



Die deutsche Übersetzung von diesem Dokument wird nur zum Zweck der Bequemlichkeit bereitgestellt. Falls diese widersprüchlich ist, wird die weiter unten aufgeführte **englische Fassung** Vorrang haben

VERFAHREN FÜR KUNDENBESCHWERDEN

iCFD Limited, die unter dem Markennamen "iFOREX Europe" tätig ist, ist eine von der zypriotischen Börsenaufsichtsbehörde (Cyprus Securities and Exchange Commission) regulierte Investmentfirma mit der Lizenznummer 143/11. Dieses Beschwerdeverfahren wird Ihnen gemäß den Bestimmungen des zypriotischen Gesetzes für die Erbringung von Investitionsdienstleistungen und -aktivitäten 87(I)/2017 und in Übereinstimmung mit der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente II (MiFID II) des Europäischen Parlaments und des Rates zur Verfügung gestellt.

iFOREX Europe führt wirksame und transparente Verfahren zur angemessenen und prompten Bearbeitung von Beschwerden bestehender und potenzieller Kunden ein und führt Aufzeichnungen über Beschwerden und Maßnahmen, die zur Lösung von Beschwerden ergriffen wurden. Der Zweck dieses Verfahrens ist es, einen fairen und konsequenten Umgang mit Kundenbeschwerden zu gewährleisten und gleichzeitig das höchste Niveau an Kundenservice anzubieten.

Im Falle einer Kundenbeschwerde, die sich auf ihre Geschäfte mit iFOREX Europe bezieht, sollte das nachstehende Beschwerdeverfahren befolgt werden, wie unten beschrieben:

1. Der Kunde sollte die Beschwerde per E-Mail an complaints@iforex.eu richten. Die E-Mail sollte folgende Angaben enthalten: Name des Kunden, Kontonummer und Art der Beschwerde. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
2. Nach offiziellem Eingang einer berechtigten Kundenbeschwerde wird dem Kunden innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen ab dem Datum der Beschwerde eine schriftliche Bestätigung zugesandt, in der bestätigt wird, dass iFOREX Europe Maßnahmen ergreift, um die Beschwerde zu lösen, und in der die ungefähre Zeit angegeben wird, die dafür benötigt wird.
3. Die Abteilung Sales/Retention informiert alle zuständigen Personen innerhalb von iFOREX Europe über die Beschwerde, woraufhin der Leiter der betreffenden Abteilung alle erforderlichen Maßnahmen ergreift, die zu einer Lösung der Beschwerde führen können.
4. iFOREX Europe schickt eine endgültige schriftliche Antwort an den Kunden innerhalb von zwei (2) Monaten ab dem Datum, an dem die ursprüngliche Beschwerde eingegangen ist. Falls eine Kundenbeschwerde nicht innerhalb von zwei (2) Monaten erledigt wird, sendet iFOREX Europe dennoch eine schriftliche Antwort, die den Kunden über den Status seiner Beschwerde informiert, die Gründe für die Verzögerung angibt und den voraussichtlichen Zeitraum für die Lösung der Beschwerde nennt, der drei (3) Monate ab Einreichung der Beschwerde nicht überschreiten darf.
5. Sollte der Kunde mit der endgültigen Antwort des Unternehmens immer noch nicht zufrieden sein, kann er die Beschwerde zusammen mit einer Kopie der endgültigen Antwort des Unternehmens innerhalb von vier (4) Monaten ab dem Datum, an dem er die endgültige Antwort des Unternehmens erhalten hat, an den Finanzombudsmann weiterleiten oder die zuständigen Gerichte einschalten.

The German translation to this document is provided for convenience only. In case of contradiction, the English version below shall prevail.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

iCFD Limited operating under the brand name 'iFOREX Europe' is an investment firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission with license number 143/11. This complaints procedure is provided to you in accordance with the provisions of the Cypriot Law for the Provision of Investment Services and Activities 87(I)/2017 and in accordance with the Markets in Financial Instrument Directive II (MiFID II) of the European Parliament and Council.

iFOREX Europe maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients, and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution. The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX Europe, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should address the complaint via email to complaints@iforex.eu. The email should set out: client's name, trading account number and the nature of the complaint. Anonymous complaints will not be treated.
2. Upon official receipt of a legitimate client complaint, written acknowledgment is sent to the client within five (5) business days from the date the complaint was made, confirming that iFOREX Europe is taking action to resolve the complaint, and advising the approximate time required to do this.
3. The Sales/ Retention department informs all relevant persons within iFOREX Europe about the complaint and then any required actions are taken by the head of the relevant department involved which can lead to resolving the complaint.
4. iFOREX Europe will send a final written response to the client within two (2) months from the date the initial complaint was received. In case a client complaint is not settled within a two (2) month period, iFOREX Europe will still send a written response informing the client about the status of their complaint, stating the reasons for the delay and indicate the estimated period of time to resolve it, which cannot exceed three (3) months from the submission of the complaint.
5. In the case the client is not still satisfied with the Company's final response, then they can refer the complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Ombudsman, within a period of four (4) months from the date they received Company's final response, or apply to the relevant Courts.