



De Nederlandse vertaling van dit document wordt slechts gegeven om uw gemak te dienen. In geval van tegenstrijdigheden zal de [Engelse versie](#) voorrang hebben.

KLACHTENPROCEDURE

iCFD Limited opererend onder merknaam "iFOREX Europe" is een beleggingsonderneming die onder toezicht staat van de Cyprus Securities and Exchange Commission met vergunningnummer 143/11. Deze klachtenprocedure wordt u aangeboden in overeenstemming met de bepalingen van de Cypriotische wet voor het verlenen van beleggingsdiensten en -activiteiten 87(I)/2017 en in overeenstemming met de Markets in Financial Instrument Directive II (MiFID II) van het Europees Parlement en de Raad.

iFOREX Europe hanteert doeltreffende en transparante procedures voor een redelijke snelle afhandeling van klachten voor bestaande en potentiële cliënten, en houdt dossiers bij van klachten en maatregelen die zijn genomen om klachten op te lossen. Het doel van deze procedure is een eerlijke en consequente behandeling van klachten van cliënten te waarborgen en tegelijkertijd te streven naar een optimale dienstverlening aan de cliënt.

Indien de cliënt een klacht heeft met betrekking tot een van zijn transacties met iFOREX Europe, dan dient de volgende klachtenprocedure, zoals hieronder uiteengezet, te worden gevolgd:

1. De cliënt dient de klacht per e-mail te sturen naar complaints@iforex.eu. De e-mail dient te vermelden: naam van de cliënt, accountnummer en de aard van de klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Na officiële ontvangst van een gegronde klacht van de cliënt, wordt binnen vijf (5) werkdagen na de datum waarop de klacht is ingediend, een schriftelijke bevestiging gestuurd naar de cliënt, waarin wordt bevestigd dat iFOREX Europe actie onderneemt om de klacht op te lossen, en waarin wordt geadviseerd hoeveel tijd hiervoor ongeveer nodig is.
3. De afdeling Sales/ Retentie informeert alle relevante personen binnen iFOREX Europe over de klacht en vervolgens worden door het hoofd van de betreffende afdeling eventueel vereiste acties ondernomen die kunnen leiden tot het oplossen van de klacht.
4. iFOREX Europe stuurt de cliënt binnen twee (2) maanden na de datum van ontvangst van de oorspronkelijke klacht een definitieve schriftelijke reactie. Indien een klacht van de cliënt niet binnen een termijn van twee (2) maanden is afgehandeld, zal iFOREX Europe alsnog een schriftelijk antwoord sturen waarin de cliënt wordt geïnformeerd over de status van zijn klacht, met vermelding van de redenen voor de vertraging en met vermelding van de geschatte termijn om de klacht op te lossen, die niet langer kan zijn dan drie (3) maanden vanaf de indiening van de klacht.
5. Indien de cliënt nog steeds niet tevreden is met het definitieve antwoord van de onderneming, kan hij de klacht met een kopie van het definitieve antwoord van de onderneming voorleggen aan de financiële ombudsman, binnen een periode van vier (4) maanden vanaf de datum waarop hij het definitieve antwoord van de onderneming heeft ontvangen, of zich tot de bevoegde rechter wenden.

The Dutch 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.