

iN2MARKETS

KLACHTENBEHANDELINGSBELEID

Maart 2026

iN2MARKETS

GET INTO IT, FREE OF STRESS

1. Inleiding

In2Markets Ltd. (hierna de onderneming, wij of ons) is een Cyprus Investment Firm (CIF), opgericht en geregistreerd naar het recht van de Republiek Cyprus onder registratienummer HE 333743. De onderneming is bevoegd en gereguleerd door de Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) onder licentienummer 263/14.

De onderneming heeft dit beleid opgesteld in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke vereisten en waarborgt dat alle klachten op transparante en eerlijke wijze worden onderzocht en afgehandeld, in overeenstemming met geldende wetgeving en interne richtlijnen. Dit beleid is openbaar beschikbaar op de officiële website van de onderneming en wordt periodiek bijgewerkt om rekening te houden met wijzigingen in regelgeving of verbeteringen in het klachtenafhandelingsproces.

2. Definities

Voor de toepassing van dit beleid gelden de volgende definities:

- ‘Klager’ verwijst naar iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die gerechtigd is een klacht in te dienen bij de onderneming en of reeds een klacht heeft ingediend.
- ‘Klacht’ betekent een uiting van ontevredenheid die door een klager aan de onderneming wordt gericht met betrekking tot het verlenen van beleggingsdiensten en of nevendiensten door de onderneming.

3. Afhandeling van klachten of geschillen

Het doel van dit beleid is het vaststellen van de procedures en maatregelen die door de onderneming worden toegepast wanneer een cliënt een klacht indient, overeenkomstig artikel 26 van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565, die Richtlijn 2014/65/EU (MiFID II) aanvult met betrekking tot organisatorische vereisten en bedrijfsvoorwaarden voor beleggingsondernemingen.

De onderneming stelt doeltreffende en transparante procedures vast, implementeert en handhaaft deze voor een tijdige en eerlijke afhandeling van klachten of geschillen die worden ontvangen van retailcliënten of potentiële retailcliënten. De onderneming houdt tevens een register bij van elke ontvangen klacht of elk ontvangen geschil, evenals van de maatregelen die zijn genomen om deze af te handelen.

In het bijzonder zal de onderneming:

- een klachtenafhandelingsbeleid implementeren, zoals vastgesteld en goedgekeurd door het senior management en de raad van bestuur van de onderneming;
- de compliance officer aanwijzen als de persoon die verantwoordelijk is voor de implementatie van en het toezicht op de naleving van het klachtenafhandelingsbeleid;
- zorgdragen voor het bestaan van een specifieke klachtenafhandelingsfunctie die een onpartijdig onderzoek van klachten mogelijk maakt en het identificeren en beperken van eventuele belangenconflicten waarborgt.

4. Soorten klachtenafhandeling

De onderneming onderzoekt iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid die door een cliënt wordt ingediend en die betrekking heeft op de door de onderneming aangeboden beleggingsdiensten en of nevendiensten. Klachten kunnen onder meer, maar niet uitsluitend, betrekking hebben op de volgende categorieën:

Vermeende oneerlijke behandeling of onjuiste administratieve afhandeling door de onderneming, waaronder onder meer kwesties met betrekking tot:

- (a) de rekening van de cliënt bij de onderneming en/of transacties en/of contracten die daarop zijn uitgevoerd en/of geregistreerd;
- (b) de rechten van de cliënt op grond van de Client Agreement en enige officiële beleidsstukken van de onderneming, waaronder maar niet beperkt tot:

- Clientclassificatiebeleid
- Anti-Money Laundering-beleid
- Investor Compensation Fund Policy
- Risicodisclosure
- Privacybeleid
- Kosten- en lastenbeleid
- Belangenconflictenbeleid
- alle aanvullende beleidsstukken die zijn gepubliceerd op de officiële website van de onderneming www.In2Markets.com

(c) het onthouden of weigeren van het verstrekken van informatie met betrekking tot de rekening van de cliënt, transacties of contracten die daarop zijn uitgevoerd en of daarin zijn weergegeven;

(d) ontevredenheid over de door de onderneming verstrekte antwoorden op door de cliënt ingediende verzoeken, waaronder vertragingen bij het reageren binnen een redelijke termijn.

