiner POLY-Position angekündigt.

Vivid hat am 06.01.2023 um 13:36 Uhr einen Vorschlag für eine Konfliktlösung gemacht (siehe Anhang 1).

Vivid hat am 06.01. – nachdem bereits POLY-Positionen verkauft wurden, Kunden überhaupt erst darüber per E-Mail informiert.

Vivid hat am 07.01.2023 um 09:44 Uhr meine POLY-Positionen und die anderer Kunden (zum Preis von 0,1117 EUR) aufgelöst. Dadurch ist mir ein Verlust von 743,05 EUR entstanden.

Aus den Kommentaren anderer Kunden ist bekannt, dass Vivid zwischen dem 06.01. und dem 11.01. weitere Positionen aufgelöst hat.

Wie geht es weiter?

Wenn ich mir die Seite 9 meines Antrags ansehe, und mit den Ereignissen abgleiche, dann sieht das kurzgefasst so aus:

Wurde ein Plan vorgelegt? Ja. Ist der Plan zufriedenstellend? Nein.

Wurde auf meinen Vorwurf (Vertragsbruch) eingegangen? Nein.

Wurde eine Konvertierung zu POLYX durchgeführt? Das wird überraschenderweise behauptet, ist aber nicht unabhängig nachvollziehbar. Wenn die Konvertierung angeblich erfolgt ist, warum wird sie dann nicht weiter unterstützt? Keine Angabe. Wir werden für dumm verkauft.

Wurde mit Verweis auf die Verträge begründet, warum wir eine vorzeitige Auflösung der Investition in POLY dulden sollten? Nein.

Wurde der Handel mit POLY wieder ermöglicht? CM-Equity hat Verkäufe ohne Auftrag und ohne Zustimmung der Kunden durchgeführt. Warum wurde es nicht wenigstens den Kunden überlassen, die Verkaufszeitpunkte zu bestimmen?!!!

Wurde mir eine Entschädigung für die Zeit ab dem 17. Oktober angeboten? Ja, dummerweise aber ohne die Angabe eines Preises. Ich soll die „Katze im Sack“ kaufen. Zudem ist die Bedingung, ich solle fortan schweigen, nicht annehmbar.

Hat sich CM-Equity öffentlich erklärt? Nein.

Ich wäre bereit, ein Angebot anzunehmen, wenn:

- es über die VuV Ombudsstelle vermittelt wird
- den anderen 5 Kunden, die sich meinem Schlichtungsantrag angeschlossen haben, ebenfalls ein Angebot gemacht wird
- die Bedingung, ich solle mich zu dem Fall nicht mehr öffentlich äußern, gestrichen wird (meine Kritik war notwendig, um das abwegige Verhalten zu entlarven)
- die investierte Summe vollständig erstattet wird, sprich 1.018,90 EUR
- dargelegt wird, wie man solche Situationen zukünftig vermeiden will

Eine vollständige Erstattung begründe ich dadurch, dass es überhaupt keinen zwingenden Grund dafür gab, die Positionen zwischen dem 6. und 13. Januar aufzulösen, ich vielmehr so lange warten würde, bis die Investition profitabel geworden wäre.

Wichtige Details zum dem Angebot einer Konfliktlösung

1.

Das Angebot wurde nur mir zugestellt. Das weiß ich aus dem Austausch mit den 5 anderen Kunden, die sich dem Schlichtungsantrag angeschlossen haben.

Das Angebot ist somit als defensive Reaktion auf das begonnene Schlichtungsverfahren entstanden, und nicht etwa aus der Einsicht, Verantwortung gegenüber allen betroffenen Kunden übernehmen zu wollen.

2.

Das Angebot verdient die Bezeichnung „Angebot“ nicht, denn Vivid hatte nicht vor, meine Entscheidung abzuwarten. Der Verkauf wurde unabhängig von meiner Zustimmung bereits 20 Stunden nach Angebotserstellung durchgeführt.

3.

Hier wird erwartet, dass ich ein „Paket“ annehme, ohne den Inhalt zu kennen. Denn der Verkaufspreis vom 17.10.2022 wird nicht angegeben. Kein rationaler Verhandlungsgegner würde ein Angebot annehmen, ohne das Ergebnis berechnen zu können. Ich weiß nur, dass ich den Verlust reduzieren kann, aber nicht um wieviel. Würde ich zustimmen, kann die Firma mich einfach „über den Tisch ziehen“ und dann auf meine Zustimmung verweisen.

