



Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Correo electrónico: global@admiralmarkets.com
Número de licencia: SD073
Número de registro: 8426894-1

Admirals SC Ltd

Procedimiento de Gestión de Quejas de Clientes

1. INTRODUCCIÓN

Admirals SC Ltd (en adelante, "Admirals SC", o "la Compañía" o "Admiral Markets") está licenciada 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 presta Admirals SC, tienen derecho a expresar su descontento con respecto a los productos, servicios y obligaciones de Admiral Markets, y/o cualquier otro evento similar, mediante presentando su 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 PRESENTAR UNA QUEJA

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

- i. Envíe un correo electrónico directamente al Departamento de Cumplimiento de Admirals SC a través de compliance.sc@admiralmarkets.com;
- ii. Contactando 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 se reenviará un mensaje directamente al Servicio de Atención al Cliente correspondiente.

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

2.2. La queja debe presentarse ante Admirals SC tan pronto como sea prácticamente posible.

2.3. El cliente deberá proporcionar toda la siguiente información en la queja:

- Nombre y apellido;
- Información de contacto;
- Número de identificación de la cuenta de operaciones;
- Descripción de las circunstancias y el momento de ocurrencia en las que se basa la queja;
- 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 el reclamo.

2.4. Admirals SC tiene el derecho de abstenerse de revisar una queja si esta:

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

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

Inmediatamente después de presentar una queja, 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 detalles de la persona designada para contactar en relación con la queja; y
- un número de referencia de la queja.

En caso de que se niegue a atender la queja, la Compañía informará los motivos de dicha negativa.

3. MANEJO DE LA QUEJA

Una vez recibida, la queja se registrará en el sistema de quejas de Admiral Markets.

Se notificará al cliente, a través de su dirección de correo electrónico registrada, sobre la recepción de la queja, y su tramitación estará a cargo de una persona no involucrada con el asunto de la queja.

Admirals SC hará todo lo posible por resolver las quejas a la mayor brevedad, generalmente en un plazo de veintiún (21) días. Sin embargo, si no nos fuera posible hacerlo, le informaremos sobre el estado de su queja y extenderemos el período mencionado. Este período no excederá los noventa (90) días en el caso de quejas más complejas.

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

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