POLÍTICA DE RETIRADAS, REEMBOLSOS Y DEPÓSITOS DE XTB INTERNATIONAL LIMITED

La Compañia ha establecido esta Política de Retiradas, Reembolsos y Depósitos con la finalidad de asegurar la satisfacción de los clientes de la Compañía, reduciendo riesgos legales y financieros para la compañía y también intentar contrarrestar el lavado de dinero, and in an attempt to counteract money laundering, financiamiento del terrorismo, fraude y alguna otra actividad ilegal según la ley que aplica y los requisitos reglamentarios.

1. ESPECIFICACION DE LOS TERMINOS DEL SIGUIENTE DOCUMENTO

1.1. Todas las reglas, terminos y regulaciones que están en este documento deben considerarse aplicables sin perjuicio de los Terminos Generales y Condiciones para la prestación de servicios entre el cliente y XTB International Limited.

1.2. Ninguna de las disposiciones contenidas en el presente documento se interpretará como una limitación de la capacidad de XTB International Ltd. para gestionar, limitar y responder al comportamiento que a juicio de XTB podría ser, o suponer el riesgo de ser criminal, de otro modo ilegal o perjudicial para XTB.

No provision contained herein shall be construed to limit XTB International Limited's ability to manage, limit and respond to behavior that in XTB's sole view could be, or pose the risk of being criminal, otherwise illegal or detrimental to XTB

2. RETIRADAS

SOLICITUD DE RETIRADAS

2.1. Las retiradas deben ser solicitadas por los Clientes, de manera online a través de la Oficina del Cliente. Al seleccionar la opción de retiro, una cuenta bancaria deberá ser añadida con la finalidad de retirar fondos. Los clientes deberán completar el detalle de su cuenta bancaria y adjuntar un documento.

2.2. De acuerdo con las regulaciones que se aplican, así como para la seguridad de nuestros clientes, XTB revisa el documento bancario, antes de procesar un retiro.

2.3. El cliente debe cumplir las siguientes condiciones al enviar una solicitud de dinero:

A. Los clientes deberán proveer un Estado de cuenta bancario, Clients should provide a bank statement, confirmación de una transferencia saliente o una carta bancaria conteniendo la siguiente información:

- Nombre completo del cliente (incluyendo nombre y apellido)
- Número de cuenta bancaria
- Fecha de emisión (el documento debe ser emitido dentro de los últimos 3 meses)
- Detalles del banco (incluyendo nombre y país)

B. Entregar número IBAN (en caso que corresponda)

C. El monto de la retirada no deberá exceder el Margen Libre de la Cuenta de Trading del Cliente.

D. XTB se reserva el derecho de solicitar información adicional en caso que sea necesaria para proceder con la verificación de acuerdo a los mejores estándares de la industria y las necesidades regulatoria.

2.4. XTB verifica la cuenta bancaria del Cliente solo durante la primera retirada. Para cualquier solicitud de retiro posterior, los fondos se envían a la cuenta bancaria ya registrada; a menos que el cliente desee retirar los fondos a una cuenta diferente, entonces el proceso de verificación debe repetirse.

BENEFICIARIO DE LOS FONDOS

2.5. El retiro de fondos solo se puede realizar a la cuenta bancaria cuyo beneficiario real es el mismo que el titular de la cuenta comercial. La compañía no procederá con retiradas a terceros o a cuenta anonimas.

SOLICITUDES DE MAS INFORMACION

2.6. La Compañía se reserva el derecho de revisar la cuenta de trading del Cleinte, historia de su cuenta, documentación de apoyo y a solicitar información adicional antes de completar cualquier solicitud de retiro. En caso de ser necesario, la Compañía puede contactar al cliente para más conusltas. En este caso, la Compañía debe suspender la solicitud de retiro hasta que se resuelvan los asuntos pendientes. El Cliente será informado.

3. REEMBOLSOS Y DEVOLUCION DE DINERO

SOLICITUD DE REEMBOLSOS & RECUPERACION DE PAGOS

3.1. El Cliente se compromete a no presentar una solicitud de devolución de fondos ya acreditados durante y después del uso de los servicios de la Compañía. En caso de que la Compañía reciba la solicitud, la Compañía se reserva el derecho de bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cleinte.

3.2. Al depositar fondos, el Cliente se compromete a no presentar una solicitud de recuperación de pagos (contracargo) por medio del proveedor o proveedor de pagos, tanto dentro del tiempo o después de la finalización del uso de los servicios de la Compañía. Sin embargo, si la Compañía recibo esa solicitud, nos reservamos el drecho de bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente, se congela el saldo actual de la cuenta de trading del cliente, así como se envía el dinero de vuelta, después de la terminación de todos los servicios..

