

TILLEGGSSINFORMASJON ANGÅENDE VÅR KLAGEPROSESS

Om du mot formodning skulle være misfornøyd med vår kundeservice, bør du først kontakte client services på **+47 22 400 240** eller e-post **kundeservice@ig.com**, ettersom de aller fleste klagen kan behandles på dette nivået.

Dersom client services ikke kan løse saken, kan du sende saken videre til compliance. Du bør angi klagen din tydelig, ideelt sett skriftlig. Compliance-avdelingen vil gjennomføre en upartisk vurdering av klagen med sikte på å forstå hva som skjedde eller ikke skjedde, og for å vurdere om vi har opptrådt på en rettferdig måte innenfor våre rettigheter og møtt våre kontrakts- og andre forpliktelser. Et komplett skriftlig svar vil bli gitt innen åtte uker etter å ha mottatt klagen.

Vennligst skriv til: compliance.uk@ig.com or

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

Dersom du er klassifisert som privatkunde, og føler at din klage ikke har blitt tilfredsstillende løst av compliance, kan du henvise din klage til Financial Ombudsman Service. Financial Ombudsman Service er en uavhengig organisasjon som ble etablert for å løse tvister mellom finansielle institusjoner og deres kunder. Detaljer angående Financial Ombudsman Service vil bli gitt av compliance i deres endelige respons til din klage. Enhver henvisning til Financial Ombudsman Service må skje innen seks måneder etter compliance-avdelingens endelige respons, og du bør også merke deg at Financial Ombudsman Service ikke vil vurdere en klage før vi har hatt muligheten til å ta opp klagen med dem.

Adressen til Financial Ombudsman Service er:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR
Storbritannia

Vennligst merk at binærhandler ikke er regulert av Financial Conduct Authority, og dermed kan ikke tvister vedrørende binærhandler bli henvist til Financial Ombudsman Service.

Med hensyn til binærhandler og enhver form av handel vi kan inngå med deg.

Dersom en situasjon oppstår som ikke er dekket av kundeavtalen, vil vi løse saken på grunnlag av god tro og rettferdighet og, der det er hensiktsmessig, på en måte som er forenlig med markedspraksis.

Dersom det skulle oppstå en tvist mellom deg og oss, vil kundeservice forsøke å komme frem til en avtalt oppløsning, i samsvar med våre interne klagehåndteringsprosedyrer. Om vi ikke klarer å løse en tvist på en måte som er gjensidig tilfredsstillende for begge parter, vil saken bli henvist til en voldgiftsdommer. Den nåværende voldgiftsdommeren for industrien er Independent Betting Arbitration Service (IBAS). Kontaktinformasjon finner du nedenfor:

IBAS
PO Box 62639
London
EC3P 3AS

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

Dersom du er misfornøyd med vår service, [vennligst gi oss beskjed](#). Dersom vi ikke er i stand til å løse saken, kan du henvise din klage til Financial Ombudsman Service. Du kan også henvise den til [European Commission's online dispute resolution platform](#).