4.

Ein annehmbares Angebot würde mir keinen Grund mehr geben, mich über die Sache zu beschweren und der Öffentlichkeit vorzuführen. Die Bedingung, ich solle schweigen und mir einen Maulkorb verpassen, sagt im Grunde aus, dass Vivid selbst nicht daran glaubt, dass das Angebot gut genug ist. Wäre es gut genug, wäre die Bedingung überflüssig.

Angenommen ich akzeptiere den Vorschlag, äußere mich aber trotzdem wieder auf Twitter. Was will CM-Equity dagegen tun? Noch mehr Geld entziehen?

5.

Das Angebot enthält kein Wort darüber, was die Firma tun will, um solche Situationen zukünftig zu vermeiden.

Das Angebot ist unterm Strich verlogen, und hat nichts damit zu tun, die Sache an sich zu erörtern, auch in Bezug auf die Vertragstreue. Bei dem Angebot geht es nur darum, mich günstig zum Schweigen zu bringen.

Es wäre besser gewesen, man hätte das Angebot seitens CM-Equity als Vorlage an die VuV Ombudsstelle herangetragen, und es der Ombudsperson überlassen, daraufhin einen richtigen Schlichtungsvorschlag zu machen.

Wichtige Details zum Verkauf der POLY Coins

1.

Die Tatsache, dass Vivid/CM-Equity den Verkauf durchgeführt hat, sagt aus, dass ein Verkauf möglich war. Somit ist bewiesen, dass man uns die Entscheidung weggenommen hat.

Angenommen, ich akzeptiere, dass die Position vollständig aufgelöst werden musste, weil CM-Equity aus irgendwelchen mysteriösen Gründen, POLYX nicht unterstützen will. Selbst in diesem Fall, hätte man es den Kunden überlassen sollen, selbst über die Verkaufsmenge und die Verkaufszeitpunkte im vorgegebenen Zeitraum 06.01. bis 13.01. zu entscheiden!

Wenn man dagegen davon ausgeht, dass ein Verkauf wirklich nicht mehr möglich war, dann wohl, weil die Positionen gar nicht mehr existierten. Ich halte ich es für wahrscheinlich, dass den ausgewiesenen Verkäufen gar keine echten Transaktionen zugrunde liegen. Die Positionen wurden vermutlich gepoolt und längst aufgelöst. Das würde erklären, warum wir nicht mehr selbst bestimmen durften oder konnten. Das würde bedeuten, dass die ausgewiesenen „Verkäufe“ reine Fiktion sind und CM-Equity den Verkaufspreis mehr oder weniger willkürlich erfunden hat. Siehe dazu auch Punkt 2.

2.

Der Verkauf wurde laut Ankündigung zum POLYX-Marktpreis und nicht zum POLY-Marktpreis ausgeführt. Hierbei ist problematisch, dass CM-Equity gar keinen POLYX/EUR Preischart ausweist. Wir können somit nicht nachsehen, ob der EUR-Preis plausibel ist.

Wenn man sich den Kursverlauf von POLYX/USD bei Binance aufruft, ist erkennbar, dass um 09:44 Uhr **gar kein Handel stattfand**. Zwischen 09:42 und 10:29 wurde nichts gehandelt.

Das kann bedeuten, dass der Handel nicht auf Binance stattfand. Aber dann weiß ich nicht, wie ich den Verkaufspreis nachvollziehen soll. Man hat beim Preis gemogelt. Das ist das, was ich glaube!

Legt man den Wechselkurs (1,05238 USD per EUR) um 09:44 zugrunde, kann man auf den USD-Preis wie folgt zurückrechnen: Verkaufspreis von 0,1117 EUR x 1,05238 = 0,1176 USD.

Der tatsächliche Handelspreis war im Zeitraum 09:42 und 10:29 nie geringer als 0,1235 USD. Nimmt man den schlechtesten Preis von 0,1235 USD an, dann liegt der Spread zum bid Preis von 0,1176 USD bei 4,8%. Das halte ich für unwahrscheinlich. Der Spread liegt normalerweise bei 1 bis 2 Prozent.