5. Doorlopende analyse van klachten

De onderneming voert regelmatig en systematisch analyses uit van klachtgegevens om terugkerende of structurele problemen te identificeren en aan te pakken, evenals om mogelijke juridische en operationele risico's te beperken. In dit kader zal de onderneming:

- de onderliggende oorzaken van individuele klachten analyseren om vast te stellen of er gemeenschappelijke oorzaken bestaan bij verschillende typen klachten;
- beoordelen of deze onderliggende oorzaken ook gevolgen kunnen hebben voor andere bedrijfsfuncties, processen of financiële instrumenten die niet rechtstreeks verband houden met de oorspronkelijke klacht;
- waar dit redelijkerwijs mogelijk is, corrigerende maatregelen implementeren om deze onderliggende oorzaken aan te pakken en herhaling te voorkomen.

Deze doorlopende analyse ondersteunt de inzet van de onderneming voor voortdurende verbetering en effectieve bescherming van cliënten.

6. Indieningsvereisten

Cliënten kunnen klachten indienen via een van de volgende methoden:

- Per post (in papieren vorm) naar het geregistreerde bedrijfsadres van de onderneming: Demokratias 12, Shop 2, 8028, Paphos, Cyprus;
- Per e-mail naar het aangewezen adres: complaints@in2markets.com

Bij het indienen van een klacht wordt de klager verzocht ten minste de volgende informatie te verstrekken:

- Volledige naam en accountgebruikersnaam;
- Indien van toepassing, de identificatienummer(s) van de betreffende transactie(s) of positie(s);
- De datum en het tijdstip waarop het probleem zich heeft voorgedaan;
- Een duidelijke en nauwkeurige omschrijving van het probleem.

Ondersteunende documentatie kan worden geüpload of ingediend indien dit relevant wordt geacht. De onderneming kan, afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht, aanvullende informatie of verduidelijkingen opvragen.

Alle klachten en of geschillen die ontstaan tussen de cliënt en de onderneming worden beheerst door dit beleid en het toepasselijke recht van de Republiek Cyprus.

7. Termijnen

7.1 Melding van afwijkingen

Cliënten wordt aangeraden eventuele afwijkingen die worden vastgesteld in rekeningoverzichten of rapportages zo spoedig mogelijk te melden en bij

voorkeur binnen een redelijke termijn na het ontstaan daarvan. Hoewel de onderneming aanbeveelt dergelijke meldingen binnen 24 uur in te dienen, doet deze termijn geen afbreuk aan het recht van de cliënt om op een later moment een klacht in te dienen.

Eventuele fouten, ongeacht of deze hebben geleid tot winst of verlies, worden gecorrigeerd en de rekening van de cliënt wordt dienovereenkomstig aangepast, zodat deze de positie weerspiegelt die zou hebben bestaan indien de fout zich niet had voorgedaan.

7.2 Overige klachten

De onderneming beveelt cliënten aan overige klachten in te dienen binnen vijf (5) werkdagen vanaf de datum waarop het probleem zich heeft voorgedaan. Hoewel deze termijn wordt aanbevolen om een tijdig onderzoek en afhandeling te waarborgen, zal de onderneming een klacht niet uitsluitend afwijzen vanwege een latere indiening.

7.3 Klachten bij de Financial Ombudsman

Cliënten worden erop gewezen dat, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, een klacht die meer dan vijftien (15) maanden wordt ingediend na de datum waarop de cliënt kennis kreeg, of redelijkerwijs kennis had kunnen krijgen, van de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de klacht, mogelijk niet in behandeling wordt genomen door de Financial Ombudsman van de Republiek Cyprus.

8. Procedure bij ontvangst van een formele klacht of een formeel geschil

8.1 Indienen van een klacht

Cliënten die een formele klacht wensen in te dienen, dienen het Klachtindieningsformulier (Bijlage 1) volledig in te vullen. Het ingevulde formulier kan, samen met een kopie van het identiteitsdocument van de klager en eventuele relevante ondersteunende documentatie, worden ingediend via de kanalen zoals uiteengezet in artikel 6.

