

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

IG MARKETS LIMITED, Sucursal en España, ha adoptado los procesos que se indican a continuación para contestar y resolver quejas y reclamaciones realizadas por parte de los usuarios de Servicios Financieros.

## DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

IG MARKETS LIMITED, Sucursal en España se compromete a contestar y resolver cualquier queja o reclamación hecha por parte de sus clientes relacionada con sus intereses y derechos reconocidos legalmente. Las reclamaciones se realizarán por parte de personas o entidades legales y se realizarán directamente o por representación.

Para tal fin, IG MARKETS LIMITED, Sucursal en España tiene un departamento específico para hacerse cargo de tales problemas y cumplir con las regulaciones sobre las publicaciones y protección del consumidor, así como buena práctica financiera.

## SEPARACIÓN DE RESPONSABILIDADES

El Departamento de Reclamaciones tiene la responsabilidad plena y exclusiva de contestar y resolver quejas y reclamaciones. Opera de forma independiente respecto de otras áreas; reforzado por el hecho que el Departamento de Reclamaciones tiene el mismo nivel jerárquico que otros departamentos. Otros departamentos deben proporcionar al Departamento de Reclamaciones cualquier información que les solicite para satisfacer su trabajo, sujeto al principio de preferencia, rapidez, seguridad, efectividad y coordinación.

## RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

Las competencias y responsabilidades del Departamento de Reclamaciones se extiende a todas las quejas y reclamaciones realizadas por parte de los clientes, independientemente de cuál sea el tema y el importe, en relación a la realización de los servicios, así como en relación a la información antes de que se proporcione el servicio o como resultado del mismo.

## FECHA LÍMITE PARA ENVIAR SU QUEJA O RECLAMACIÓN

El cliente tiene un máximo de dos años para enviar una queja o reclamación al Departamento de Reclamaciones. Dos años desde que el cliente se da cuenta, o debería haberse dado cuenta, de los hechos o acontecimientos que causaron la queja o reclamación.

## PROCESO PARA CONTESTAR O RESOLVER QUEJAS O RECLAMACIONES

**Enviar quejas o reclamaciones.** Una queja o reclamación debe presentarse personalmente o a través de un representante, y debe realizarse de forma electrónica, si el medio lo permite, o en papel.

El uso de un medio electrónico debe cumplir con las previsiones del Reglamento 59/2003, con fecha 19 de Diciembre, de firmas electrónicas, aunque el Departamento de Reclamaciones puede considerar a su discreción que la reclamación no cumple con ese criterio.

**Contenido de la queja o reclamación.** El que realice la reclamación debe presentar la información siguiente:

- Nombre, Apellido y residencia del que presenta la reclamación, y si es necesario, las personas que lo representen, el Documento Nacional de Identidad en el caso de personas y, en el caso de representantes legales, información de registro público.
- La razón por la cual se hace la queja o reclamación, con una descripción clara de las razones por las que solicita una resolución.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se produjeron los acontecimientos que han dado lugar a la queja o reclamación.

(d) Que el que realiza la queja no tiene conocimiento que la queja o reclamación esté llevándose por otras vías administrativas, arbitrales o procedimientos legales.

(e) El medio preferido que se ha escogido por parte del Cliente para recibir correspondencia por parte de IG MARKETS LIMITED, Sucursal en España.

(f) Lugar, fecha y firma.

El que realiza la queja debe proporcionar, junto con el previo documento, cualquier documento que dé evidencia, o en que pueda basarse la queja. De forma similar, IG MARKETS LIMITED Sucursal en España, puede aceptar cualquier evidencia que no sea un documento que el cliente proporcione, si esto no impide o entorpece las fechas establecidas para tomar la decisión.

**Lugar al que enviar las quejas o reclamaciones.** Las quejas o reclamaciones deben enviarse al Departamento de Reclamaciones o a cualquier oficina que pertenezca a la entidad abierta al público, así como a la dirección de email proporcionada al cliente.

**Admisión de la Reclamación.** Una vez que la queja o reclamación se haya recibido, el Departamento de Quejas hará constar la fecha de recibo por escrito. Se abrirá el caso inmediatamente, sin necesidad de que el cliente reitere la queja o reclamación.

Cuando sea necesario el Departamento de Reclamaciones también proporcionará información sobre la Comisionado para la Defensa del Inversor.

El Departamento de Reclamaciones tiene un periodo inferior a dos meses desde que recibe la queja o reclamación para considerar el caso.

Una vez este periodo haya vencido, el cliente tiene el derecho de dirigirse al Comisionado para la Defensa del Inversor para declararlo. El cliente será debidamente informado.

Si la información sobre el cliente que presenta la queja es insuficiente, o los hechos en los que se basa la queja o reclamación no se pueden establecer debidamente, el Departamento de Reclamaciones solicitará al cliente que complete los documentos que se le envían en un periodo de 10 días naturales, advirtiéndole que de no ser así, la queja o reclamación se dará por terminada. Durante los diez días mencionados, el periodo resolutorio mencionado previamente se suspenderá.

El Departamento de Reclamaciones se reserva el derecho de rechazar la admisión de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- Por falta de información esencial en el proceso, incluyendo situaciones en las que la razón en la que se realiza la queja o reclamación no se especifica claramente.
- Cuando el que realiza la reclamación intenta que se proceda o reclame otras acciones sobre las que otras entidades administrativas, arbitrales o legales tienen jurisdicción, o cuando la queja o reclamación ya está siendo juzgada o en litigio o el problema ya ha sido juzgado por dichas entidades.
- Cuando el acontecimiento, el motivo y la solicitud motivo de la reclamación está fuera del ámbito de aplicación de las normas presentes.
- Cuando la queja o reclamación que se ha presentado es una repetición de quejas previamente resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando pasó la fecha límite para solicitar la queja o reclamación, como se establece en la sección 'Fecha límite para enviar su queja o reclamación' de las Reglas presentes.