3.

Vivid hat in den Emails vom 02. bzw. 06. Januar beteuert, man würde das Möglichste tun, um zum besten Preis zu liquidieren. Das ist aus zwei Gründen eine Lüge. Erstens siehe Punkt 2. Zweitens hätte ein rationaler Trader die Positionen nicht auf einmal, sondern in Teilmengen verkauft.

Der Preis ist vom 7. auf den 10. Januar um 22,5% gestiegen! Hätte ich selbst entscheiden dürfen, hätte ich nichts verkauft. Um zu verdeutlichen, wie schlecht der Preis von 0,1117 EUR ist, schaue man sich den Preischart POLYX/USD an.

4.

Was CM-Equity mit dem Geld wirklich gemacht hat, welches wir Kunden investiert haben, ist unbekannt. Um die Verkäufe nachzuweisen, müsste der Depotanbieter Einblick in die entsprechende Blockchain Wallet oder das Ledger gewähren.

Wenn wir also davon reden, dass die Coins verkauft wurden, muss berücksichtigt werden, dass es keinen Nachweis gibt, und CM-Equity uns was vormachen kann.

5.

Es gibt keinen Grund, warum der Verkauf im Zeitraum 06.01. bis 13.01. erfolgen musste. Das ist einfach nur willkürlich. Ich unterstelle CM-Equity, angesichts des Schlichtungsantrags unwiderrufliche Fakten schaffen zu wollen.

6.

Die Kunden wurden absichtlich erst nach dem Verkauf informiert (siehe Anhang 2). Stellen Sie sich das vor! Ihr Broker verkauft einfach ihre Anteile und entschuldigt sich anschließend, Sie nicht vorher informiert zu haben, geschweige denn zu begründen, warum die Firma sich zu so einem Alleingang ermächtigt fühlt.

Zusammenfassung der sich verändernden Haltung der Gegenseite

Am Anfang hieß es schlicht, der Handel mit POLY sei nicht verfügbar. Dann hieß es, der Handel wäre vorübergehend ausgesetzt, und man arbeite daran, den Handel wieder zu ermöglichen. Letztlich hieß es, die POLY Coins wären zu POLYX migriert worden und der Depotanbieter würde POLYX nicht unterstützen.

Die Aussage über den Depotanbieter ist bislang der einzige sachdienliche Hinweis, aber noch lange keine Begründung oder ausreichende Entschuldigung.

Auffällig ist, dass der Depotanbieter nicht benannt wurde, und somit lässt sich die Aussage nicht unabhängig verifizieren. Es ist sicher kein Zufall, dass die Angabe verschwiegen wird.

Da CM-Equity bekanntlich für die Investment Dienstleistung verantwortlich ist, erwarte ich, dass begründet wird, warum der anonyme Depotanbieter POLYX angeblich nicht unterstützt.

Fakt ist, dass der Handel sowohl mit POLY als auch POLYX weiterhin möglich ist und CM-Equity die vertraglich geregelte Aufgabe hat, uns den Handel zu ermöglichen.

Weitere verstörende Details

1.

Im Chat vom 02.01. sagt die Mitarbeiterin von Vivid, es gäbe keine Vivid Invest GmbH, bzw. man wäre nicht vorbereitet, im Namen dieser Firma zu kommunizieren: „**There is no Vivid Invest**, as we are the same support you contact through email, so if you are okay, we can proceed the topic here and I will be happy to assist you.“

2.

Im Chat vom 04.01. sagt ein Mitarbeiter aus, dass die POLY coins schon verkauft wurden. Das passt zu meiner Theorie, dass der Verkauf zwischen dem 06.01. und 13.01. reine Inszenierung war.

„... the liquidity was stopped from the providers, it seems that we have been forced to migrate from POLY to POLYX somehow and since that crypto coin seems to be at another network, **the best option was chosen already and I am really sorry that your POLY coins were sold out**. As per the message, please be sure that we have tried to pick-up the best possible prices, so that you could now reinvest your positions.“

Kommentierte Chronologie der Ereignisse

10.10.2022

Vivid setzt den Handel mit POLY ohne Begründung aus. Lediglich ein Banner in der App sagt aus: „POLY coin is unavailable to buy/sell“.

