

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN CLAVE

Propósito del "Documento de Información Clave" (Key Information Document, en lo sucesivo KID): Este documento le ofrece información clave sobre el producto de inversión descrito en la siguiente sección. No se trata de material de marketing. Dicha información es requerida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, riesgos, costes, pérdidas y ganancias potenciales de este producto y para que pueda compararlo con otros productos.

1. Producto - Contratos por Diferencia (CFD) sobre GOLD

Este producto se puede operar "over the counter" (OTC), es decir, en mercados extrabursátiles.

Productor del producto de inversión minorista empaquetado (PRIIP):

Nombre: Trading Point of Financial Instruments Ltd (la "Compañía")

Sitio web: xm.com

Número de teléfono para información adicional: +357 25029933

Autoridad supervisora: Comisión del Mercado de Valores de Chipre ("CySEC")

Este KID se actualizó el **31.01.2023**.

Está a punto de adquirir un producto que no es sencillo y puede resultar difícil de entender.

2. ¿Qué es este producto?

(a) Tipo

Este producto es un instrumento financiero de la siguiente categoría: CFD sobre metales preciosos.

(b) Objetivos

Este producto crea una exposición apalancada al movimiento del valor del activo subyacente (es decir, metales preciosos GOLD). Su rentabilidad se ve influida principalmente por el precio y volatilidad del activo subyacente, el grado de apalancamiento utilizado por el inversor y los costes asociados de la operación. El precio del activo subyacente depende de la oferta y la demanda, que se ven muy afectadas por diversos factores, como acontecimientos políticos importantes (elecciones, referéndums, etc.), anuncios de los bancos centrales, evolución económica y geopolítica y comportamiento de los inversores.

Cabe señalar que este Producto NO tiene un período mínimo de tenencia.

Los CFD son productos especulativos que se operan con apalancamiento y no son adecuados para todos los inversores. Las posiciones pueden cerrarse debido a ajustes de margen/stop outs. Además, el trading con margen requiere una precaución adicional, ya que, aunque puede obtener grandes beneficios si el precio se mueve a su favor, se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio se mueve en su contra. Si no deposita fondos adicionales para cumplir con el requisito de margen de mantenimiento como resultado de un movimiento negativo del precio, el CFD puede cerrarse automáticamente. Esto ocurrirá cuando el capital restante de su cuenta caiga por debajo del requisito de margen de mantenimiento.

Operar con CFD conlleva un alto nivel de riesgo y, por consiguiente, puede generar tanto grandes beneficios como grandes pérdidas. Los inversores nunca deben invertir más de lo que estén dispuestos a perder, ya que es posible que pierdan su inversión inicial. A menos que un cliente conozca y comprenda plenamente los riesgos que implica el trading con CFD, no debería participar en ninguna actividad de trading.

La Compañía actúa como única ejecutora para ejecutar las órdenes de los clientes. Las transacciones realizadas en instrumentos financieros con la Compañía no se ejecutan en un centro de trading, sino que son ejecutadas por la Compañía a través de su plataforma electrónica de trading y, como tal, pueden exponer al cliente a riesgos mayores que los de un centro de trading. Por lo tanto, la Compañía puede no ejecutar una orden o puede cambiar el precio de apertura (cierre) de una orden en caso de fallo técnico de la plataforma de trading o de las fuentes de cotización. Además, se subraya que, en determinadas condiciones de mercado, puede ser difícil o imposible ejecutar su orden.

Los precios con los que opera con nosotros son los que aparecen en nuestra plataforma electrónica de trading y se calculan por referencia al precio del instrumento financiero respectivo que la Compañía obtiene de sus proveedores de liquidez externos. El precio de los instrumentos financieros con los que se opera está determinado por las fluctuaciones de los mercados y quedan fuera de nuestro control. A la hora de fijar nuestros precios, los spreads y los tamaños en los que negociamos, tenemos en cuenta el mercado o los mercados de los instrumentos subyacentes correspondientes.

