

1. Información general sobre CMC Markets.

- 1.1 CMC Markets Germany GmbH y su sucursal en España, CMC Markets Germany GmbH, Sucursal en España (en lo sucesivo, “CMC Markets” o “nosotros”) opera un servicio que permite a los clientes operar en nuestros Productos a través de una plataforma de trading online (en lo sucesivo, la “Plataforma”). Como cliente de CMC Markets (en lo sucesivo, “cliente” o “usted”), usted formaliza un acuerdo marco (en lo sucesivo, “Acuerdo”) con CMC Markets. CMC Markets es su socio contractual en este proceso.

Los términos que comienzan con letra mayúscula que no estén definidos en el presente documento tendrán los significados que se les atribuyen el Anexo 3 de las Condiciones de Contratación, que pueden consultarse en: <https://www.cmcmarkets.com/es-es/legal/gmbh/cfd>.

Una vez su Cuenta esté abierta, podrá realizar Operaciones con nuestros Productos a través de la Plataforma.

1.2 CMC Markets Germany GmbH.

- 1.2.1 CMC Markets es una compañía líder a nivel mundial en productos derivados over-the-counter (OTC) y fue fundada en 1989.
- 1.2.2 La principal actividad económica de CMC Markets es operar con Operaciones de CFD con requerimiento de Garantía por cuenta propia, es decir, como contraparte de sus clientes. Todas las Operaciones de CFD se suscribirán actuando tanto CMC como el cliente por cuenta propia (siendo la contraparte uno respecto del otro), sin asesoramiento y se limitarán a la ejecución. Esto significa que CMC Markets se limita a ejecutar órdenes y a cotizar precios de las Operaciones de CFD y no proporciona ningún tipo de asesoramiento en materia de inversión. Asimismo, CMC Markets no valora la idoneidad de sus Órdenes. Ninguna Orden ni Operación de CFD conferirá, ni a usted ni a nosotros, ningún derecho (como, por ejemplo, ceder, adquirir o mantener un derecho de propiedad) sobre el activo o activos subyacentes de dicha Operación.
- 1.2.3 El grupo CMC Markets tiene sus oficinas centrales en la City de Londres (133 Houndsditch, EC3A 7BX, Reino Unido), y cuenta con oficinas repartidas por todo el mundo.
- 1.2.4 CMC Markets Germany GmbH tiene su oficina central en Garden Tower, 21 F, Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt am Main y está registrada en el registro mercantil del Juzgado Local de Frankfurt am Main con el número HRB 114199. CMC Markets Germany GmbH está autorizada y regulada por la Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (“BaFin”)), con el número de registro 154814. La dirección de BaFin es Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main and Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

1.3 CMC Markets Germany GmbH, Sucursal en España.

- 1.3.1 CMC Markets Germany GmbH Sucursal España, con NIF W2766562I es una sucursal de la entidad CMC Markets Germany GmbH, inscrita con el número 134 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 (www.cnmv.es) como físicamente en Edison 4, 28006, Madrid.
- 1.3.2 La oficina de CMC Markets Germany GmbH en Madrid está situada en la siguiente dirección:
Paseo de la Castellana, 40, 9a planta, 28046, Madrid, España
- 1.3.3 Desde nuestra oficina de España le daremos soporte en las siguientes áreas:

Departamento de Ventas

De lunes a viernes de 9:00 a 19:00

Teléfono: 911140705

Fax: 911 140 799

Email: sopORTEclientes@cmcmarkets.es

Departamento de Atención al cliente

De lunes a viernes de 8:30 a 18:00, con atención en castellano. Servicio de 24 horas en inglés

Teléfono: 911140705

Fax: 911140799

Email: sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES

Departamento de formación (las formaciones se imparten únicamente a los traders experimentados)

De lunes a viernes de 9:00 a 19:00

Teléfono: 911140705

Fax: 911 140 799

Email: formacion@CMCMARKETS.ES

Mesa de Operaciones

De lunes a viernes de 8:30 a 19:00, con atención al cliente en castellano. Servicio de 24 horas en inglés¹

Teléfono: 911 140 711

2. CMC Markets: Nuestros Productos.

2.1 Descripción de Producto: Operaciones de CFD.

2.1.1 Un CFD es un contrato que se liquida en efectivo por la diferencia entre el precio de compra y el precio de venta de un instrumento financiero. El CFD trata de seguir una inversión en el activo subyacente sin la necesidad de poseer el activo subyacente en sí mismo. Los CFDs son instrumentos derivados over-the-counter ("OTC"), es decir, no cotizan en un mercado organizado.

2.2 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. En CMC Markets, puede operar con Operaciones de CFD en una amplia gama de activos subyacentes, como acciones, índices bursátiles, materias primas, tipos de interés o Forex. Para más información sobre los Productos disponibles, puede consultar nuestra página web (<https://www.cmcmarkets.com/es-es/>).

2.2.2 Posiciones largas y cortas.

Los mercados pueden subir o bajar. La operativa en Operaciones de CFDs permite beneficiarse potencialmente de los mercados con tendencia bajista ya que se puede operar 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. También se puede operar sobre el movimiento alcista del precio de un instrumento financiero. Esto se conoce como operar a la larga o tomar una posición larga.

2.2.3 Apalancamiento.

Las Operaciones de CFD son instrumentos financieros apalancados. Esto significa que usted, como cliente, no tiene que pagar el valor nominal íntegro de una Operación de CFD para abrir una Posición. Para abrir una Operación de CFD, solo tiene que depositar una fracción (denominada "Garantía") del valor nominal íntegro de la Operación de CFD, y CMC Markets financia el resto del valor nominal de dicha Operación. Las Operaciones de CFD están sujetas a las fluctuaciones de precios. Los Clientes Minoristas pueden perder todo su Capital

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.

Invertido. Los Clientes Profesionales y Contrapartes Elegibles pueden perder más que su Capital Invertido.

2.2.4 Precios.

En su calidad de creador de mercado, CMC Markets proporciona sus propios Precios para sus Productos en su Plataforma de manera continua. Nuestros Precios no son idénticos a los precios de instrumentos financieros similares o de sus correspondientes activos subyacentes cotizados en un Centro de Negociación o por otros proveedores.

2.3 Riesgos de operar con CMC Markets.

2.3.1 Recuerde que las Operaciones de CFD son productos financieros complejos.

2.3.2 Además, las Operaciones de CFD son productos apalancados y conllevan un nivel de riesgo elevado para su capital. Si usted es un Cliente Minorista, puede perder todo su Capital Invertido. Si es categorizado como Cliente Profesional o Contraparte Elegible, las pérdidas pueden superar su Capital Invertido. Es posible que las Operaciones de CFD no resulten adecuadas para todos los inversores; por lo tanto, asegúrese de comprender plenamente los riesgos que implican y busque asesoramiento independiente en caso de ser necesario.

2.3.3 Para una información más detallada consulte nuestra Advertencia sobre Riesgos en el siguiente link: <https://www.cmcmarkets.com/es-es/legal/gmbh/cfd>.

2.4 Cargos y Comisiones.

2.4.1 Una descripción detallada de nuestros cargos y comisiones puede encontrarse en la Tabla de Tarifas disponible en <https://www.cmcmarkets.com/es-es/legal/gmbh/cfd>, donde se encuentra la tabla de tarifas aplicables a la Plataforma. También puede encontrar más información sobre las tarifas en 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 de CFD. 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 que no tenga más de tres meses de antigüedad.
- (c) Realice un primer ingreso a su Cuenta mediante transferencia bancaria a la siguiente cuenta bancaria de fondos de los clientes de CMC Markets:

Banco: Barclays Bank Ireland PLC, German Branch

Titular: CMC Markets Germany GmbH

Número de Cuenta: DE0438005900

IBAN de la Cuenta: DE43503104000438005900

Código SWIFT: BARCDEFF

2.5.2 Incluya la siguiente referencia de pago cuando realice un ingreso a la cuenta bancaria de CMC Markets arriba indicada: nombre, apellido(s) y su número de Cuenta con nosotros.

2.5.3 Cerciérese de que todo pago que efectúe a su cuenta con nosotros sea realizado desde una cuenta bancaria de la que usted sea titular y no a nombre de un tercero. Cualquier pago procedente de un tercero será reembolsado a la fuente.

2.6 Categorización de los clientes.

- 2.6.1 De conformidad con la legislación española nos gustaría confirmarle que CMC Markets Germany GmbH le cataloga como Cliente Minorista por defecto en relación con todas las actividades que desarrollemos con usted o en su nombre. No obstante, usted puede solicitar en cualquier momento que se le cambie a la categoría de Cliente Profesional si puede aportar pruebas de que cumple los requisitos necesarios y siempre y cuando aceptemos dichas pruebas, a nuestra entera discreción.
- 2.6.2 De conformidad con la normativa MiFID y de la Ley del Mercado de Valores español, todos nuestros clientes se someterán al test de conveniencia. El test de conveniencia evalúa si tienen suficiente experiencia y conocimientos para comprender los riesgos del producto o servicio demandado. El test de conveniencia está incluido en el formulario de apertura de Cuenta. El cliente recibirá un e-mail notificándole el resultado del test de conveniencia.
- 2.6.3 Si usted ha sido clasificado como “cliente conveniente” por CMC Markets, una serie de 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 (2) primeras Operaciones de apertura de posición. Para poder mantener un adecuado registro de las advertencias realizadas y las expresiones recogidas, deberá realizar estas dos (2) 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 diez (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 y 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 declara insolvente).
- 3.1.2 Dependiendo de su categoría y circunstancias, podrá tener derecho a recibir compensación según el Plan de Compensación de Empresas del Mercado de Valores alemán (Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen o “EdW”). Si tiene derecho a una indemnización del EdW, su derecho dependerá del tipo de transacción y de las condiciones de elegibilidad. En los casos en que no tenga derecho a una indemnización del EdW, puede tener derecho a recibir una indemnización de un plan de indemnización alternativo contratado por CMC Markets. Puede encontrar más información acerca de las normas de compensación del EdW y de cualquier plan de compensación alternativo en nuestro sitio web. También puede encontrar información sobre el EdW en el sitio web del EdW, al que puede accederse en <https://www.e-d-w.de/>.
- 3.1.3 La dirección del EdW, en julio de 2024, es Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen, 10865 Berlín, Alemania.

4. Derechos de CMC Markets a realizar una Compensación y a deducir dinero de su Cuenta.

- 4.1 **Nuestro derecho a deducir dinero de su Cuenta.**
- 4.1.1 Cualquier cantidad monetaria que se nos adeude en virtud del Acuerdo, o que tenga que ser deducida según el Derecho Aplicable (inclusive por motivos tributarios), podrá ser deducida de los fondos que mantenga en su Cuenta.

4.2 **Nuestro derecho a realizar una Compensación.**

- 4.2.1 Además, podemos utilizar en cualquier momento y sin previo aviso cualquier saldo de efectivo positivo en cualquier Cuenta que tenga con nosotros o con cualquiera de nuestras Filiales o cualquier dinero que le debemos como compensación por cualquier dinero que usted nos deba a nosotros (o a cualquiera de nuestras Filiales).

5. **Proceso de Reclamaciones.**

5.1 **Servicio de Atención al Cliente.**

- 5.1.1 CMC Markets dispone de un equipo de atención al cliente especializado y autónomo (el "Servicio de Atención al Cliente") al que puede acudir para consultar cualquier duda que tenga sobre su Cuenta o 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. También puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente (en la dirección de email sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES, o por correo postal a nuestra dirección postal CMC Markets Germany GmbH, Sucursal en España, Paseo de la Castellana, 40, 9a planta, 28046, Madrid, España). A continuación, tramitaremos su reclamación. Un gran número de las incidencias/reclamaciones quedan resueltas en esta etapa inicial.

5.3 **¿Cómo tramitaremos su reclamación?**

- 5.3.1 Enviaremos los detalles de su reclamación a nuestro equipo centralizado de reclamaciones.
- 5.3.2 Investigaremos los fundamentos de su reclamación planteada con toda la información de la que dispongamos.
- 5.3.3 Le comunicaremos el resultado de su reclamación lo antes posible. No obstante, es posible que la investigación de su reclamación nos lleve más tiempo. Le mantendremos informado de cualquier retraso que pueda producirse en el proceso de investigación.

5.4 **¿Quién se hará cargo de analizar sus reclamaciones?**

- 5.4.1 Su reclamación será gestionada por nuestro Equipo de Reclamaciones. Tras esta investigación le remitiremos nuestra respuesta final dentro de un plazo de dos meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación. (Rogamos consulte el Reglamento para la Defensa del Cliente de CMC Markets Germany GmbH, Sucursal en España para obtener más información detallada sobre nuestro Procedimiento de Reclamaciones).

5.5 **¿Qué puede hacer si no está conforme con nuestra respuesta final a su reclamación?**

- 5.5.1 Si no estuviera satisfecho con la respuesta dada por nuestro Equipo de Reclamaciones, podrá remitir el asunto de nuevo por escrito a nuestro Servicio de Atención al Cliente a la dirección de email sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES y volveremos a investigar su reclamación.
- 5.5.2 Puede consultar nuestro Procedimiento de Reclamaciones en nuestra página web.
- 5.5.3 Nos comprometemos a resolver las reclamaciones planteadas de conformidad con nuestro Procedimiento de Reclamaciones. Sin embargo, si 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, CNMV. 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 CMC Markets.
- 5.5.4 La dirección del "Servicio de Reclamaciones de la CNMV" es:
"Oficina de Atención al Inversor. Servicio de Reclamaciones de la CNMV", Calle Edison 4
28006 Madrid.
Teléfono: 900 535 015

- 5.6 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 inversores y

educación financiera”, pinche en “reclamaciones” y posteriormente en “cómo reclamar”, donde aparece un enlace al formulario electrónico de reclamaciones (“envío electrónico de su reclamación”).

- 5.7 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. Servicios de solo ejecución.

- 6.1 CMC Markets únicamente presta servicios de solo ejecución. No ofrecemos asesoramiento en materia de inversiones, financiero, jurídico, fiscal, regulatorio ni de carácter similar y declinamos toda responsabilidad con respecto a las decisiones en materia de inversión que usted tome. Le sugerimos que obtenga asesoramiento independiente antes de celebrar el presente Acuerdo.
- 6.2. Es su responsabilidad gestionar y supervisar su Cuenta en todo momento. Esto incluye asegurarse de que cuenta con saldo suficiente para hacer frente a los requerimientos de Garantía exigidos para su(s) Cuenta(s). De conformidad con el Acuerdo, tendremos el derecho, con o sin notificación, a cerrar la totalidad o parte de sus Posiciones (según consideremos oportuno) si usted no dispone de Garantías suficientes para cubrir sus Posiciones.
- 6.3 Para más información consulte nuestras Condiciones de Contratación: <https://www.cmcmarkets.com/es-es/legal/gmbh/cfd>.
- 6.4 Usted puede terminar este Acuerdo con carácter inmediato notificándonoslo por escrito, enviándonos un correo electrónico a la dirección sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES con su solicitud de terminación.
- 6.5 Nosotros podremos terminar este Acuerdo notificándoselo por escrito con diez (10) Días Hábiles de antelación, pero nos reservamos el derecho a avisarle con menos antelación en determinadas circunstancias. Para más información sobre esta terminación, revisar las Condiciones de Contratación.

7. Conflictos de interés.

- 7.1 Nosotros podremos tener un interés o una relación que entre en conflicto con sus intereses o con nuestras obligaciones con usted. Hemos establecido y aplicado un Resumen de la Política de Conflictos de Intereses (que podrá revisarse y actualizarse) en cumplimiento del Derecho Aplicable. El Resumen de la Política de Conflictos de Intereses recoge la forma en la que detectamos, prevenimos o gestionamos todos los conflictos de intereses importantes.
- 7.2 Dependiendo del carácter concreto del conflicto de interés, podremos tomar determinadas medidas de conformidad con nuestro Resumen de la Política de Conflictos de Intereses para reducir las posibles consecuencias del conflicto. Dichas medidas pueden incluir el establecimiento de controles entre las partes en conflicto, controles sobre el intercambio de información y/o la correcta gestión de las actividades del personal y la separación de obligaciones.
- 7.3 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 todas las Operaciones de CFD y transacciones relacionadas suscritas por usted. Si desea disponer de más información sobre nuestro Resumen de la Política de Conflictos de Intereses o sobre cualquier conflicto de interés potencial que considere que puede afectarle, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros.
- 7.4 Para más información consulte el siguiente documento: Resumen de la Política de Conflictos de Intereses en el siguiente link: <https://www.cmcmarkets.com/es-es/informacion-importante>.

8. Información sobre su operativa.

- 8.1 No le enviaremos confirmaciones de Órdenes u otras 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 según lo exija el Derecho Aplicable (generalmente siete (7) años a contar desde la fecha de la Orden u Operación de CFD) y usted podrá acceder a esta información a través de la Plataforma salvo que su Cuenta haya sido cerrada o a menos que termine el Acuerdo. 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.
- 8.2 Cuando usted accede a su Cuenta a través de la Plataforma, puede obtener:

- 8.2.1 información sobre sus Órdenes que hayan sido recibidas por nuestra Plataforma incluidas las Órdenes Pendientes;
 - 8.2.2 información sobre todas las Operaciones de CFD abiertas y cerradas en su Cuenta, con detalles sobre las comisiones que se hubieran cobrado;
 - 8.2.3 el Importe Disponible total de su Cuenta y la Ganancia o Pérdida No Materializada; y
 - 8.2.4 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.

8.3 La Plataforma actualizará la información establecida anteriormente en tiempo real.

9. Comunicaciones.

- 9.1 El Acuerdo y todas las comunicaciones entre nosotros y usted relacionadas con el mismo serán en castellano. La Plataforma, incluyendo sus características y la información que contiene, se proporcionará en español por defecto, pero es posible que algunas características (como el comentario de mercado) solo estén disponibles en inglés.
- 9.2 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.
- 9.3 Cuando el Acuerdo exija que el cliente le obligue a comunicárnoslo por escrito, puede enviarnos un correo electrónico desde la dirección de correo electrónico vinculada a su Cuenta a sopORTECLIENTES@CMCMARKETS.ES, ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra Aplicación (si procede) o enviarnos una carta por correo postal. Tenga en cuenta que los mensajes suelen llegar antes si se envían electrónicamente.
- 9.4 Dado que el valor de sus Operaciones de CFD puede cambiar rápidamente, cualquier comunicación sobre sus Operaciones de CFD debería realizarse a través de la Plataforma para garantizar que se reciba con prontitud. Tenga 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".