

Procedimiento para la Resolución de Reclamaciones de Clientes

Válido a partir del 11.12.2025

***La referencia a Admirals Europe Ltd se interpretará siempre como «Admirals Europe Ltd (anteriormente denominada Admiral Markets Cyprus Ltd)».**

Admirals Europe Ltd está constituida (Certificado de Constitución n.º HE 310328) en la República de Chipre a través del Departamento del Registro de Sociedades y Administrador 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>) (Licencia n.º 201/13) y opera bajo la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros II (Directiva UE 2014/65/UE).

1. Procedimiento

1.1. Los clientes deberán presentar las reclamaciones en formato electrónico, enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: compliance.cy@admiralmarkets.com.

1.2. Admirals Europe Ltd podrá aceptar reclamaciones en otros formatos si el requisito del formato especificado no es práctico o razonable dadas las circunstancias.

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

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

- el nombre del cliente;
- información de contacto;
- número de identificación de la cuenta;
- el momento de las circunstancias que constituyen la base de la reclamación;
- números de identificación de órdenes y posiciones relevantes;
- una descripción de la supuesta infracción;
- una reclamación clara y, si es posible, documentos o copias de documentos que la respalden.

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

1.6. Admirals Europe Ltd tendrá derecho a abstenerse de revisar una reclamación que no cumpla con los requisitos de formato.

1.7. La Compañía revisará las reclamaciones relacionadas con acciones de afiliados, personas influyentes (influencers), socios de marketing u otros terceros solo cuando dichas acciones hayan sido realizadas en nombre de la Compañía y utilizando materiales formalmente aprobados por esta. La Compañía no aceptará ni tramitará reclamaciones basadas en materiales de marketing, declaraciones, promesas o representaciones realizadas por terceros no afiliados, cuando dicho contenido no haya sido aprobado por la Compañía, fuera inexacto, desactualizado o engañoso, garantizara beneficios o minimizara riesgos, o proporcionara asesoramiento de inversión sin autorización. La Compañía no asume ninguna responsabilidad por el 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 relativa a los servicios, tarifas, riesgos y condiciones de la Compañía exclusivamente a través del sitio web oficial de la Compañía y sus documentos legales. No se aceptarán las reclamaciones que surjan de la confianza en contenido externo que entre en conflicto con la información oficial publicada por la Compañía.

1.9. La Compañía no se hace responsable de ninguna forma de compromiso, promesa financiera, garantía de rendimientos, asesoramiento comercial o representación realizada por terceros. Dicho contenido no puede constituir la base de una reclamación válida.

1.10. La Compañía no aceptará ni revisará reclamaciones que surjan de cualquier acuerdo, arreglo, instrucción o entendimiento financiero celebrado entre el Cliente y un tercero, incluyendo un socio, influencer, afiliado, educador o cualquier otra entidad y/o persona externa, cuando dicho acuerdo no haya sido expresamente aprobado por escrito por la Compañía. Cualquier acuerdo externo de este tipo, ya sea formal o informal, escrito o verbal, se considera fuera de la participación y el control de la Compañía y no forma parte de los servicios de inversión o auxiliares proporcionados por la Compañía y, por lo tanto, se considerará fuera del alcance de la Política de Gestión de Reclamaciones de la Compañía.

1.11. La resolución de una reclamación comienza con la presentación de esta por parte de un cliente al correo electrónico mencionado y finaliza con una respuesta de Admirals Europe Ltd al cliente o con un acuerdo transaccional.

1.12. Inmediatamente después de presentar una reclamación, Admirals Europe Ltd informará al cliente, ya sea por escrito o por otros medios de comunicación acordados, sobre el procedimiento de reclamación y sus plazos, así como, en caso de denegación de su tramitación, la justificación de dicha denegación.

1.13. Las reclamaciones de personas físicas y jurídicas se resolverán en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación por parte del Departamento de Cumplimiento. No obstante, en caso de que Admirals Europe Ltd no pueda responder en un plazo de dos meses, se informará al reclamante de los motivos del retraso. Este plazo no podrá exceder de tres meses desde la fecha de presentación de la reclamación.

1.14. Si la resolución se retrasa debido a la naturaleza compleja de la reclamación o a la necesidad de clarificar circunstancias adicionales, se notificará al cliente en un formato que pueda reproducirse por escrito, informándole del nuevo plazo de respuesta a la reclamación.

1.15. En general, Admirals Europe Ltd proporcionará al cliente una respuesta escrita a una reclamación escrita, a menos que la reclamación del cliente sea respondida oralmente y exista motivo para suponer que el cliente no necesita una respuesta escrita. Admirals Europe Ltd podrá proporcionar la respuesta al cliente por cualquiera de los otros medios de comunicación acordados y en un formato convenido.

1.16. Una vez que la Compañía emita su respuesta final a la reclamación del Cliente, este deberá responder a la Compañía en un plazo de dos (2) meses si requiere una mayor aclaración, presenta información adicional o impugna el resultado. Si el Cliente no responde dentro de este plazo de dos

meses, la reclamación se considerará totalmente resuelta y cerrada.

Cualquier correspondencia posterior recibida tras este período se considerará una nueva reclamación, sujeta al proceso estándar de gestión de reclamaciones y a los plazos establecidos.

1.17. El cliente tiene derecho a remitir la reclamación al defensor 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 gestión de reclamaciones está disponible en el sitio web del defensor financiero:

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