Operar online no reduce necesariamente los riesgos asociados al trading. Al operar online, está sujeto a los riesgos relacionados con una conectividad a internet lenta o inexistente, fallos de hardware o software, fallos de comunicación y retrasos. Consulte la [Declaración de riesgos](#) de la Compañía para obtener más información sobre los riesgos asociados.

(c) Inversor minorista al que se destina el producto

Operar con este producto no es apropiado para todo el mundo. Por lo general, este producto será utilizado por personas que deseen exponerse a corto plazo a instrumentos o mercados financieros, que utilicen (operen con) dinero que puedan permitirse perder, que dispongan de una cartera de inversiones y ahorros diversificada, que tengan una tolerancia al riesgo elevada y que comprendan el impacto y los riesgos asociados al trading con margen.

(d) **Plazo**

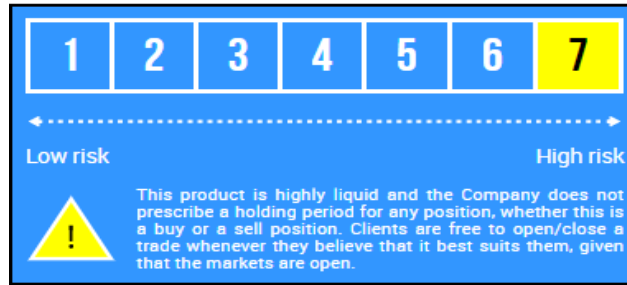
Este producto no tiene vencimiento ni fecha de finalización.

3. ¿Cuáles son los riesgos y qué puedo obtener a cambio?

(a) **Indicador resumido de riesgo (SRI):**

El indicador resumido de riesgo es una guía del nivel de riesgo de este producto en comparación con otros productos. Muestra la probabilidad de que el producto sufra pérdidas debido a los movimientos de los mercados. Hemos clasificado este producto en el nivel 7 de 7, que es la clase de riesgo más alta.

Es posible que pierda toda su inversión, a menos que establezca un límite a la pérdida financiera resultante de su inversión ("stop loss"). Además, la inversión puede perderse si la Compañía no puede afrontar los pagos. No obstante, puede beneficiarse de un régimen de protección de los consumidores (consulte el apartado "Qué sucede si no podemos pagarle"). Es posible que tenga que realizar pagos adicionales a su inversión inicial para evitar que se interrumpan sus posiciones abiertas.



En determinadas circunstancias, es posible que tenga que realizar pagos adicionales para compensar las pérdidas (es decir, pagos de márgenes). La pérdida total en la que pueda incurrir nunca superará el importe invertido. La Compañía ofrece una protección contra saldo negativo a sus clientes, lo que significa que nunca estarán en posición de perder más fondos que las cantidades invertidas con la Compañía. En caso de que el saldo de la cuenta de un cliente entre en territorio negativo, por ejemplo, debido a una brecha en el mercado, la Compañía no solicitará este importe y la cuenta del cliente volverá a cero (0).

Para clientes minoristas, se aplica una norma de cierre obligatorio del margen a nivel de cuenta. Esto significa que, cuando el valor de su cuenta (es decir, pérdidas y ganancias netas, así como cualquier margen depositado y otros fondos) cae por debajo del 50% del margen inicial requerido (que se pagó para entrar en todas las posiciones abiertas de CFD en cualquier momento), se cerrarán una o más de sus posiciones de CFD.

(b) **Escenario de rendimiento**

La evolución futura de los mercados no puede predecirse con exactitud. Los escenarios que figuran en la tabla 2 son solo un indicativo de algunos de los posibles resultados basados en rentabilidades recientes. Las rentabilidades reales pueden ser inferiores.

El rendimiento puede variar en función del comportamiento del mercado y del tiempo que mantenga el CFD. El escenario de estrés ilustra un escenario desfavorable extremo basado en datos históricos. La pérdida máxima sería la pérdida de toda la inversión. Los resultados de rentabilidad son netos de todos los costes del producto, pero no tienen en cuenta los costes impositivos personales.

