

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1 El presente reglamento (en adelante, el “**Reglamento**”) tiene por objeto regular los procedimientos internos establecidos por IG Europe GmbH, Sucursal de España (en adelante “**IG Europe**”) para la protección de los derechos de los clientes o usuarios y, en concreto, regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “**Servicio**”) como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes o usuarios de IG Europe, todo ello de acuerdo con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

1.2 Se sujetarán a los procedimientos establecidos en este Reglamento todas las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de cliente o usuario de los servicios financieros prestados por IG Europe, siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2.1 El Servicio de Atención al Cliente de IG Europe (en adelante, el “**Servicio**”) es un órgano interno de IG Europe GmbH, su sociedad matriz con sede en Westhafenplatz 1 60327 Fráncfort del Meno, Alemania (en adelante la “**Matriz**”), separado de los restantes servicios comerciales u operativos de IG Europe y de la propia Matriz, que funcionará de manera autónoma y evitando los conflictos de interés.

2.2 Dado que IG Europe no designará un Defensor del Cliente, el Servicio atenderá todas las quejas debidamente presentadas por sus clientes que caigan dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1.

2.3 Con el fin de que el Servicio pueda desarrollar convenientemente sus funciones, todos los departamentos y servicios de IG Europe conocerán la existencia del Servicio, y deberán facilitarle cuanta información les sea requerida

en relación con el ejercicio de sus funciones. IG Europe adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier departamento de la entidad que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla inmediatamente al Servicio, informando al reclamante de que la competencia para conocer de la misma corresponde a aquel.

2.4 El Servicio contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes o usuarios.

3. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1 IG Europe designará un titular del Servicio (en adelante, el “**Titular**”), que deberá ser una persona con la debida honorabilidad comercial y profesional y contar con conocimientos y experiencia suficientes para ejercer sus funciones.

3.2 Concurrirá honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

3.3 El Titular será designado por la dirección general de IG Europe. El nombramiento se efectuará por un plazo indefinido. La designación y cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente serán comunicados por IG Europe al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

3.4 Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para ejercer el cargo de Titular las siguientes:

- (a) pertenecer o haber pertenecido a los órganos de administración de cualquier entidad del Grupo, o desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en cualquier entidad del Grupo;
- (b) prestar servicios profesionales a empresas competidoras de IG Europe, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquellas;
- (c) desempeñar el puesto de miembro del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;

(d) desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente; y

(e) cualesquiera otras causas de incompatibilidad que pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

3.5 El Titular podrá ser cesado mediante decisión motivada de la dirección de IG Europe cuando concurra causa justificada. Constituirá causa justificada para acordar el cese del Titular cualquiera de las siguientes:

- (a) incapacidad sobrevenida;
- (b) expiración del plazo del puesto;
- (c) haber sido condenado por delito en sentencia firme;
- (d) renuncia expresa;
- (e) incumplimiento grave de sus obligaciones o pasividad en el ejercicio de sus funciones (demoras injustificadas en el tiempo de respuesta a los clientes); y
- (f) desaparición las circunstancias que motivaron su nombramiento.

En caso de cese, se procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los veinte días siguientes al que se produjo el cese del cargo.

4. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

4.1 Las quejas y reclamaciones serán presentadas al Servicio, personalmente o por representación, por los siguientes medios:

- (a) en soporte papel; o
- (b) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

4.2 En el documento presentado se harán constar los siguientes datos:

- (a) nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada;
- (b) número de DNI o pasaporte para personas físicas y datos referidos a la inscripción en un registro público para las personas jurídicas;
- (c) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- (d) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- (e) manifestación de que el interesado no tiene constancia de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
- (f) lugar, fecha y firma del interesado.

4.3 Se deberán adjuntar las pruebas documentales que obren en poder del interesado y en las cuales se fundamente su queja o reclamación. Los documentos originales relativos a las posibles quejas o reclamaciones no serán destruidos. La correspondencia sostenida por cualquier medio entre el interesado, sus abogados, en su caso, y IG Europe será remitida al Servicio.

4.4 Las quejas o reclamaciones deberán presentarse en:

Servicio de Atención al Cliente:
IG Europe GmbH, Sucursal de España
Paseo de la Castellana 13,
Planta 1ª Derecha
28046 Madrid
Teléfono: +34 91 787 61 71

o por correo electrónico en atencionalcliente@ig.com. La mayoría de las cuestiones se gestionan desde este nivel.

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

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

Email: compliance@ig.com
Departamento de Cumplimiento IG Europe GmbH, Sucursal España,
Paseo de la Castellana 13, Planta 1ª Derecha, 28046, Madrid

También puede poner una reclamación a través del Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ("BaFin") o Deutsche Bundesbank. La "BaFin" y Deutsche Bundesbank han establecido procedimientos para resolver disputas entre las instituciones financieras y sus clientes. 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.