17.10.2022 *In-App Chat*

Ich kontaktierte den Vivid Support über den in-app Chat. Das ist der von Vivid vorgegebene primäre Kommunikationsweg.

Ich: „Like so many customers, I’m waiting for trading to resume for \$POLY. What is Vivid team doing to make the transition to \$POLYX happen?“

Vivid: “Alexander, POLY is still not available, please accept our apologies for the inconvenience 🙏”

19.10.2022 *In-App Chat*

Ich: “Please provide an update.”

Vivid reagiert darauf nicht.

20.10.2022 11:24 *per Twitter*

Ich frage Vivid öffentlich per Twitter: „Why don't you @vidid_de @vidid_en use Twitter or E-Mal to inform customers regarding the upgrade from POLY to POLYX? #vididpoly“

20.10.2022 13:54 per Twitter

Vivid: „Hello Alex, thanks for your feedback. We've taken this into account - we'll either send an e-mail or an in-app banner!“

Eine E-Mail wurde nie verschickt. Der in-app Banner vom 10. Oktober ist keine Erklärung!

25.10.2022 In-App Chat

Ich: “What is Vivid doing about POLY?”

Vivid: “With regard to POLY: the trading pause has happened due to POLY migration to POLYX. Liquidity providers stopped the trading to support the migration. The team is working to resume trading as soon as possible.”

02.01.2023 E-Mail

Vivid kündigt per E-Mail an, meine POLY Coins ohne meine Zustimmung verkaufen zu wollen. Mit dieser E-Mail wird erstmals initiativ seitens Vivid/CM-Equity Stellung genommen. Die Erklärung ist allerdings nicht zufriedenstellend.

02.01.2023 In-App Chat

Ich beschwere mich darüber, dass Vivid keine Möglichkeit einräumt, auf die E-Mail zu antworten. Nach einigem hin und her, meldet sich endlich jemand, der auf die Sache eingeht:

Vivid: “May I kindly ask you to share with me why you need to contact our Investment partner?”

The email received is received by us and not CM-Equity. It's mentioned the crypto coins will be liquidated and transferred to the main pocket. Do you have any questions regarding the transfer or the Polymath coin?”

Ich: “I'd like to send a reply to that email (see screenshot above). So you want me to paste the reply into this chat?”

Hello Vivid Invest team,

I will reply to you in German, because there is already a complaints procedure in progress, which is conducted in German. You should comply to the procedure, which you have outlined here:

https://website-static.vivid.money/static/legal-docs/en-de/invest_cm_complaints_procedure.pdf

In dieser Angelegenheit ist bereits ein Schlichtungsverfahren im Gange, welches von der VuV Ombudsstelle unter dem Aktenzeichen VuV 11/2022 (Schlichtungsverfahren Schneider ./.)

CM-Equity) bearbeitet wird. Aktuell wird eine Stellungnahme der CM-Equity AG erwartet. Diese ist noch nicht eingegangen.

Mir Ihrer Nachricht verstoßen Sie gegen das Verfahren, weil Sie ankündigen, bereits vorher einzugreifen und meine Investition in POLY zwischen dem 6. und 13. Januar aufzulösen.

Sie schreiben, dass der Custody Provider POLYX coin nicht unterstützt. Welcher Custody Provider ist gemeint?

CM-Equity ist verpflichtet, einen Vertrag mit mir zu erfüllen. Die Vivid Invest GmbH und CM-Equity können sich nicht einfach aussuchen, ob Sie das wollen. Sie sind verpflichtet, den Handel zu ermöglichen.

Wenn Sie das nicht können oder wollen, müssen Sie mich entschädigen. Sie können die Verantwortung nicht einfach auf meine Kosten auf mich abwälzen.

Ihre Entscheidung, die Fractional Coins zwischen dem 6. und 13. Januar zu verkaufen, ist nicht in meinem Interesse und stellt einen Vertragsbruch dar. Die Investition wird als sog. Tracker-Derivat umgesetzt. Für CM-Equity sollte es technisch kein Problem sein, die Investition an POLYX zu koppeln.

Richten Sie Ihre Kommunikation bitte an die VuV Schlichtungsstelle.

