

INFORMATIE OVER ONZE KLACHTENBEHANDELING

In het onwaarschijnlijke geval dat u ontevreden bent met een onderdeel van onze service, neem dan contact met ons op via **020 794 66 10** of e-mail naar **info.nl@ig.com**, waar het grootste deel van de klachten in behandeling worden genomen.

Wanneer onze klantenservice niet in staat is uw probleem op te lossen, dan dragen wij uw klacht over naar onze Compliance-afdeling. Gelieve uw klacht schriftelijk uiteen te zetten zodat deze onpartijdig behandeld kan worden. Binnen de acht weken na ontvangst van de klacht zult u een gepast en schriftelijk antwoord ontvangen. Als u een klacht wilt indienen, richt u uw schrijven dan naar **compliance@ig.com** of naar:

Compliance Department
IG
Cannon Bridge House
25 Dowgate Hill
London
EC4R 2YA

Indien u een particuliere cliënt bent en u van mening bent dat uw klacht door het Compliance Department niet op een treffelijke wijze is opgelost, dan kunt u uw klacht naar de Financial Ombudsman Service doorverwijzen. De Financial Ombudsman Service is een onafhankelijke organisatie die werd opgericht om geschillen tussen financiële instellingen en hun cliënten op te lossen. De gegevens van de Financial Ombudsman Service zullen door het Compliance Department worden verstrekt in hun laatste besluit met betrekking tot uw klacht. Elke verwijzing naar de Financial Ombudsman Service moet binnen zes maanden na een definitief antwoord van het Compliance Department plaatsvinden. Merk op dat de Financial Ombudsman Service geen klacht zal overwegen totdat wij de kans hebben gehad om de klacht te behandelen. Het adres van de Financial Ombudsman Service is:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Harbour Exchange Square
London
E14 9SR

Let er alstublieft op dat digitale 100 bets niet gereguleerd zijn door de Financial Conduct Authority. Hierdoor kunnen geschillen niet worden doorverwezen naar de Financial Ombudsman Service.

Ten opzichte van digitale 100 orders en iedere vorm van orders die wij samen met u aangaan, anders dan een spread bet.

In het geval een situatie optreedt die niet genoemd staat in de Klantenovereenkomst zullen wij het probleem, waar mogelijk, oplossen. Dit zullen wij vertrouwelijk en eerlijk doen, door te handelen volgens de marktpraktijk. In het geval een geschil tussen u en ons optreedt, zal onze klantenservice proberen tot een overeenkomstige oplossing te komen. Dit zal gebeuren in overeenstemming met onze interne procedure voor klachtenbehandeling. Wij zullen proberen het geschil met wederzijdse tevredenheid van beide partijen op te lossen. Indien wij hiertoe niet in staat zijn wordt de kwestie doorverwezen naar een onafhankelijke derde partij. De aangewezen onafhankelijke partij voor onze markt is de Independent Betting Arbitration Service (IBAS).

Contactgegevens staan hieronder vermeld:

IBAS
PO Box 62639
London
EC3P 3AS

Tel: +44 20 7347 5883
www.ibas-uk.com

Indien wij niet in staat zijn om het geschil intern op te lossen, kunt u er voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de online geschillenbeslechting van de Europese Commissie.