8.2 Eerste behandeling en ontvangstbevestiging

Alle klachten worden in eerste instantie ontvangen en beoordeeld door de complianceafdeling en indien nodig, zonder vertraging doorgestuurd naar het hoofd van de betreffende afdeling.

De onderneming bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf (5) werkdagen, hetzij via een geautomatiseerde e-mailbevestiging, hetzij via een formele ontvangstbevestigingsbrief.

De ontvangstbevestiging bevat:

- een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen;
- het unieke klachtreferentienummer voor alle verdere correspondentie;
- de contactgegevens van de persoon of afdeling die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht;
- een kosteloze kopie van dit klachtenafhandelingsbeleid.

8.3 Registratie van klachten

Na ontvangst van een klacht worden de volgende gegevens vastgelegd en bijgehouden in het klachtenregister van de onderneming:

- Uniek klachtreferentienummer;
- Volledige naam, adres en rekeningnummer van de klager (indien van toepassing);
- Datum waarop de klacht is ontvangen;
- Afdeling(en) die bij het onderzoek betrokken zijn en de namen van de verantwoordelijke medewerkers;
- Omschrijving van de aard van de klacht;
- Status en afhandeling van de klacht;
- Het kapitaal en de waarde van financiële instrumenten die door de cliënt worden aangehouden (indien relevant);
- De omvang van de eventueel geclaimde schade of het verlies;

- Verwijzingen naar alle relevante correspondentie tussen de cliënt en de onderneming.

8.4 Onderzoek en beoordeling

De feiten en omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht worden zorgvuldig onderzocht op basis van de door de klager verstrekte informatie. Indien nodig wordt aanvullend bewijsmateriaal verzameld uit interne bronnen, waaronder e-mails, opgenomen telefoongesprekken, handelsgegevens of IT-logs.

Relevante afdelingen, zoals Trading, Back Office, IT of Risk, werken samen met de complianceafdeling om een grondige beoordeling te waarborgen. Er wordt alles aan gedaan om de klacht objectief te beoordelen en eventuele operationele, procedurele of technische tekortkomingen vast te stellen.

Medewerkers die betrokken zijn bij het onderzoek zullen niet:

- bindende toezeggingen doen aan de cliënt;
- commentaar geven op juridische aangelegenheden of kwesties inzake best execution;
- vooruitlopen op de uitkomst van het formele beoordelingsproces.

8.5 Escalatie en beoordeling door het management

- Alle niet-triviale klachten worden onder de aandacht gebracht van het senior management;
- Na afronding van het onderzoek wordt een formeel rapport opgesteld waarin de feiten en de voorgestelde oplossing worden samengevat;
- Het senior management beoordeelt het rapport en beslist over de definitieve reactie en eventuele noodzakelijke corrigerende maatregelen.

8.6 Communicatie met de klager en indicatieve termijnen

Na afronding van het onderzoek wordt de cliënt schriftelijk, op duidelijke en begrijpelijke wijze, geïnformeerd over de uitkomst en over de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen.

De onderneming streeft ernaar binnen twee (2) maanden na de datum van ontvangst een definitieve afhandeling te bieden. Indien binnen deze termijn geen definitieve afhandeling kan worden gerealiseerd, wordt de cliënt binnen tien (10) tot vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de klacht geïnformeerd over:

- de reden(en) van de vertraging;
- de huidige status van het onderzoek;
- de verwachte termijn voor afronding.

De onderneming blijft statusupdates verstrekken totdat de klacht volledig is afgehandeld.

8.7 Afsluiting van de klacht

De klacht wordt als afgesloten beschouwd en het onderzoek wordt beëindigd indien de klager niet reageert of de vereiste aanvullende informatie niet verstrekt binnen drie (3) maanden na de oorspronkelijke datum van indiening van de klacht.

9. Definitieve beslissing

De onderneming spant zich in om de definitieve beslissing over een klacht of geschil binnen twee (2) maanden na de datum waarop de klacht oorspronkelijk is ontvangen te verstrekken. In alle gevallen wordt de definitieve beslissing afgegeven binnen de termijn die is voorgeschreven in de toepasselijke wetgeving en regelgevende vereisten.

Indien de klacht en of het geschil gegrond wordt geacht, zal het senior management van de onderneming, in samenwerking met het hoofd van de relevante afdeling(en):

- de onderliggende oorzaken van de tekortkoming of procedurele fout identificeren en analyseren;
- eventuele tekortkomingen in de interne beheersingsmechanismen beoordelen;
- verbeteringen van de interne beheersing voorstellen en implementeren die gericht zijn op het voorkomen van herhaling van soortgelijke klachten of geschillen in de toekomst.

Alle voorgestelde corrigerende maatregelen worden ter beoordeling en goedkeuring voorgelegd aan het senior management tijdens de eerstvolgende vergadering na afronding van het onderzoeksproces.

Een samenvatting van de bovenstaande procedure, samen met de uitkomst van het onderzoek en de genomen afhandelingsmaatregelen, wordt aan de klager verstrekt. Deze samenvatting kan, waar van toepassing, tevens worden opgenomen in de Client Agreement die van toepassing is op het verlenen van beleggingsdiensten.

10. Verdere verlenging

In uitzonderlijke gevallen, waarin de onderneming niet in staat is het onderzoek af te ronden en binnen de in artikel 9 genoemde termijn een definitieve beslissing te nemen, wordt aan de klager een kennisgeving van verdere verlenging verstrekt.

Het doel van deze verdere verlenging is om:

- de klager te informeren over de redenen voor de vertraging bij het afgeven van een definitieve beslissing;
- een update te geven over de status van het onderzoek;
- de verwachte termijn voor afronding van het onderzoek en het afgeven van de definitieve beslissing aan te geven.

In dergelijke gevallen kan de klager, in lijn met de inzet van de onderneming voor een eerlijke en transparante klachtenafhandeling, de mogelijkheid worden geboden de zaak rechtstreeks te bespreken met de Managing

Director van de onderneming. Deze stap is bedoeld om extra zekerheid te bieden dat de klacht de hoogste mate van aandacht krijgt en dat alle redelijke inspanningen worden verricht om deze op passende en efficiënte wijze af te handelen.

11. Verdere rechtsmiddelen en externe escalatie

Indien de klager niet tevreden is met de definitieve beslissing van de onderneming, kan hij de klacht voorleggen aan de Financial Ombudsman van de Republiek Cyprus voor een onafhankelijke beoordeling en eventuele bemiddeling, waaronder mogelijke schadevergoeding.

Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving is het van belang te benadrukken dat de klacht binnen vier (4) maanden na de datum waarop de klager de definitieve beslissing van de onderneming heeft ontvangen, moet worden ingediend bij de Financial Ombudsman. Indien dit niet gebeurt, kan de Ombudsman weigeren de klacht in behandeling te nemen wegens overschrijding van de toegestane termijn.

A. Contactgegevens van de Financial Ombudsman van de Republiek Cyprus:

Adres: 13 Lord Byron Avenue, 1096 Nicosia, Cyprus

of postadres: P.O. Box 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

Fax: +357 22 660 584 of +357 22 660 118

E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Website: www.financialombudsman.gov.cy

Indien de onderneming binnen drie (3) maanden na ontvangst van de klacht geen definitieve beslissing heeft afgegeven, kan de klager alsnog contact opnemen met de Financial Ombudsman, mits de klacht uiterlijk binnen vier (4) maanden wordt ingediend vanaf de datum waarop de onderneming de definitieve beslissing had moeten verstrekken.

Daarnaast kan de klager de klacht voorleggen aan de Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC). Hierbij wordt opgemerkt dat CySEC niet bevoegd is om schadevergoeding toe te kennen of individuele klachten te beslechten.

B. Contactgegevens van de Cyprus Securities and Exchange Commission:

Online indienen van een klacht:
<https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

De hierboven beschreven klachtenafhandelingsmechanismen laten de wettelijke rechten van de klager om een vordering in te stellen via gerechtelijke procedures of andere beschikbare rechtsmiddelen op grond van het recht van de Republiek Cyprus onverlet.