Sollten Sie trotz meines Widerspruchs das Schlichtungsverfahren ignorieren, und unilateral über meine Investition verfügen, wird das Konsequenzen haben.“

Vivid: „Thank you for clarifying!

There is no Vivid Invest, as we are the same support you contact through email, so if you are okay, we can proceed the topic here and I will be happy to assist you.

If I understand correctly, you would like to raise a complaint regarding the issue you had with Polymatch coin?“

Ich: “No, a complaint has been filed long ago to which Vivid never replied.”

A Schlichtungsverfahren is already in progress. You need to comply to that procedure. You cannot simply disobey the rules of this procedure.”

Vivid: “I understand. Could you please share with me the way you submitted the complaint_”

Ich: “My complaint was delivered to Vivid Invest GmbH by postal mail on November 10th. The company never replied. I am simply following your complaints procedure and VuV Ombudsstelle is working on it. Vivid need to write to them, not to me!

I had previously filed a complaint through your online complaint form on November 3rd. Again, Vivid never replied.

VuV Ombudsstelle is expecting a reply from CM-Equity, because they are registered for complaints procedure, not Vivid Invest GmbH!!!

Vivid cannot unilaterally change the rules. You and CM-Equity need to play by the rules. You have an agreement with me.”

Vivid: “Thank you for the provided information! I will check with our specialists now and I will ask regarding both complains (the one by post and the one trough the form). I understand you completely and apologise for the inconvenience caused! I will have a reply in a few from our colleagues and get in touch with you!”

Vivid hat diesen Chat nicht wieder aufgegriffen.

03.01.2023 Instagram @cm_equity

Ich: „Falls CM-Equity glaubt, ich würde euren Vertragsbruch bzgl. POLY dulden, habt ihr euch geirrt. Falls Vivid hergeht, und über das investierte Geld verfügt, weil ihr nicht bereit seid, das Tracker Derivat auf POLYX umzustellen, wird es Krach geben. Antwortet gefälligst umgehend auf den Brief der VuV Ombudsstelle. Das Verfahren ist mein einziger und letzter Versuch, zivil mit Eurer Dummheit umzugehen.“

04.01.2023 In-App Chat

Ich: „If Vivid sells POLY coins without my permission, you will make yourselves criminals, and I will react. Don’t underestimate this warning. You have breached our agreement since October 10th. There is no doubt in my mind that the leadership at CM Equity is corrupt.

Since October 10th, more than 50 customers have been complaining with more than 180 comments on the POLY page. The behaviour of your leadership team is unacceptable.”

Vivid: “Hello Alexander, Welcome to the Vivid Support & thank you for contacting us! My name is Ivan and I am happy to help you today.”

Ich: “Hello Ivan, put this matter in front of your management team.”

[...]

Ich: “Ivan, you cannot help me here. I asked you to put this matter in front of your management team.”

Vivid: “I know and they are concerned about that already and as the liquidity was stopped from the providers, it seems that we have been forced to migrate from POLY to POLYX somehow and since that crypto coin seems to be at another network, the best option was chosen already and I am really sorry that your POLY coins were sold out. As per the message, please be sure that we have tried to pick-up the best possible prices, so that you could now reinvest your positions.

Alexander, we will try to pick-up the best possible prices in between the provided dates and you will receive an income for your liquidated positions, in order to re-invest these as you find the most appropriate. Is there anything else that I could assist you with by now?"

06.01.2023, 13:36 Uhr, per E-Mail

Vivid macht einen Vorschlag für eine Konfliktlösung. Dieser ist nur an mich gerichtet.

Am gleichen Tag beginnt Vivid angeblich mit dem Verkauf von POLY-Positionen. Die Kunden werden aber erst nachträglich per Email informiert.

07.01.2023, 09:44 Uhr

Meine POLY-Position wird vollständig zum Preis von 0,1117 EUR aufgelöst. Dadurch ist mir ein Verlust von 743,05 EUR entstanden.

Andere Kunden melden sich empört über den in-App Chat und werfen der Firma Betrug vor.

