



La traduction en français de ce document est fournie pour la convenance du lecteur uniquement. En cas de contradiction, la [version en anglais](#) prévaudra.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION DES CLIENTS

iCFD Limited opérant sous le nom de marque « iFOREX Europe » est une société d'investissement réglementée par la Securities and Exchange Commission de Chypre avec le numéro de licence 143/11. Cette procédure de plainte vous est fournie conformément aux dispositions de la loi chypriote pour la fourniture de services et d'activités d'investissement 87(I)/2017 et conformément à la directive II sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II) du Parlement et du Conseil européens.

iFOREX Europe maintient des procédures efficaces et transparentes pour un traitement raisonnablement rapide des plaintes des clients existants et potentiels, et conserve des archives des plaintes et des mesures prises pour la résolution des plaintes. Le but de cette procédure est d'assurer un traitement équitable et cohérent des plaintes des clients tout en s'efforçant de fournir le plus haut niveau de service à la clientèle.

Dans le cas où le client a une plainte concernant l'une de ses transactions avec iFOREX Europe, la procédure de plainte, comme indiqué ci-dessous, doit être suivie :

1. Le client doit adresser la réclamation par e-mail à l'adresse complaints@iforex.eu. L'e-mail doit indiquer : le nom du client, le numéro de compte de trading et la nature de la plainte. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.
2. Dès réception officielle d'une plainte légitime d'un client, un accusé de réception écrit est envoyé au client dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la date à laquelle la plainte a été déposée, confirmant qu'iFOREX Europe prend des mesures pour résoudre la plainte et indiquant le délai approximatif requis pour le faire.
3. Le service Ventes/Rétention informe toutes les personnes concernées au sein d'iFOREX Europe de la plainte, puis toutes les mesures requises sont prises par le responsable du service concerné qui peut conduire à la résolution de la plainte.
4. iFOREX Europe enverra une réponse écrite finale au client dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la plainte initiale. Dans le cas où une plainte client n'est pas réglée dans un délai de deux (2) mois, iFOREX Europe enverra tout de même une réponse écrite informant le client de l'état de sa plainte, indiquant les raisons du retard et indiquant le délai estimé pour résoudre celle-ci, qui ne peut excéder trois (3) mois à compter du dépôt de la réclamation.
5. Dans le cas où le client n'est toujours pas satisfait de la réponse finale de la Société, il peut transmettre la plainte avec une copie de la réponse finale de la Société au Médiateur financier, dans un délai de quatre (4) mois à compter de la date de réception la réponse finale de la Société ou saisir les Tribunaux compétents.

The French 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.