

1. CMC Markets: Su Proveedor de Operaciones de CFD.

- 1.1. CMC Markets UK Plc.
- 1.1.1 CMC Markets es una compañía líder a nivel mundial en la intermediación online de productos derivados OTC.
- 1.1.2 Fundada en 1989, CMC Markets marcó un hito en la industria al poner en manos del inversor particular, en 1996 y por vez primera, una plataforma online que permitía operar en tiempo real con todo tipo de divisas. Contratos por diferencias (CFDs) y Spread Betting se unieron poco después a la oferta global de CMC Markets para ofrecer un universo completo de inversión al cliente particular.
- 1.1.3 CMC Markets tiene sus oficinas centrales en la City de Londres (133 Houndsditch, EC3A 7 Reino Unido), y cuenta hoy con 12 oficinas repartidas por todo el mundo.
- 1.2. CMC Markets UK Plc, Sucursal España.
- 1.2.1 CMC Markets Sucursal España, con NIF W0060801H es una sucursal de la entidad CMC Markets UK Plc, inscrita con el número 45 en el correspondiente Registro de Sucursales de Empresas de Servicios de Inversión de la UE, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores "CNMV". Los datos de información de registro de la CNMV pueden consultarse tanto en la página web de la CNMV (<http://www.cnmv.es>) como físicamente en la calle Edison 4, 28006, Madrid.
- 1.2.2 La apertura en Madrid de nuestras oficinas responde a nuestro desafío de ser uno de los líderes mundiales de la intermediación financiera online, habiendo triunfado en cuatro continentes y siendo una compañía líder en Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Suecia, Alemania, Noruega Francia o Italia.
- 1.2.3 Nuestras oficinas de España están situadas en la siguiente dirección:
Serrano, 21, 4º izquierda, 28001, Madrid, España
- 1.2.4 Desde nuestras oficinas de España le daremos soporte en las siguientes áreas:
- Departamento de Ventas**
De lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas
Teléfono: 911 140 701
Fax: 911 140 799
Email: nuevosclientes@cmcmarkets.es
- Departamento de Atención al cliente**
De lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas, con atención en castellano. Servicio de 24 horas en inglés.
Teléfono: 911 170 705
Fax: 911140799
Email: soporteclientes@cmcmarkets.es
- Departamento de Formación**
De lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas
Teléfono: 911 140 707
Fax: 911 140 799
Email: info@cmcmarkets.es
- Mesa de Operaciones**
De lunes a viernes de 8:30 a 19:00 con atención en castellano. Servicio de 24 horas en inglés.¹
Teléfono: 911 140 711

2. CMC Markets: Nuestro Productos.

- 2.1. Descripción de Producto: Operaciones de CFD.
- 2.1.1 Un CFD es un Contrato por la Diferencia entre el precio de compra y el precio de venta de un instrumento financiero. El CFD refleja el rendimiento de dicho activo, sin la necesidad de poseer

¹ El servicio de atención telefónica en inglés no estará disponible para la realización de las advertencias recogidas en la Circular 1/2018 de la CNMV.

la propiedad física del mismo. Los CFDs son instrumentos derivados OTC (over the counter), es decir, no cotizan en un mercado organizado.

2.2. Ventajas de operar con Operaciones de CFD.

2.2.1 Mercados disponibles.

Las Operaciones de CFD le permiten operar en un gran número de mercados financieros y diversos tipos de activos. Le ofrecemos una amplia gama de instrumentos para que decida cuál de ellos se ajusta mejor a su estrategia y perfil de riesgo. Nuestras Operaciones de CFDs con Requerimiento de Garantía están basados en: acciones, índices bursátiles, materias primas, tipos de interés o Forex. Para más información sobre los mercados disponibles, puede consultar nuestra página web (www.cmcmarkets.es), sección “Mercados”.

2.2.2 Posiciones largas y cortas.

Bien es sabido que los mercados suben o bajan. La operativa en Operaciones de CFDs permite beneficiarse potencialmente de los mercados con tendencia bajista ya que se puede negociar sobre el movimiento a la baja del precio de un instrumento financiero. Esto se conoce como operar a la baja o tomar una posición corta.

2.2.3 Apalancamiento.

Sólo una pequeña porción del valor total de su inversión le será requerida como garantía. Esto le permite una gestión más eficiente de su capital, ya que obtiene una exposición muy superior al importe depositado. Las garantías requeridas por CMC son muy competitivas. Con el apalancamiento se pueden magnificar tanto las ganancias como las pérdidas, en comparación a lo depositado como garantía, debido a esa exposición superior al importe depositado.

2.2.4 Los precios de los CFDs son transparentes.

La clara y transparente estructura de precios de los CFDs significa que, a diferencia de otros instrumentos derivados, el precio está siempre basado en el subyacente o instrumento de referencia. Los precios que CMC Markets ofrece derivan del mercado subyacente en tiempo real.

2.3. Riesgos de operar con CMC Markets.

2.3.1 Recuerde que las operaciones con Operaciones de CFD, al ser productos financieros complejos y además productos apalancados, conllevan un nivel de riesgo elevado para su capital y usted puede incurrir en la pérdida de los fondos depositados, y si es categorizado como Cliente Profesional, las pérdidas pueden superar los fondos depositados. Es posible que estos productos no resulten adecuados para todos los inversores; por lo tanto, asegúrese de que comprende plenamente los riesgos que implican, y busque asesoramiento independiente en caso de ser necesario.

2.3.2 Para una información más detallada consulte nuestra Advertencia sobre Riesgos en el siguiente link: <http://www.cmcmarkets.es/legal/cfds>.

2.4. Cargos y Comisiones.

2.4.1 Una descripción detallada de nuestros cargos y comisiones puede encontrarse en el siguiente documento: Tabla de Tarifas <http://www.cmcmarkets.es/legal/cfds>, donde se encuentra la tabla de tarifas Next Generation, así como la sección “tarifas y garantías” de nuestra página web.

Por favor tenga en cuenta que si usted abre una Operación sobre CFDs y decide cerrarla nada más contratarla, deberá asumir un coste que podrá variar dependiendo del momento en el que usted introduzca dicha orden. Esto significa que aparte de la Comisión/Horquilla aplicable, otros costes podrían ser aplicables al cierre de su Posición (como, por ejemplo, Coste de Mantenimiento de la Posición y cuota por datos de mercado). Esto significa que aunque el Precio no vaya en su contra, habrá una serie de costes que le serán de aplicación a su Operación.

2.5. Proceso de apertura de Cuenta.

2.5.1 Para poder abrir una cuenta con CMC Markets tendrá que cumplimentar los siguientes pasos:

(a) Rellene el formulario de apertura de cuenta.

(b) Envíenos una copia de su DNI o pasaporte en vigor, a efectos de identificación. Si la dirección que figura en el formulario de apertura de cuenta no coincide con la que se muestra en su DNI, o bien si nos facilita una copia de su pasaporte, deberá proporcionarnos además una factura a su nombre de luz, gas, electricidad, teléfono fijo o un extracto bancario con no más de tres meses de antigüedad.

Realice un primer ingreso a su cuenta de CFDs con CMC Markets mediante transferencia bancaria; los datos de la cuenta en la que debe realizar este primer ingreso se encuentran disponibles en nuestra plataforma.

- 2.5.2 No olvide cumplimentar en el campo concepto de la transferencia los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI y número de cuenta con nosotros, en caso de que ya lo tuviera.
- 2.5.3 Cerciórese de que todo pago que efectúe a su cuenta con nosotros sea realizado desde una cuenta de la que usted sea titular y no a nombre de un tercero. Cualquier pago que tenga como origen un tercero podrá ser reembolsado a la fuente.
- 2.6. Categorización de nuestros clientes.
- 2.6.1 De conformidad con la legislación española nos gustaría confirmarle que CMC Markets UK Plc pretende catalogarle y dispensarle el trato propio de un Cliente Minorista en relación con todas las actividades que desarrollemos con Ud. o para Ud. No obstante, usted puede solicitar en cualquier momento que le incluyamos en otra categoría de Cliente Profesional previa acreditación de que reúne los requisitos exigidos para ello.
- 2.6.2 Todos nuestros clientes, incluidos los potenciales, según normativa MIFID y de la Ley del Mercado de Valores español, se someterán al Test de Conveniencia, el cual evalúa, en relación con el cliente, su experiencia y conocimientos para comprender los riesgos del producto o servicio demandado. El cliente recibirá un e-mail notificándole el resultado de conveniente o no conveniente resultante del Test. El Test de Conveniencia está incluido en el Formulario de Apertura de cuenta que acaba de cumplimentar a través de nuestra página web.
- 2.6.3 Debido a un reciente cambio regulatorio, CMC Markets está obligado a proporcionar a los clientes minoristas una serie de advertencias. Si usted ha sido clasificado como "cliente conveniente" por CMC Markets, dichas advertencias deberán serle proporcionadas, y la siguiente expresión deberá ser recabada por nosotros: "Producto difícil de entender. La CNMV considera que, en general, no es conveniente para inversores minoristas".
- Esta expresión deberá ser facilitada por el cliente a CMC Markets con anterioridad a la introducción de las dos primeras operaciones de apertura de posición. Para poder mantener un adecuado registro de las advertencias realizadas y las expresiones recogidas, deberá realizar estas dos primeras operaciones por teléfono. Por favor, tenga en cuenta que nuestro horario de atención al cliente para que pueda realizar esta operativa por teléfono es de 8.30 a 19.00 hora española.
- Si por el contrario, usted ha sido catalogado como "cliente no conveniente" por CMC Markets, deberá facilitarnos la siguiente expresión "este producto es complejo y se considera no conveniente para mí" con anterioridad a la realización de las 10 primeras operaciones de apertura de posición. Como en el caso anterior, estas operaciones deberán realizarse por teléfono. Por favor, tenga en cuenta que nuestro horario de atención al cliente para que pueda realizar esta operativa por teléfono es de 8.30 a 19.00 hora española.

3. Medidas adoptadas para garantizar la protección de los fondos de los clientes.

- 3.1 No podemos garantizarle la seguridad de su dinero:
- 3.1.1 Si le clasificamos como cliente minorista, los fondos que mantengamos en su nombre se depositarán en una cuenta bancaria de efectivo separada de nuestros fondos propios, aunque esto podría no implicar una protección completa (por ejemplo, si el banco que utilizamos para separar o segregar los fondos se declarase insolvente).
- 3.1.2 Los fondos que usted nos adeude en virtud de las Condiciones de Contratación (por ejemplo, pérdidas netas no materializadas y costes de mantenimiento de Posición) se transferirán de la cuenta bancaria de efectivo separada de los clientes a nuestra propia cuenta y serán tratados como nuestros fondos propios (que no están sujetos a las normas de la FCA sobre fondos de clientes).
- 3.1.3 Si le hemos incluido en la categoría de Cliente Profesional, también trataremos cualquier cantidad requerida para cubrir sus posibles deudas con nosotros (incluida la garantía) como nuestros fondos propios, y no como fondos de clientes. Estamos autorizados para usar estos fondos en el curso de nuestras actividades y en el caso de que nos declaremos insolventes, usted tendrá el estatus de acreedor común si se le adeuda parte de estos fondos.
- 3.1.4 Dependiendo de su categoría y circunstancias, podrá tener derecho a recibir compensación según el Financial Services Compensation Scheme (Sistema de Garantía de Inversiones) del Reino Unido si no podemos hacer frente a nuestras obligaciones. En dicho caso, usted podrá recibir una compensación según dicho sistema de garantías por cualquier reclamación de dicha naturaleza que sea admitida hasta un límite de 50.000 libras. Puede obtener información adicional sobre el sistema de compensación solicitándola al Financial Services Compensation Scheme. Para ello, puede escribir a Financial Services Compensation Scheme, 7th Floor, Lloyds Chambers, Portoken Street, Londres E1 8BN, Reino Unido, o enviarles un correo electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada en la página web del Financial Services Compensation Scheme (<http://www.fscs.org.uk>).

4. Derechos de CMC Markets.

- 4.1 Nuestro derecho a deducir dinero de su cuenta:
 - 4.1.1 Cualquier cantidad monetaria que se nos adeude en virtud del Contrato, o que tenga que ser deducida según el Derecho Aplicable (inclusive por motivos tributarios), podrá ser deducida de los fondos que mantengamos en relación con su Cuenta.
- 4.2 Nuestro derecho a realizar una Compensación entre su cuenta y sus obligaciones:
 - 4.2.1 Además, podemos compensar en cualquier momento y sin previo aviso cualquier saldo de efectivo positivo en su Cuenta o cualquier dinero que le debamos con cualquier dinero que usted nos deba a nosotros (o cualquier de nuestras Filiales).

5. Proceso de Reclamaciones.

- 5.1 Guía informativa.
 - 5.1.1 CMC Markets dispone de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el "Servicio de Atención al Cliente") encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con CMC Markets.
- 5.2 Nuestro procedimiento interno de gestión de reclamaciones:
 - 5.2.1 Si usted tuviera algún motivo de reclamación, es importante que primeramente acuda a su contacto habitual en CMC Markets. Contacte nuestro Departamento de Atención al Cliente a la dirección de email sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES, o por correo postal a nuestra dirección postal CMC Markets Sucursal en España, Serrano, 21, 4º izquierda, 28001, Madrid, España, Madrid, quienes le atenderán si estima que se ha producido una incidencia o motivo de queja por nuestra parte. Un gran número de las incidencias/reclamaciones quedan resueltas en esta primera instancia.
- 5.3 ¿Cómo tramitaremos su reclamación?
 - 5.3.1 Registraremos los detalles de su reclamación en nuestro sistema centralizado de gestión de reclamaciones.
 - 5.3.2 Investigaremos en profundidad la reclamación planteada con toda la información de la que dispongamos.
 - 5.3.3 Corregiremos cualquier error que hayamos cometido.
 - 5.3.4 Le comunicaremos el resultado lo antes posible.
- 5.4 ¿En qué plazo debemos proceder a responderle?
 - 5.4.1 Siempre trataremos de resolver las quejas lo antes posible, siendo posible que reciba Ud. una respuesta inicial en el plazo 5 días. No obstante, es posible que la investigación de algunos asuntos nos lleve más tiempo. Siempre le daremos una respuesta rápida y le mantendremos informado de cualquier retraso que pueda producirse en el proceso de investigación. El plazo para la emisión de nuestra respuesta es de 8 semanas, de conformidad con nuestro Reglamento para la Defensa del Cliente.
- 5.5 ¿Quién se hará cargo de analizar su reclamación?
 - 5.5.1 En primera instancia, su reclamación será gestionada por uno de nuestros cualificados profesionales. La respuesta en una primera instancia es objeto de control por un supervisor. Tal y como se ha indicado arriba, en caso de que no esté satisfecho con nuestra respuesta inicial, podrá Ud. remitir el asunto a nuestro Servicio de Atención al Cliente, que dispondrá que se lleve a cabo una investigación más profunda. Tras esta investigación se le remitirá nuestra respuesta final dentro de un plazo de dos meses a partir de la fecha de recepción de la queja. (Rogamos consulte el Reglamento para la Defensa del Cliente de la sucursal española de CMC Markets para obtener más información detallada sobre el procedimiento de quejas que se sigue ante el Servicio de Atención al Cliente).
- 5.6 ¿Qué puede hacer si no está conforme con el resultado?
 - 5.6.1 En el supuesto de que no estuviera satisfecho con la respuesta obtenida por nuestro Departamento de Atención al Cliente podrá remitir de nuevo el asunto por escrito a nuestro Servicio de Atención al Cliente a la dirección de email sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES que revisará de nuevo su reclamación y dará una respuesta definitiva a la misma.
 - 5.6.2 Puede consultar las disposiciones que regulan el Servicio de Atención al Cliente de CMC Markets UK Plc Sucursal en España en el Reglamento para la Defensa del Cliente.
 - 5.6.3 Nos comprometemos a resolver las incidencias planteadas dentro del marco de nuestro Procedimiento Interno de Gestión de Reclamaciones. Sin embargo, y para el supuesto de que usted no estuviera satisfecho con la respuesta final que hubiera obtenido de nosotros, puede remitir su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Recuerde que "el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores" solo procederá a investigar aquellos casos que hayan sido previamente planteados para su resolución a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

5.6.4 La dirección de este organismo es:

"Oficina de Atención al Inversor. Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores", Calle Edison 4, 28006 Madrid.

Teléfonos: 902 149 200

5.7 También puede realizar un envío electrónico de su reclamación, a través de la Sede Electrónica de la CNMV, para ello, acceda a la web de la CNMV (www.cnmv.es) vaya a la "sección del inversor", pinche en "reclamaciones" y posteriormente en "cómo reclamar", donde aparece un enlace al formulario electrónico de reclamaciones ("envío electrónico de su reclamación").

5.8 Si requiere de ayuda adicional sobre este apartado o tiene cualquier duda o pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Si formula su duda o pregunta por correo electrónico, por favor no deje de adjuntar, si los hubiera, los mensajes previos que hubiéramos intercambiado con usted sobre el mismo tema, para asegurar así una respuesta rápida y completa.

6. Política de Ejecución de Órdenes.

6.1 En todo momento operaremos con usted ejecutando únicamente sus órdenes. Le informamos de que no le proporcionaremos ningún asesoramiento sobre las ventajas o la idoneidad de la celebración de este Acuerdo por su parte o de cualquier determinado Contrato. Tampoco le proporcionaremos asesoramiento fiscal sobre los mismos. Le sugerimos que obtenga asesoramiento independiente antes de celebrar el presente Acuerdo y/o cualquier otro contrato.

6.2 Es su responsabilidad gestionar su Cuenta en todo momento. Esto incluye asegurarse de que cuenta con saldo suficiente para atender el nivel de garantías requerido en cualquier caso. Esta responsabilidad es aplicable en relación con todas las actividades de CFDs que llevemos a cabo con usted. Tendremos el derecho, con o sin notificación por insuficiencia de Garantías previas para cubrir sus posiciones, a cerrar la totalidad o parte de las mismas (según consideremos).

6.3 Para más información consulte el siguiente documento: Información sobre nuestra Política de Ejecución de Órdenes www.cmcmarkets.es/legal/cfds.

7. Terminación del Contrato con CMC Markets.

7.1 Usted puede terminar este Acuerdo con carácter inmediato notificándonoslo por escrito, enviándonos un correo electrónico a la dirección sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES con las instrucciones pertinentes.

7.2 Nosotros podremos terminar este Acuerdo notificándoselo por escrito con diez (10) Días Hábiles de antelación, para más información sobre este aspecto, revisar las Condiciones de Contratación.

8. Conflictos de interés.

8.1 Nosotros (CMC Markets UK Plc) podremos tener un interés o una relación que entre en conflicto con sus intereses o con nuestras obligaciones con usted. Hemos establecido y aplicado una política sobre conflictos de intereses (que podrá revisarse y actualizarse) en cumplimiento de la Legislación y Normativa, que establece métodos para identificar y gestionar todos los conflictos de intereses significativos.