Anhang 1

(Weil die Formatierung der E-Mail von Vivid misslungen ist – hier der Klartext)

Dear Alexander,

In follow up to your formal complaint raised with CM-Equity AG/Vivid Invest GmbH regarding your holdings in the Fractional Coins with the Poly Coin as underlying, we understand you have felt the level of service we provided to you as a much appreciated client has been underwhelming.

Next to this, we also understand that the fact that you did not have full access to these specific fractional coins to dispose of as you saw fit (due to technical restrictions on the platform side) is something that should have been dealt with swifter and more decisive. For this we offer our apologies.

Our proposal

We would like to offer you the following to resolve the issue and your related complaint at hand:

1. We will liquidate your current positions in fractional coins with the Poly coin as underlying as per the 6th of January 2023;
2. We will compensate you for the difference between the sell price for these fractional coins at the 6th of January 2023 and the sell price for these coins on the 17th of October 2022;

3. The exact compensation amount in Euros will be shared with you after accepting this proposal. We believe this should lead to you receiving fair compensation for the fact you could not dispose of these fractional coins yourself;
4. In order to accept this proposal we need a clear acceptance of this proposal (including the acceptance of the underlying conditions as indicated underneath) via a reply to this email;
5. After your acceptance we will indicate the specific compensation amount and ensure the money is transferred to your Vivid Main Pocket within 5 business days.

The conditions to our proposal

There are 2 conditions connected to the offering of this compensation proposal, which are not negotiable:

1. The formal complaint via the VuV Ombudsstelle will be dropped by you as we have reached a direct agreement together;
2. You will refrain from any further direct and indirect communication (e.g. via fax/email/chat/social media/phone etc.) about your dissatisfaction with CM-Equity AG/Vivid Invest GMBH regarding this specific case and more specifically you will refrain from any further ungentlemanlike forms of communication regarding this case or any future communications with us. To be sure, we fully recognise and support your justified right to be vocal about your dissatisfaction as such and also can imagine our follow up to your requests have not always been to the standards that can be accepted from professional parties, however we would appreciate it if we could continue communicating in a more civilised manner.

Your further rights

Of course you are free to reject our proposal. As you have already found your way to the independent arbitration body to which CM-Equity AG is a member, the next step in case of a rejection would be to proceed with this process or you could consider (in case this process is deemed unsatisfactory) to start legal proceedings via a competent court.

In such a case we will inform any party of the (rejected) proposal made by us as well.

Kind regards,

Complaints Management
Vivid Team

BO- 23816- Proposal for resolution of formal complaint 17th of October 2022

Vivid Support <support_english@vivid.money>
to r54nfin@schneider.fastmail.net [Show details](#)

Jan 6 (5 days ago)

Vivid POLY    Reply 

subject:BO- 23816- Proposal for resolution of formal complaint 17th of October 2022 Dear Alexander, In follow up to your formal complaint raised with CM-Equity AG/Vivid Invest GmbH regarding your holdings in the Fractional Coins with the Poly Coin as underlying, we understand you have felt the level of service we provided to you as a much appreciated client has been underwhelming. Next to this, we also understand that the fact that you did not have full access to these specific fractional coins to dispose of as you saw fit (due to technical restrictions on the platform side) is something that should have been dealt with swifter and more decisive. For this we offer our apologies. Our proposal We would like to offer you the following to resolve the issue and your related complaint at hand: 1. We will liquidate your current positions in fractional coins with the Poly coin as underlying as per the 6th of January 2023; 2. We will compensate you for the difference between the sell price for these fractional coins at the 6th of January 2023 and the sell price for these coins on the 17th of October 2022; 3. The exact compensation amount in Euros will be shared with you after accepting this proposal. We believe this should lead to you receiving fair compensation for the fact you could not dispose of these fractional coins yourself; 4. In order to accept this proposal we need a clear acceptance of this proposal (including the acceptance of the underlying conditions as indicated underneath) via a reply to this email; 5. After your acceptance we will indicate the specific compensation amount and ensure the money is transferred to your Vivid Main Pocket within 5 business days. The conditions to our proposal There are 2 conditions connected to the offering of this compensation proposal, which are not negotiable: 1. The formal complaint via the VuV Ombudsstelle will be dropped by you as we have reached a direct agreement together; 2. You will refrain from any further direct and indirect communication (e.g. via fax/email/chat/social media/phone etc.) about your dissatisfaction with CM-Equity AG/Vivid Invest GMBH regarding this specific case and more specifically you will refrain from any further ungentlemanlike forms of communication regarding this case or any future communications with us. To be sure, we fully recognise and support your justified right to be vocal about your dissatisfaction as such and also can imagine our follow up to your requests have not always been to the standards that can be accepted from professional parties, however we would appreciate it if we could continue communicating in a more civilised manner. Your further rights Of course you are free to reject our proposal. As you have already found your way to the independent arbitration body to which CM-Equity AG is a member, the next step in case of a rejection would be to proceed with this process or you could consider (in case this process is deemed unsatisfactory) to start legal proceedings via a competent court. In such a case we will inform any party of the (rejected) proposal made by us as well. Kind regards, Complaints Management Vivid Team