5. ADMISIÓN A TRÁMITE

5.1 Tan solo se admitirán a trámite aquellas quejas y reclamaciones que se refieran a hechos de los que el cliente hubiera tenido conocimiento con una antelación máxima de dos años respecto de la fecha de presentación de la correspondiente queja o reclamación.

5.2 Admitida a trámite, el Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación. El Servicio llevará un registro que será conservado durante cinco años de todas las quejas y reclamaciones que le sean referidas, incluyendo:

- (a) copia de las quejas y reclamaciones realizadas por escrito;
- (b) copia de las respuestas por escrito a cada queja o reclamación;
- (c) detalles de las acciones encaminadas a investigar los motivos de la queja; y
- (d) detalles de las acciones encaminadas a resolver la queja o reclamación. Cumplidos estos trámites, se procederá a la apertura de expediente.

5.3 La queja o reclamación solo será presentada una vez por el interesado, no pudiendo exigirse su reiteración ante distintos órganos de IG Europe o de la Matriz.

5.4 En caso de que no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del interesado, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al firmante que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo hace así se archivará la queja o reclamación sin más trámites. El plazo empleado para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo de los dos meses establecidos como tiempo máximo de respuesta al que se hace referencia en el apartado 6 siguiente.

5.5 Los motivos por los cuales puede ser rechazada la admisión de una queja o reclamación por el Servicio son:

- (a) la omisión de datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
- (b) la pretensión de tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto ya en aquellas instancias;
- (c) que los actos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o que no cumplan los requisitos establecidos en el apartado 1.2 de este Reglamento;
- (d) la formulación de quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos; o
- (e) el transcurso del plazo establecido de dos años entre la presentación de la queja y el momento en que el interesado tuvo conocimiento de los hechos que la motivan.

Cuando el Servicio tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

5.6 Cuando el Servicio entienda inadmisibles a trámite una queja o reclamación, se pondrá este hecho en conocimiento del interesado, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones ante el Servicio. Si el interesado contestara y se mantuvieran las causas de inadmisibilidad, el Servicio comunicará la decisión final adoptada.

6. TRAMITACIÓN Y FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE

6.1 El Servicio deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo de dos meses, a contar desde el momento de la presentación de estas al Servicio.

6.2 El Servicio podrá recabar del interesado, en el curso de la tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para que pueda adoptar su decisión.

6.3 Si a la vista de la queja IG Europe rectificase su situación con el interesado a satisfacción de este, deberá justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso del interesado. En estos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. Se adjunta como Anexo I al presente Reglamento el modelo de escrito de desistimiento que deberá entregar el cliente en caso de efectivo desistimiento.

6.4 Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en cuanto a la relación con el interesado se refiere.

6.5 La decisión adoptada por el Servicio será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación,

fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como de las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

6.6 La decisión se comunicará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, en el modo que lo haya solicitado el interesado (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión, u conservación, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica) y, en su defecto, en el mismo modo en que haya sido presentada la queja o reclamación.

6.7 Si en el plazo de ocho semanas desde la comunicación de la decisión del Servicio no se recibiera comunicación alguna del interesado, se considerará que la reclamación ha sido resuelta.

6.8 En todas las decisiones que ponen fin a los expedientes se mencionará expresamente la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.

7. ANÁLISIS INTERNO E INFORME ANUAL

7.1 El equipo de dirección ejecutiva de IG Europe revisará con carácter mensual las decisiones adoptadas por el Servicio con el objeto de mejorar el nivel de servicio prestado.

7.2 Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio presentará ante la dirección general de IG Europe un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que como mínimo contendrá:

(a) un resumen estadístico de las quejas o reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;

(b) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;

(c) criterios generales contenidos en las decisiones; y

(d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

7.3 Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

8. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

El Titular será la persona encargada de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, el "Servicio de Reclamaciones de la CNMV") pueda efectuar a IG Europe en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV tenga determinados en su Reglamento.

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV y IG Europe adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada a través de medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

9. DEBERES DE INFORMACIÓN

9.1 IG Europe tendrá a disposición de sus clientes en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web (en caso de que los contratos se celebren por medios telemáticos), la siguiente información:

(a) la existencia del Servicio, con dirección:
IG Europe GmbH, Sucursal de España
Paseo de la Castellana 13,
Planta 1ª Derecha
28046 Madrid
Teléfono: +34 91 787 61 61
Email: info.es@ig.com

(b) la obligación de IG Europe de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio;

(c) referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV;

(d) este Reglamento; y

(e) referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

9.2 Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del procedimiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

10. ACTUALIZACIÓN

El presente Reglamento será revisado anualmente, así como actualizado en función de la normativa aplicable y las mejoras que IG Europe decida implantar en relación con la protección del cliente.

Disposición final primera

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de IG Europe, previa verificación de la CNMV.

Disposición final segunda

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración.

Apéndice Normativo

-Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

-Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.

-Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

-Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

-Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

-Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.