



Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Email: global@admiralmarkets.com
License number: SD073
Registration number: 8426894-1

Admirals SC Ltd

Procedimiento de Gestión de Quejas de Clientes

1. INTRODUCCIÓN

Admirals SC Ltd (en adelante, “Admirals SC”, “la Compañía” o “Admiral Markets”) está autorizada y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros (FSA), con número de licencia SD073. Este documento ha sido elaborado para cumplir con las normas y requisitos de la FSA.

En el improbable caso de que nuestros clientes no estén satisfechos con los servicios que les proporciona Admirals SC, tienen derecho a expresar su descontento en relación con los productos, servicios y obligaciones de Admiral Markets, y/o cualquier otro evento similar, presentando una queja directamente a la Compañía.

Nuestro objetivo es asegurar que su queja sea investigada a fondo y que usted reciba un resultado justo con explicaciones detalladas.

2. PASOS PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

2.1. El cliente debe presentar la queja por los siguientes medios:

- i. Enviar un correo electrónico directamente al Departamento de Compliance de Admirals SC a través de compliance.sc@admiralmarkets.com;
- ii. Contactar con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono y/o correo electrónico, según nuestra información de contacto detalles que se encuentran en nuestro [sitio web](#); o
- iii. Enviándonos un mensaje a través de nuestra página de [Contacto](#), donde el mensaje será remitido directamente al Servicio de Atención al Cliente pertinente.

En los casos en que el Servicio de Atención al Cliente reciba las quejas del cliente, la queja se remitirá al Departamento de Compliance para su gestión en nombre del cliente.

2.2. La queja deberá presentarse a Admirals SC tan pronto como sea prácticamente posible.

2.3. El cliente debe proporcionar toda la siguiente información en la reclamación:

- Nombre y apellidos;
- Información de contacto;
- Número de identificación de la cuenta de trading;
- Descripción de las circunstancias y el momento de ocurrencia en que se basa la reclamación;
- Números de identificación de órdenes de transacción y posiciones relevantes si es necesario;

y

- Si es posible, se deben incluir documentos o copias que respalden la reclamación.

2.4. Admirals SC tiene derecho a abstenerse de revisar una reclamación, si esta:

- No cumple significativamente con los requisitos de formato;
- No permite identificar al solicitante; o
- No incluye la base para presentar la reclamación.

En caso de que ocurra lo anterior, Admirals SC informará naturalmente al cliente y solicitará información adicional.

Inmediatamente después de presentar una reclamación, la Compañía acusará recibo en un plazo de 48 horas e informará al cliente, por escrito o por otros medios de comunicación acordados sobre:

- el plazo esperado para la respuesta;
- los datos de una persona designada para contactar en relación con la reclamación; y
- un número de referencia de la reclamación.

En caso de rechazo a tramitar la queja, la Compañía comunicará el razonamiento que lo justifica.

3. GESTIÓN DE LA QUEJA

Al ser recibida, la queja será registrada en el registro de quejas de Admirals Markets.

Se notificará al cliente en su dirección de correo electrónico registrada sobre el registro de la queja, y la gestión será realizada por alguien no involucrado con el objeto de la queja.

Admirals SC hará todo lo posible para resolver las quejas a la mayor brevedad posible, generalmente dentro de veintiún (21) días. Sin embargo, si no podemos hacerlo, le informaremos sobre el estado de su queja y extenderemos el período mencionado anteriormente. Este período no se extenderá a más de noventa (90) días en el caso de quejas más complicadas.

Si no está satisfecho con la respuesta de Admirals SC a la queja, y/o Admirals Markets no responde a la queja dentro del período especificado anteriormente, puede proceder a presentar una queja ante la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) de Seychelles.

Si tiene alguna pregunta sobre estos procedimientos, póngase en contacto con el Departamento de Cumplimiento a través de compliance.sc@admiralmarkets.com.