De forma similar, si IG Markets Limited se da cuenta de que la queja o reclamación se está realizando simultáneamente y ya existe un proceso administrativo, arbitral o legal sobre el mismo caso, esto rechazará su admisión a ser procesada y no se juzgará.

La decisión de no aceptar una queja o reclamación debido a alguna de estas excepciones indicadas en los párrafos anteriores se comunicará al cliente y éste tendrá diez días para apelar. Una vez se haya hecho la apelación y se hayan dado razones para no admitirse, también se le comunicará al reclamante sobre la decisión final.

**Proceso de Aplicación en relación a otras áreas y departamentos.** Durante el proceso de la reclamación, el Departamento de Reclamaciones le pedirá tanta información, clarificaciones, informes o pruebas que considere necesarias para juzgar el caso.

**Admisión y Rechazo.** El Departamento de Reclamaciones le proporcionará una decisión razonada e incluirá conclusiones claras sobre la solicitud en relación a la queja o reclamación, basándose en las cláusulas contractuales, las regulaciones aplicables y la protección al cliente, así como una buena práctica financiera.

El caso se cerrará dentro del plazo indicado; no se podrá dar una decisión final después de que hayan transcurrido los dos meses desde que se expuso la queja.

## PROCESO PARA CONTESTAR O RESOLVER QUEJAS O RECLAMACIONES (CONTINUACIÓN)

La decisión se notificará al cliente dentro en un margen de 10 días desde que se presente, por escrito o electrónicamente (el medio electrónico utilizado permita que la lectura, impresión y archivo de los documentos) y cumpla los requerimientos de las provisiones de la Norma 59/2003, con fecha del 19 de Diciembre, en firmas electrónicas, por deseo del que hace la queja y, y en ausencia usar el mismo medio en que se realizó la queja o reclamación.

El cliente puede cancelar la queja o reclamación en cualquier momento.

A partir de aquí se dará por finalizado el proceso inmediatamente, se cerrará y se archivará, independientemente de cualquier medida que la entidad considere apropiada tomar.

## RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL INVERSOR

Si el cliente considera que el Departamento de Reclamaciones no ha resuelto la reclamación de forma satisfactoria, también puede poner una queja ante la CNMV, a través del Comisionado para la Defensa del Inversor. Puede consultar la información necesaria para ello en la página web de la CNMV y, más concretamente, en [www.cnmv.es/inversores/esp/index.htm](http://www.cnmv.es/inversores/esp/index.htm). También puede remitir su queja a cualquiera de estas dos direcciones:

Oficina de Atención al Inversor – Servicio de Reclamaciones  
Calle Edison, 4. 28006 MADRID  
Paseo de Gràcia, 19, 4ª Planta. 08007 BARCELONA

Por su parte, IG Markets Limited responderá a cualquier solicitud hecha por el Comisionado para la Defensa del Inversor en cumplimiento con sus obligaciones, a través del Departamento de Reclamaciones, dentro de los plazos especificados de acuerdo con las provisiones de su Regulación correspondiente.

## FORMULARIO DE RECLAMACIONES

Sentimos que tenga que dirigirse a nosotros con motivo de una reclamación sobre nuestro servicio de operaciones. La satisfacción de nuestros clientes es de suma importancia para nosotros. Es por ello, que contamos con un departamento especializado encargado de analizar y de resolver las reclamaciones que pudieran presentar nuestros clientes. Sin embargo, tenga en cuenta por favor, que únicamente aceptaremos su reclamación si ésta se presenta dentro del plazo de 2 años a partir de la fecha en la que acontecieron los hechos que ocasionaron el incidente en el cual se basa su reclamación.

Por favor, proporcione la siguiente información:

1. Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_
2. Dirección: \_\_\_\_\_
3. DNI: \_\_\_\_\_
4. Las razones de su reclamación, con una descripción clara de las mismas, con el fin de que se tome una decisión por nuestra parte, en la que incluya los detalles sobre el personal de IG Markets y sobre el servicio que estuvo involucrado en el incidente. ( puede adjuntar páginas adicionales si lo desea):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. ¿Como le gustaría recibir la respuesta respecto a su reclamación?  
 Correo     Email en la siguiente dirección: \_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN

Confirmo que desconozco que este asunto se esté llevando por otras vías administrativas, arbitrales o legales.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Con el fin de facilitar el análisis de su reclamación, no dude en incluir cualquier documento que ayude a evidenciar su exposición.

Por favor, envíe este formulario completado a:

IG Markets Limited. Sucursal en España  
Paseo de la Castellana 13, Planta 1a Derecha, 28046 Madrid  
O envíelo por email a: [atencionalcliente@ig.com](mailto:atencionalcliente@ig.com)

O a:

The Complaints Department, IG Markets Limited  
Cannon Bridge House, 25 Dowgate Hill, Londres EC4R 2YA  
Reino Unido

También puede dirigirse a nosotros por email: [compliance@ig.com](mailto:compliance@ig.com)

**IG MARKETS LIMITED** Paseo de la Castellana 13, Planta 1a Derecha, 28046 Madrid  
T +34 91 787 61 61 TG (desde tel. fijo) 800 099 232 F +34 91 414 92 64  
E [info.es@ig.com](mailto:info.es@ig.com) W [IG.com](http://IG.com)



Una vez que haya rellenado la información, por favor:

- Imprima este formulario
- Fírmelo
- Remítanoslo