12. Dossievorming van klachten en/of geschillen

Na afronding van het onderzoek wordt de cliënt schriftelijk, op duidelijke en begrijpelijke wijze, geïnformeerd over de uitkomst en over de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen.

De onderneming streeft ernaar binnen twee (2) maanden na de datum van ontvangst een definitieve afhandeling te bieden. Indien binnen deze termijn geen definitieve afhandeling kan worden gerealiseerd, wordt de cliënt binnen tien (10) tot vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de klacht geïnformeerd over:

- de reden(en) van de vertraging;
- de huidige status van het onderzoek;
- de verwachte termijn voor afronding.
- De onderneming blijft statusupdates verstrekken totdat de klacht volledig is afgehandeld.

13. Verantwoording aan CySEC

De onderneming is verplicht CySEC periodiek te informeren over ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Meer specifiek dient de onderneming maandelijks formulier T144-002-01 volledig en elektronisch in te dienen bij CySEC, uiterlijk vijf (5) kalenderdagen na afloop van elke rapportagemaand. De compliance officer draagt, in samenwerking met de backoffice en andere relevante afdelingen, zorg voor een juiste en tijdige indiening van dit rapport.

14. Beleidswijzigingen

Dit klachtenafhandelingsbeleid wordt periodiek herzien, ten minste jaarlijks, om de blijvende toereikendheid en effectiviteit ervan te waarborgen. Actualiseringen worden doorgevoerd:

- als gevolg van wijzigingen in wettelijke vereisten;
- bij vaststelling van wezenlijke operationele wijzigingen binnen de onderneming;
- na constatering van tekortkomingen of inefficiënties in het klachtenafhandelingsproces.

Elke herziene versie van dit beleid wordt goedgekeurd door het senior management van de onderneming en, waar van toepassing, door de raad van bestuur.

Bijlage 1 – Klachtindieningsformulier

In te vullen door de klager

Dit formulier dient te worden gebruikt bij het indienen van een formele klacht bij IN2MARKETS LTD (hierna “de onderneming”). U wordt verzocht juiste en volledige informatie te verstrekken, zodat de onderneming uw klacht op correcte wijze kan onderzoeken en beoordelen.

Houd er rekening mee dat dit formulier indicatief is en niet uitputtend. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om aanvullende gegevens, verduidelijkingen of ondersteunende documentatie op te vragen.

1. Datum en klachtreferentie

Datum van indiening: Klachtreferentienummer:.....

2. Cliëntgegevens

Voornaam:

Achternaam:.....

ID- of paspoortnummer:

Nationaliteit:

Handelsrekeningnummer:.....

3. Contactgegevens

Postadres:

Plaats / provincie:

Postcode:

Land:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

4. Gegevens van de klacht

Datum van het incident / ontstaan van de klacht:

Betrokken medewerker (indien van toepassing):

Omschrijving van de klacht:

(Gelieve een gedetailleerde omschrijving te geven. Indien nodig kunt u een afzonderlijk blad toevoegen.)

.....
.....
.....

5. Verklaring

Hierbij verklaar ik dat de hierboven verstrekte informatie naar mijn beste weten juist, nauwkeurig, volledig en niet misleidend is. Ik begrijp dat de onderneming aanvullende informatie kan opvragen ten behoeve van de beoordeling van deze klacht.

Handtekening cliënt: _____

Datum: _____

UITSLUITEND VOOR OFFICIEEL GEBRUIK

Klachtreferentienummer:

Datum ontvangen:

Ontvangen door:

Toegewezen aan: Uiterste reactiedatum:

IN2MARKETS LTD

Opgericht in de Republiek Cyprus (Registratienummer HE 333743)
Geautoriseerd en gereguleerd door de Cyprus Securities and Exchange Commission
Vergunningnummer 263/14

Adres: Democratias 12, Winkel 2, 8028, Paphos, Cyprus
Telefoon: +357 26 221 007 | Fax: +357 26 221 008
<https://in2markets.com> | info@in2markets.com

Klachtenbehandelingsbeleid | Maart 2026