

## TILLEGGSINFORMASJON 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 klagenes 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@ig.com; eller

Compliance Department  
IG Europe  
Westhafenplatz 1  
60327 Frankfurt

Dersom du er klassifisert som privatkunde, og føler at din klage ikke har blitt tilfredsstillende løst av compliance, kan du henvise din klage til Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eller Deutsche Bundesbank. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht og Deutsche Bundesbank har etablert en fremgangsmåte for å løse tvister mellom finansielle institusjoner og deres kunder. Detaljer angående disse fremgangsmåtene vil bli gitt av compliance i deres endelige respons til din klage.

Adressen til forlikskontoret er:

Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
Bonn D-53117  
Telefon: 0228 / 4108-0  
Fax: 0228 / 4108-62299  
E-post: schlichtungsstelle@bafin.de

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

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 vi ikke er i stand til å løse saken, kan du henvise din klage til [European Commission's online dispute resolution platform](#).

Du kan også sende klagen til Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Deres kontaktopplysninger er:

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