Las hipótesis utilizadas en el análisis de rendimiento se describen a continuación:

CFD sobre GOLD - Tabla 1	
Inversión	1,000 €
Período de tenencia	1 día
Valor nocial de la operación	20,000 €
Apalancamiento	20
Requisito de margen	1,000 €
Precio de apertura	1,663.45

El cliente utiliza todo el margen disponible en la plataforma de trading

Escenarios - Tabla 2					
Escenario de rendimiento a largo plazo					
Favorable	Saldo	1,181.80 €	Moderado	Saldo	1,007.60 €
	Rentabilidad	+ 18%		Rentabilidad	+ 1%
	Ganancia/Pérdida	+ 181.80 €		Ganancia/Pérdida	+ 7.60 €
	Precio de cierre	1,678.57		Precio de cierre	1,664.08
Desfavorable	Saldo	808.30 €	Estrés	Saldo	497.10 €
	Rentabilidad	- 19%		Rentabilidad	- 50%

	Ganancia/Pérdida	- 191.70 €		Ganancia/Pérdida	- 502.90 €
	Precio de cierre	1,647.51		Precio de cierre	1,621.62
Escenario de rendimiento a corto plazo					
Favorable	Saldo	1,189.10 €	Moderado	Saldo	1,016.10 €
	Rentabilidad	+ 19%		Rentabilidad	+ 2%
	Ganancia/Pérdida	+ 189.10 €		Ganancia/Pérdida	+ 16.10€
	Precio de cierre	1,647.72		Precio de cierre	1,662.11
Desfavorable	Saldo	816.80 €	Estrés	Saldo	477.30 €
	Rentabilidad	- 18%		Rentabilidad	- 52%
	Ganancia/Pérdida	- 183.20 €		Ganancia/Pérdida	- 522.70 €
	Precio de cierre	1,678.69		Precio de cierre	1,706.92

Los escenarios de rendimiento mostrados se han calculado utilizando la metodología proporcionada por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA).

4. ¿Qué ocurre si Trading Point of Financial Instruments Ltd no puede afrontar los pagos?

Todos los fondos de los clientes en poder de la Compañía se mantiene en cuentas bancarias separadas de los fondos propios de la Compañía, y están protegidos por las principales instituciones crediticias de Europa. Diariamente, la Compañía realiza conciliaciones internas y externas según lo requerido por la CySEC y lo prescrito por las normativas de la MiFID II para que la Compañía garantice que mantiene cantidades adecuadas en las cuentas de los clientes para cubrir todos los fondos de dichos clientes.

En el improbable caso de que la Compañía no pueda afrontar los pagos, el cliente puede ponerse en contacto con el Fondo de Compensación de Inversores (el "ICF"). El ICF es un fondo chipriota de último recurso establecido por ley para los clientes de empresas de inversión chipriotas ("CIF"). Esto significa que el ICF puede pagar una indemnización de hasta 20.000 € por cliente elegible, si la Compañía no puede afrontar sus obligaciones financieras. El nivel real de compensación que pagará el ICF se basará en su reclamación. El ICF es un organismo independiente, creado en virtud de la Ley de Servicios y Actividades de Inversión y Mercados Regulados de 2007, de la que forma parte la Compañía, ya que está autorizada y regulada por la CySEC (Número de Licencia: 120/10).

5. ¿Cuáles son los costes?

Esta tabla muestra los diferentes tipos de categorías de costes			
Costes únicos	Costes de salida	Comisión	No aplicable
	Costes de entrada	Spread	La diferencia entre el precio de compra y el precio de venta se llama spread. Este coste se hace efectivo cada vez que abre y cierra una operación. Puede encontrar información sobre spreads en el sitio web de la Compañía .
Costes corrientes		Costes diarios de mantenimiento (swaps)	Se cargará una comisión en su cuenta por cada noche que mantenga su posición. Esto significa que cuanto más tiempo mantenga una posición, más le costará. Puede encontrar información sobre swaps en el sitio web de la compañía .

6. ¿Cuánto tiempo debo mantenerlo? ¿Puedo retirar mi dinero antes?

El trading con CFD implica un riesgo significativo, con frecuentes movimientos del mercado y cambios de precios. Los clientes pueden abrir/cerrar una operación cuando lo consideren oportuno, siempre que los mercados estén abiertos. La Compañía no establece un periodo de tenencia para ninguna posición, ya sea de compra o de venta. El cliente puede optar por fijar un "stop loss" o un "take profit" en su operación para minimizar el riesgo de grandes movimientos inesperados.

Los clientes pueden retirar todo su saldo cuando lo deseen, si no hay posiciones abiertas en su cuenta de trading. En caso de que haya posiciones abiertas, el cliente puede retirar cualquier cantidad excedente del margen requerido para esa operación concreta, es decir, su "margen libre". Todas las solicitudes de retiro pueden realizarse desde el "Área de usuarios" del sitio web de la Compañía.

7. ¿Cómo puedo hacer una reclamación?

Pasos para presentar una reclamación: Los clientes que deseen presentar una reclamación deben hacerlo enviando el formulario de reclamación correspondiente a la dirección de correo electrónico que figura a continuación, junto con cualquier información relevante.

Dirección de correo electrónico: complaints@xm.com

Puede encontrar el formulario de reclamación en la sección "Área de usuarios" del sitio web de la Compañía.

8. Otra información relevante

Es un requisito legal que la Compañía proporcione a sus clientes los siguientes documentos y políticas:

[Términos y Condiciones del Acuerdo del cliente](#), [Política de ejecución de órdenes](#), [Resumen de la política de conflictos de interés](#), [Categorización del cliente](#), [Procedimiento de tramitación de reclamaciones](#), [Declaración de riesgos](#)

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN CLAVE

Propósito del "Documento de Información Clave" (Key Information Document, en lo sucesivo KID): Este documento le ofrece información clave sobre el producto de inversión descrito en la siguiente sección. No se trata de material de marketing. Dicha información es requerida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, riesgos, costes, pérdidas y ganancias potenciales de este producto y para que pueda compararlo con otros productos.

1. Producto - Contratos por Diferencia (CFD) sobre SILVER

Este producto se puede operar "over the counter" (OTC), es decir, en mercados extrabursátiles.

Productor del producto de inversión minorista empaquetado (PRIIP):

Nombre: Trading Point of Financial Instruments Ltd (la "Compañía")

Sitio web: xm.com

Número de teléfono para información adicional: +357 25029933

Autoridad supervisora: Comisión del Mercado de Valores de Chipre ("CySEC")

Este KID se actualizó el **31.01.2023**.

Está a punto de adquirir un producto que no es sencillo y puede resultar difícil de entender.

2. ¿Qué es este producto?

(a) Tipo

Este producto es un instrumento financiero de la siguiente categoría: CFD sobre metales preciosos.

(b) Objetivos

Este producto crea una exposición apalancada al movimiento del valor del activo subyacente (es decir, metales preciosos SILVER). Su rentabilidad se ve influida principalmente por el precio y volatilidad del activo subyacente, el grado de apalancamiento utilizado por el inversor y los costes asociados de la operación. El precio del activo subyacente depende de la oferta y la demanda, que se ven muy afectadas por diversos factores, como acontecimientos políticos importantes (elecciones, referéndums, etc.), anuncios de los bancos centrales, evolución económica y geopolítica y comportamiento de los inversores. Cabe señalar que este Producto NO tiene un período mínimo de tenencia.

Los CFD son productos especulativos que se operan con apalancamiento y no son adecuados para todos los inversores. Las posiciones pueden cerrarse debido a ajustes de margen/stop outs. Además, el trading con margen requiere una precaución adicional, ya que, aunque puede obtener grandes beneficios si el precio se mueve a su favor, se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio se mueve en su contra. Si no deposita fondos adicionales para cumplir con el requisito de margen de mantenimiento como resultado de un movimiento negativo del precio, el CFD puede cerrarse automáticamente. Esto ocurrirá cuando el capital restante de su cuenta caiga por debajo del requisito de margen de mantenimiento.

Operar con CFD conlleva un alto nivel de riesgo y, por consiguiente, puede generar tanto grandes beneficios como grandes pérdidas. Los inversores nunca deben invertir más de lo que estén dispuestos a perder, ya que es posible que pierdan su inversión inicial. A menos que un cliente conozca y comprenda plenamente los riesgos que implica el trading con CFD, no debería participar en ninguna actividad de trading.

La Compañía actúa como única ejecutora para ejecutar las órdenes de los clientes. Las transacciones realizadas en instrumentos financieros con la Compañía no se ejecutan en un centro de trading, sino que son ejecutadas por la Compañía a través de su plataforma electrónica de trading y, como tal, pueden exponer al cliente a riesgos mayores que los de un centro de trading. Por lo tanto, la Compañía puede no ejecutar una orden o puede cambiar el precio de apertura (cierre) de una orden en caso de fallo técnico de la plataforma de trading o de las fuentes de cotización. Además, se subraya que, en determinadas condiciones de mercado, puede ser difícil o imposible ejecutar su orden.

Los precios con los que opera con nosotros son los que aparecen en nuestra plataforma electrónica de trading y se calculan por referencia al precio del instrumento financiero respectivo que la Compañía obtiene de sus proveedores de liquidez externos. El precio de los instrumentos financieros con los que se opera está determinado por las fluctuaciones de los mercados y quedan fuera de nuestro control. A la hora de fijar nuestros precios, los spreads y los tamaños en los que negociamos, tenemos en cuenta el mercado o los mercados de los instrumentos subyacentes correspondientes.

Operar online no reduce necesariamente los riesgos asociados al trading. Al operar online, está sujeto a los riesgos relacionados con una conectividad a internet lenta o inexistente, fallos de hardware o software, fallos de comunicación y retrasos. Consulte la [Declaración de riesgos](#) de la Compañía para obtener más información sobre los riesgos asociados.

(c) Inversor minorista al que se destina el producto

Operar con este producto no es apropiado para todo el mundo. Por lo general, este producto será utilizado por personas que deseen exponerse a corto plazo a instrumentos o mercados financieros, que utilicen (operen con) dinero que puedan permitirse perder, que dispongan de una cartera de inversiones y ahorros diversificada, que tengan una tolerancia al riesgo elevada y que comprendan el impacto y los riesgos asociados al trading con margen.

(d) Plazo

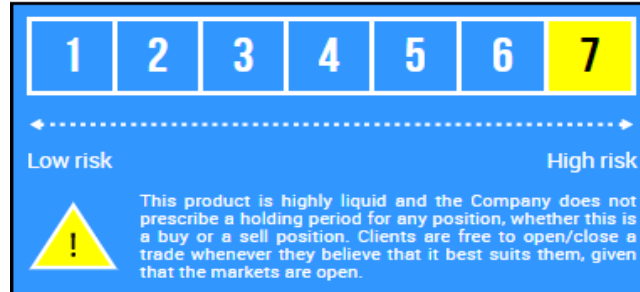
Este producto no tiene vencimiento ni fecha de finalización.

3. ¿Cuáles son los riesgos y qué puedo obtener a cambio?

(a) Indicador resumido de riesgo (SRI):

El indicador resumido de riesgo es una guía del nivel de riesgo de este producto en comparación con otros productos. Muestra la probabilidad de que el producto sufra pérdidas debido a los movimientos de los mercados. Hemos clasificado este producto en el nivel 7 de 7, que es la clase de riesgo más alta.

Es posible que pierda toda su inversión, a menos que establezca un límite a la pérdida financiera resultante de su inversión ("stop loss"). Además, la inversión puede perderse si la Compañía no puede afrontar los pagos. No obstante, puede beneficiarse de un régimen de protección de los consumidores (consulte el apartado "Qué sucede si no podemos pagarle"). Es posible que tenga que realizar pagos adicionales a su inversión inicial para evitar que se interrumpan sus posiciones abiertas.



En determinadas circunstancias, es posible que tenga que realizar pagos adicionales para compensar las pérdidas (es decir, pagos de márgenes). La pérdida total en la que pueda incurrir nunca superará el importe invertido. La Compañía ofrece una protección contra saldo negativo a sus clientes, lo que significa que nunca estarán en posición de perder más fondos que las cantidades invertidas con la Compañía. En caso de que el saldo de la cuenta de un cliente entre en territorio negativo, por ejemplo, debido a una brecha en el mercado, la Compañía no solicitará este importe y la cuenta del cliente volverá a cero (0).

Para clientes minoristas, se aplica una norma de cierre obligatorio del margen a nivel de cuenta. Esto significa que, cuando el valor de su cuenta (es decir, pérdidas y ganancias netas, así como cualquier margen depositado y otros fondos) cae por debajo del 50% del margen inicial requerido (que se pagó para entrar en todas las posiciones abiertas de CFD en cualquier momento), se cerrarán una o más de sus posiciones de CFD.

(b) Escenario de rendimiento

La evolución futura de los mercados no puede predecirse con exactitud. Los escenarios que figuran en la tabla 2 son solo un indicativo de algunos de los posibles resultados basados en rentabilidades recientes. Las rentabilidades reales pueden ser inferiores.

El rendimiento puede variar en función del comportamiento del mercado y del tiempo que mantenga el CFD. El escenario de estrés ilustra un escenario desfavorable extremo basado en datos históricos. La pérdida máxima sería la pérdida de toda la inversión. Los resultados de rentabilidad son netos de todos los costes del producto, pero no tienen en cuenta los costes impositivos personales.

Las hipótesis utilizadas en el análisis de rendimiento se describen a continuación:

CFD sobre SILVER - Tabla 1	
Inversión	1,000 €
Período de tenencia	1 día
Valor nocional de la operación	10,000 €
Apalancamiento	10
Requisito de margen	1,000 €
Precio de apertura	19.265

El cliente utiliza todo el margen disponible en la plataforma de trading

Escenarios - Tabla 2					
Escenario de rendimiento a largo plazo					
Favorable	Saldo	1,150.40 €	Moderado	Saldo	984.20 €
	Rentabilidad	+ 15%		Rentabilidad	- 2%
	Ganancia/Pérdida	+ 150.40 €		Ganancia/Pérdida	- 15.80 €
	Precio de cierre	19.555		Precio de cierre	19.235
Desfavorable	Saldo	810.20 €	Estrés	Saldo	547.40 €
	Rentabilidad	- 19%		Rentabilidad	- 45%
	Ganancia/Pérdida	- 189.80 €		Ganancia/Pérdida	- 452.60 €
	Precio de cierre	18.899		Precio de cierre	18.393
Escenario de rendimiento a corto plazo					

Favorable	Saldo	1,181.40 €	Moderado	Saldo	1,023.00 €
	Rentabilidad	+ 18%		Rentabilidad	+ 2%
	Ganancia/Pérdida	+ 181.40 €		Ganancia/Pérdida	+ 23.00 €
	Precio de cierre	18.916		Precio de cierre	19.221
Desfavorable	Saldo	840.90 €	Estrés	Saldo	443.00 €
	Rentabilidad	- 16%		Rentabilidad	- 56%
	Ganancia/Pérdida	- 159.10 €		Ganancia/Pérdida	- 557.00 €
	Precio de cierre	19.572		Precio de cierre	20.338

Los escenarios de rendimiento mostrados se han calculado utilizando la metodología proporcionada por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA).

