

## Procedimiento de resolución de reclamaciones de clientes

En vigor a partir del 14.11.2024

**\*Toda referencia a Admirals Europe Ltd se interpretará siempre como "Admirals Europe Ltd (anteriormente Admirals Europe Ltd)"**

Admirals Europe Ltd está constituida (certificado de Incorporación nº HE 310328) en la República de Chipre a través del Departamento del Registro de Empresas y Receptor Oficial (<http://www.mcit.gov.cy>). Admirals Europe Ltd está autorizada y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre (<http://www.cysec.gov.cy>) (Número de Licencia 201/13) y opera bajo la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros II (Directiva de la UE 2014/65/UE).

### 1. Procedimiento

1.1. Los clientes deberán presentar las reclamaciones en formato electrónico, enviando el correspondiente correo electrónico [compliance.cy@admiralmarkets.com](mailto:compliance.cy@admiralmarkets.com)

1.2. Admirals Europe Ltd podrá admitir reclamaciones en otros formatos si el requisito del formato especificado no procede dadas las circunstancias.

1.3. Si se presenta una reclamación en un formato distinto al electrónico, se notificará al cliente los requisitos de formato y se le pedirá que presente la reclamación en formato electrónico, teniendo en cuenta el principio de razonabilidad.

1.4. El cliente deberá facilitar la siguiente información en la reclamación:

- Nombre del cliente
- Información de contacto
- Número de identificación de la cuenta
- Día y hora de las circunstancias que constituyen las bases de la reclamación
- Número de identificación de las órdenes y posiciones pertinentes
- Descripción de la infracción reclamada
- Reclamación clara y, a ser posible, documentos o copias de los mismos que respalden dicha reclamación

1.5. A petición del cliente, Admirals Europe Ltd proporcionará la asistencia pertinente para la formalización de la reclamación en forma de directrices generales.

1.6. Admirals Europe Ltd se reserva el derecho a abstenerse de contemplar una reclamación que no cumpla con los requisitos de formato.

1.7. La resolución de una reclamación comienza con la presentación de la reclamación por parte de un cliente al correo electrónico mencionado anteriormente y termina con una respuesta de Admirals Europe Ltd al cliente o con un acuerdo de compromiso.

1.8. Inmediatamente después de la presentación de la reclamación, Admirals Europe Ltd informará al cliente por escrito o por cualquier otro medio de comunicación acordado, del procedimiento de reclamación y de sus plazos, así como en el caso de la negativa a contemplar la reclamación o el

razonamiento que la respalda.

1.9. Las quejas de personas físicas y jurídicas se resolverán en el plazo de dos (2) meses desde la recepción de la queja por el Departamento de Cumplimiento. No obstante, en caso de que Admirals Europe Ltd no pueda responder en el plazo de dos meses, se informará al denunciante de los motivos del retraso. Este plazo no podrá exceder de tres meses desde la presentación de la reclamación..

1.10. Si la resolución se retrasa debido a la naturaleza compleja de la reclamación o a la aclaración de otras circunstancias pertinentes, se notificará al cliente en un formato reproducible por escrito, informándole del nuevo plazo de respuesta a la reclamación.

1.11. En general, Admirals Europe Ltd proporcionará al cliente una respuesta por escrito a una reclamación por escrito, a menos que la reclamación del cliente se conteste oralmente, y haya razones para suponer que el cliente no tiene necesidad de una respuesta por escrito. Admirals Europe Ltd podrá proporcionar la respuesta al cliente en cualquiera de los otros medios de comunicación acordados en un formato acordado.

1.12. El cliente tiene derecho a remitir la reclamación al defensor del pueblo financiero de la República de Chipre en un plazo de cuatro (4) meses a partir de la fecha de la respuesta final. El procedimiento de tramitación de reclamaciones está disponible en la página web del defensor del pueblo financiero:

[http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index\\_en/index\\_en?OpenDocument](http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument).