

Procedimiento de resolución de reclamaciones de clientes

En vigor a partir del 11.12.2025

Toda referencia a Admirals Europe Ltd se interpretará siempre como "Admirals Europe Ltd (anteriormente Admiral Markets Cyprus 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

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

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

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

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

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

1.7. La Compañía revisará reclamaciones relacionadas con acciones de afiliados, influencers, socios de marketing u otros terceros solo cuando dichas acciones se hayan realizado en nombre de la Compañía y utilizando materiales formalmente aprobados por la Compañía. La Compañía no aceptará ni dará lugar a reclamaciones basadas en materiales de marketing, declaraciones, promesas o representaciones hechas por terceros no afiliados donde dicho contenido no haya sido aprobado por la Compañía, sea inexacto, desactualizado o engañoso, garantice beneficios o minimice riesgos, o proporcione asesoramiento de inversión sin autorización. La Compañía no se hace responsable de contenido externo publicado en sitios web, redes sociales, plataformas de

mensajería o comunicaciones que no estén bajo su control directo.

1.8. Los clientes son responsables de verificar toda la información sobre los servicios, tarifas, riesgos y condiciones de la compañía exclusivamente a través del sitio web oficial y documentos legales. No se aceptarán reclamaciones basadas en información externa que contradiga la información oficial publicada por la empresa.

1.9. La compañía no es responsable de compromisos, promesas financieras, garantías de rentabilidad, consejos de trading o representaciones hechas por terceros. Este contenido no puede formar la base de una queja válida..

1.10. La empresa no aceptará ni revisará reclamaciones derivadas de cualquier acuerdo, instrucción o entendimiento financiero entre el cliente y un tercero, incluyendo socios, influencers, afiliados, educadores u otras entidades externas, si dicho acuerdo no fue expresamente aprobado por escrito por la compañía. Cualquier acuerdo externo, formal o informal, escrito o verbal, se considera fuera del control de la empresa y no forma parte de los servicios de inversión o auxiliares prestados, quedando fuera del alcance de la política de manejo de reclamaciones de la compañía.

1.11. La resolución de una queja comienza con la presentación de la misma al correo electrónico indicado y termina con una respuesta de Admirals Europe Ltd al cliente o con un acuerdo de compromiso.

1.12. Inmediatamente después de presentar la queja, Admirals Europe Ltd informará al cliente, por escrito o por otros medios acordados, sobre el procedimiento de queja y sus plazos, así como, en caso de negativa a tramitarla, el razonamiento detrás de la decisión.

1.13. Las reclamaciones de personas físicas y jurídicas se resolverán dentro de dos (2) meses desde su recepción por el Departamento de Cumplimiento. Si Admirals Europe Ltd no puede responder dentro de ese plazo, se informará al reclamante de los motivos del retraso. Este periodo no podrá exceder de tres meses desde la presentación de la queja.

1.14. Si la resolución se retrasa por la complejidad de la queja o la necesidad de aclarar circunstancias adicionales, se notificará al cliente por un medio reproducible por escrito, indicando el nuevo plazo de respuesta.

1.15. En general, Admirals Europe Ltd proporcionará al cliente una respuesta escrita a una queja escrita, salvo que la queja haya sido contestada oralmente y exista motivo para asumir que el cliente no necesita respuesta por escrito. La empresa puede entregar la respuesta por cualquier otro medio acordado en el formato convenido.

1.16. Una vez emitida la respuesta final de la empresa, el cliente debe responder dentro de dos (2) meses si requiere aclaraciones adicionales, desea presentar información adicional o impugnar el resultado. Si no responde en ese plazo, la queja se considerará completamente resuelta y cerrada.

Cualquier correspondencia recibida después de este periodo se considerará una nueva queja, sujeta al proceso y plazos estándar.

1.17. El cliente tiene derecho a remitir la queja al defensor del pueblo financiero de la República de Chipre dentro de cuatro (4) meses desde la fecha de la respuesta final. El procedimiento está disponible en el sitio web del defensor del pueblo financiero:

http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_en/index_en?OpenDocument.