4. ¿Qué ocurre si Trading Point of Financial Instruments Ltd no puede afrontar los pagos?

Todos los fondos de los clientes en poder de la Compañía se mantiene en cuentas bancarias separadas de los fondos propios de la Compañía, y están protegidos por las principales instituciones crediticias de Europa. Diariamente, la Compañía realiza conciliaciones internas y externas según lo requerido por la CySEC y lo prescrito por las normativas de la MiFID II para que la Compañía garantice que mantiene cantidades adecuadas en las cuentas de los clientes para cubrir todos los fondos de dichos clientes.

En el improbable caso de que la Compañía no pueda afrontar los pagos, el cliente puede ponerse en contacto con el Fondo de Compensación de Inversores (el "ICF"). El ICF es un fondo chipriota de último recurso establecido por ley para los clientes de empresas de inversión chipriotas ("CIF"). Esto significa que el ICF puede pagar una indemnización de hasta 20.000 € por cliente elegible, si la Compañía no puede afrontar sus obligaciones financieras. El nivel real de compensación que pagará el ICF se basará en su reclamación. El ICF es un organismo independiente, creado en virtud de la Ley de Servicios y Actividades de Inversión y Mercados Regulados de 2007, de la que forma parte la Compañía, ya que está autorizada y regulada por la CySEC (Número de Licencia: 120/10).

5. ¿Cuáles son los costes?

Esta tabla muestra los diferentes tipos de categorías de costes			
	Costes de salida	Comisión	No aplicable
Costes únicos	Costes de entrada	Spread	La diferencia entre el precio de compra y el precio de venta se llama spread. Este coste se hace efectivo cada vez que abre y cierra una operación. Puede encontrar información sobre spreads en el sitio web de la Compañía .
Costes corrientes		Costes diarios de mantenimiento (swaps)	Se cargará una comisión en su cuenta por cada noche que mantenga su posición. Esto significa que cuanto más tiempo mantenga una posición, más le costará. Puede encontrar información sobre swaps en el sitio web de la compañía .

6. ¿Cuánto tiempo debo mantenerlo? ¿Puedo retirar mi dinero antes?

El trading con CFD implica un riesgo significativo, con frecuentes movimientos del mercado y cambios de precios. Los clientes pueden abrir/cerrar una operación cuando lo consideren oportuno, siempre que los mercados estén abiertos. La Compañía no establece un periodo de tenencia para ninguna posición, ya sea de compra o de venta. El cliente puede optar por fijar un "stop loss" o un "take profit" en su operación para minimizar el riesgo de grandes movimientos inesperados.

Los clientes pueden retirar todo su saldo cuando lo deseen, si no hay posiciones abiertas en su cuenta de trading. En caso de que haya posiciones abiertas, el cliente puede retirar cualquier cantidad excedente del margen requerido para esa operación concreta, es decir, su "margen libre". Todas las solicitudes de retiro pueden realizarse desde el "Área de usuarios" del sitio web de la Compañía.

7. ¿Cómo puedo hacer una reclamación?

Pasos para presentar una reclamación: Los clientes que deseen presentar una reclamación deben hacerlo enviando el formulario de reclamación correspondiente a la dirección de correo electrónico que figura a continuación, junto con cualquier información relevante.

Dirección de correo electrónico: complaints@xm.com

Puede encontrar el formulario de reclamación en la sección "Área de usuarios" del sitio web de la Compañía.

8. Otra información relevante

Es un requisito legal que la Compañía proporcione a sus clientes los siguientes documentos y políticas:

[Términos y Condiciones del Acuerdo del cliente](#), [Política de ejecución de órdenes](#), [Resumen de la política de conflictos de interés](#)
[Categorización del cliente](#), [Procedimiento de tramitación de reclamaciones](#), [Declaración de riesgos](#)