

INFORMATION OM VÅR HANTERING AV KLAGOMÅL

Om du mot förmodan skulle vara missnöjd med någon del av vår tjänst ber vi dig i första hand kontakta vår kundservice på **+46 (0)8 505 15 003** eller maila **kundservice@ig.com**, då de flesta ärenden kan behandlas på denna nivå.

Om kundservice inte lyckas behandla ditt ärende till din belåtenhet kan du kontakta vår avdelning för regelefterlevnad (Compliance). Ge en tydlig redogörelse över ditt klagomål, helst skriftligen. Avdelningen för regelefterlevnad kommer att göra en opartisk granskning av ärendet med syfte att förstå vad som hänt eller inte hänt och bedöma huruvida vi har agerat rättvist inom ramen för våra rättigheter och har uppfyllt våra kontraktsevenliga skyldigheter såväl som andra förpliktelser. Ett fullständigt skriftligt svar kommer att ges inom åtta veckor efter det att de har mottagit ditt ärende.

Skriv till: compliance@ig.com; eller

Compliance Department
IG Europe
Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt

Om vi har klassificerat dig som en icke-professionell kund, och du inte tycker att ditt ärende har lösts på ett tillfredställande sätt av vår avdelning för regelefterlevnad, har du möjlighet att vända dig till Den tyska finansinspektionen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eller Deutsche Bundesbank. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht och Deutsche Bundesbank har fastställt procedurer för att lösa tvister mellan finansföretag och deras kunder. Information om dessa procedurer kommer att tillhandahållas av avdelningen för regelefterlevnad i dess slutgiltiga svar angående ditt ärende. IG:s medlingsorgan är:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3
Graurheindorfer Straße 108
Bonn D-53117

Tel: 0228 / 4108-0
Fax: 0228 / 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Deutsche Bundesbank
- Schlichtungsstelle -
Postfach 11 12 32
Frankfurt am Main 60047
Fax: +49 (0)69 709090-9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Om en situation skulle uppstå som inte täcks av kundavtalet kommer vi att lösa saken på ett ärligt och rättvist sätt och där det är tillämpligt genom att agera på ett sätt som stämmer överens med praxis. Om vi inte lyckas lösa en tvist internt kan du välja att skicka ett klagomål via Europeiska kommissionens onlineplattform för tvistlösning.

Du kan också vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) med ditt klagomål. De nås via kontaktuppgifterna nedan:

<https://www.arn.se/>
E-Mail: arn@arn.se