8.2 Dependiendo del carácter concreto del conflicto de interés, podremos tomar determinadas medidas de conformidad con nuestra política sobre conflictos de intereses para reducir las posibles consecuencias del conflicto. Dichas medidas pueden incluir el establecimiento de controles entre las partes en conflicto, que puedan controlar o evitar el intercambio de información, y/o la correcta gestión de las actividades del personal y la separación de obligaciones. Si surge un conflicto significativo y no podemos reducir satisfactoriamente el riesgo, podremos gestionarlo revelándole dicho interés.

8.3 Debe ser consciente de que el principal conflicto que surge es que nosotros operamos como principal y actuamos como creador de mercado en relación con todos los Contratos y transacciones relacionadas. Si desea disponer de más información sobre nuestra política sobre conflicto de interés o sobre cualquier conflicto de interés concreto que considere que puede afectarle, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros.

8.4 Para más información consulte el siguiente documento: Resumen de la política de conflicto de intereses en el siguiente link: www.cmcmarkets.es/es/legal/cfds.

9. Información sobre su operativa.

9.1 No le enviaremos confirmaciones de Órdenes u Operaciones por correo postal o por correo electrónico. En su lugar, mantendremos en su Cuenta cualquier información que estemos obligados a suministrarle en relación con una Orden o una Operación con el alcance y por el tiempo que indique el Derecho Aplicable (generalmente seis (6) años a contar desde la fecha de la Orden u Operación correspondiente) y usted podrá acceder a esta información a través de la Plataforma salvo que su Cuenta haya sido cerrada o a menos que se haya extinguido este Contrato. Después de este periodo, podremos destruir esta información o conservarla por el tiempo que consideremos adecuado según nuestro criterio y sin necesidad de notificárselo. Usted podrá imprimir o copiar dicha información desde la Plataforma para sus propios registros, pero no podemos garantizar que dicha información esté en un formato que resulte aceptable para un Organismo Oficial.

- 9.2 Cuando usted accede a su Cuenta a través de la Plataforma, puede obtener:
- 9.2.1 información sobre las Órdenes de su Cuenta que hayan sido recibidas por nuestra Plataforma, incluidas las Órdenes Abiertas;
 - 9.2.2 información sobre todas las operaciones abiertas y cerradas en su cuenta, con detalles sobre las comisiones que se hubieran cobrado;
 - 9.2.3 el valor de su cuenta en tiempo real, desglosado en sus requisitos de garantía, su Efectivo disponible y las Ganancias o Pérdidas No Materializadas Netas; y
 - 9.2.4 el Nivel de Cierre de su Cuenta (si procede) en cada momento,
- y es su responsabilidad acceder a esta información y revisarla para asegurarse de que se corresponde con sus propios registros.
- 9.3 La Plataforma actualizará la información establecida en las Condiciones de Contratación en tiempo real.

10. Comunicaciones.

- 10.1 Todas las comunicaciones entre usted y nosotros y todos los documentos e informaciones que se le suministren serán castellano o en inglés.
- 10.2 Generalmente, realizaremos las comunicaciones por correo electrónico, o bien le mostraremos un mensaje en la Plataforma, aunque en algunas ocasiones podríamos utilizar el correo postal si ello resulta más adecuado o necesario atendiendo a las circunstancias y si disponemos de sus datos postales de contacto.
- 10.3 En las situaciones en las que el Contrato le obligue a comunicar con nosotros por escrito, puede remitirnos un mensaje seguro a través de la Plataforma (funcionalidad Chat) o enviarnos un correo electrónico desde su dirección a sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES, o enviarnos una carta, pero tenga en cuenta que los mensajes nos llegarán antes si se envían electrónicamente. Dado que el valor de sus Operaciones puede cambiar rápidamente, cualquier comunicación sobre sus Operaciones debería hacerse a través de la Plataforma o email para garantizar que se reciba con prontitud. Debe tenerse en cuenta que el correo electrónico no es un medio de comunicación seguro y tal vez prefiera enviarnos cualquier información sensible o confidencial (como, por ejemplo, datos de pago) a través de la Plataforma usando la sección de ayuda on-line (Chat de la Plataforma).