[Privacy policy](#)

[Legal documents](#)

vivid

Notice according to § 2 section 10 of the German Banking Act (Kreditwesengesetz (KWG)).

© 2021 Vivid Money GmbH acts as an outsourcing partner of Solarisbank AG for the provision of bank account services and debit card services. Further, Vivid Money GmbH offers the brokerage of transactions for the purchase and sale of financial instruments in the area of foreign exchange as a tied agent of Solarisbank AG in Germany only. The tied agent is not applicable to Vivid Money acting for Solarisbank AG, Succursale Italiana Sucursale en Espana or Succursale Francaise in the context of local services offered in Italy; Spain or France. The register can be accessed under www.bafin.de.

Anhang 2

Von: Vivid Money <news@info.vivid.money>

Datum: 9. Januar 2023 um 14:18:16 MEZ

An: [REDACTED]

Betreff: Kryptowährung POLY

Antwort an: support@vivid.money

vivid

Kryptowährung POLY

Hallo [REDACTED],

dir ist wahrscheinlich nicht entgangen, dass bei POLY eine Hard Fork und damit ein Blockchain-Wechsel von Ethereum auf Polymesh (POLYX) stattgefunden hat. Infolgedessen haben die meisten Liquiditätsanbieter sich entschieden, das Trading mit POLY einzustellen und POLY zu POLYX zu migrieren.

Auch deine POLY Coins wurden in POLYX umgewandelt, allerdings unterstützt unser Depoanbieter kein POLYX. Deshalb haben wir am 2. Januar alle betroffenen Kund:innen darüber informiert, dass wir die aktuelle POLY-Position **zwischen dem 06.01.2023 und dem 13.01.2023** zum POLYX-Marktpreis liquidieren müssen. Aufgrund eines technischen Problems ging diese E-Mail jedoch nicht an dich raus und in **der Zwischenzeit wurde deine Position bereits liquidiert**. Wir haben unser Möglichstes getan, um sie zum besten Preis zu liquidieren und den Verlust zu minimieren. Das Geld wurde bereits auf dein Main Pocket überwiesen.

Wir entschuldigen uns für etwaige Unannehmlichkeiten.

Herzliche Grüße

Dein Vivid Invest-Team 💜

[Datenschutzhinweis](#) [Rechtliche Dokumente](#)

vivid



Hinweis gemäß § 28 Abs. 1 WpIG.

Die Vivid Invest GmbH bietet die Vermittlung von Geschäften über die Anschaffung und die Veräußerung von Finanzinstrumenten gemäß § 2 Abs. 2 Nr. 3 Wertpapierinstitutsgesetz (WpIG) ausschließlich für Rechnung und unter Haftung der CM-Equity AG an. Die Vivid Invest GmbH ist als „vertraglich gebundener Vermittler“ der CM-Equity AG im Sinne des § 3 Abs. 2 WpIG im Register der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingetragen. Das Register kann unter www.bafin.de eingesehen werden.

Kryptowährungen sind hochvolatile Vermögenswerte, die mit erheblichen Verlustrisiken verbunden sind. Hinweis: Die Bereitstellung sämtlicher Dienstleistungen im Zusammenhang mit Krypto 2.0 erfolgt durch Vivid Digital S.r.l. mit eingetragenem Geschäftssitz in Viale Andrea Doria 7, 20124 Mailand, Italien. Registernummer: MI-2640474.

Mit freundlichen Grüßen,

[REDACTED]

Alexander Schneider