

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE NUESTRO PROCESO DE RECLAMACIONES

En el caso de que no esté satisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio, en primer lugar debe contactar con nuestro departamento de **Atención al Cliente** en el **+34 91 787 61 71** o por correo electrónico en **atencionalcliente@ig.com**. La mayoría de las cuestiones se resuelven a este nivel.

Si nuestro equipo de atención al cliente no consigue resolver el problema, puede remitir su queja a nuestro Departamento de Cumplimiento Legal.

Por favor, indique claramente su queja, preferiblemente por escrito. El Departamento de Cumplimiento Legal llevará a cabo una revisión imparcial de su problema para comprender los hechos y averiguar si ha habido una actuación injusta para con sus derechos y si hemos cumplido con nuestras obligaciones contractuales. Este departamento le remitirá, antes de ocho semanas desde que reciba la reclamación, una respuesta completa por escrito.

Puede ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento Legal a través de nuestro correo electrónico o dirección que se encuentran a continuación:

Departamento de Cumplimiento,
Email: compliance@ig.com

IG,
Sucursal España,
Paseo de la Castellana 13,
Piso 1º - Derecha
28046 Madrid
Email: info.es@ig.com

También puede poner una reclamación a través del Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ("BaFin") o Deutsche Bundesbank. El "BaFin" y Deutsche Bundesbank han establecido procedimientos para resolver disputas entre las instituciones financieras y sus clientes. Se le proporcionará más información sobre dichos procedimientos a través de nuestro Departamento de Cumplimiento Legal en la respuesta final a su reclamación.

Las direcciones de estas oficinas de conciliación son las siguientes:

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

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

Por su parte, IG Europe GmbH Ltd responderá a cualquier solicitud hecha por la Oficina de Atención al Inversor en cumplimiento con sus obligaciones, a través del Departamento de Cumplimiento Legal, dentro de los plazos especificados de acuerdo con las previsiones de su Regulación correspondiente.

Si no está satisfecho con nuestro servicio, contáctenos. Si no podemos resolver su problema, puede enviar su reclamación a la CNMV y al BaFin. También podrá consultar [la plataforma online de resolución de litigios de la Comisión Europea](#).