VOLVER A LA FUENTE – DEVOLUCION DE FONDOS

3.3. La Compañía puede optar por devolver los fondos del Cliente a la fuente desde donde fueron recibidos, por cualquier razón y en cualquier minuto.

3.4. Los fondos pueden ser devueltos a la fuente original en lugar del destino proporcionado por el Clienteen una solicitud de retiro.

3.5. En caso de que no sea posible devolver los fondos a la fuente original, cuando la Compañía lo considere necesario, el Cliente estará obligado a proporcionar toda la documentación necesaria a la Compañía que demuestre que tanto el origen como el destino deseado de cualquier transferencia de fondos, pertenece al cliente. ***Should returning the funds back to the original source not be possible, when the Company sees it as necessary, the Client will be obligated to provide all the necessary documentation to the Company sufficiently showing that both the source as well as the desired destination of any funds transfer belong to the Client.***

3.6. Si se presenta una situación en la que la Compañía tenga dudas respecto al origen o destino de fondos, con el fin de prevenir el producto del delito o fondos relacionados con la financiación de actividades terroristas o los fondos relacionados con la financiación de actividades terroristas se liberen más en la red financiera; pueden ser lieberados en un depósito judicial pendiente de la decisión de las autoridades pertinentes sobre las operaciones en cuestión. ***If a situation arises in which the Company retains doubts as to the origin or destination of funds, in order to prevent proceeds of crime or funds related to funding terrorist activities from being released further into financial network they may be released into a court deposit pending decision by relevant authorities as to the operations in question.***

3.7. Si el origen del dinero o la activdad del Cliente suscita sospechas de posible lavado de dinero, la Compañía tiene el derecho para bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente, suspender la activdad de trading en sus cuentas, cancelar depósitos/retiradas o devolver dinero. En particular, cuando la Compañía clasifica la activadad del Cliente como no relevante o no consistente con el propósito normal de usar los servicios de la Compañía, la Compañía tiene el derecho de actuar de acuerdo a este documento sin previo aviso.

3.8. La Compañía puede devolver fondos del Cliente recividos a través de cualquier método de pago por cualquier motivo, incluso si no se registró activadad en las cuentas de trading dentro de un periódo de tiempo específico, según el criterio de la Compañía. En este caso, los fondos serán devueltos a la misma fuente de la cual fueron depositados.

4. DEPOSITOS

4.1. Los Fondos deben ser depositados por los Clientes por una fuente en la cual el dueño de los fonos sea el mismo de la cuenta de trading.

4.2. XTB se reserva el derecho de solicitar a un Cliente una confirmación de ser el beneficiario efectivo de los fonos depositados en cualquier momento, antes de que los fondos puedan acreditarse en la cuenta de trading, independiente del método de pago. Si no se proporciona la prueba solicitada, se puede rechazar el depósito y puede ser devuelto al remitente, deduciendo cualquier tarifa de transferencia u otros cargos incurridos por XTB. Failure to provide the requested proof may result in rejection of the deposit and returning them to the remitter deducting any transfer fees or other charges incurred by XTB.

4.3. XTB se reserva el derecho de solicitar a los Clientes una copia en color o una foto de su Tarjeta de Crédito utilizada para depósitos. Los Clientes deben cubrir los dígitos de la Tarjeta, dejando visible, solo los últimos 4 dígitos, así como también cubrir el número CVV del reverso de la Tarjeta de Crédito. Para proteger la integriddad del sistema financiero, XTB toma grandes precausiones en cuanto a alertas de seguridad para pagos con Tarjeta de Crédito. Por esta razón, aunque XTB se esfuerza para acreditar depósitos de Clientes lo más rápido posible, no se puede garantizar que los fondos serán depositados inmediatamente después del depósito, ya que en algunos casos se puede requerir verificación adicional de los pagos.

4.4. Los Depósitos pueden ser hechos vía online a través de la Oficina del Cliente. Al seleccionar la opción de depósito, una selección de métodos de depósitos estará disponible para elegir, Sin embargo, es posible que algunas de estas opciones no esten disponibles si los fondos del Cliente se originan en un paóis que no sea el de residencia, según lo declarado y registrado en la Cuenta del Cliente.

4.5. XTB se reserva el derecho de rechazar cualquier fondo originario de un país que no sea el declarado por el Cliente como país de residencia.

4.6. XTB se reserva el derecho de rechazar cualquier fondo originario desde una institución que XTB considere que no cumpla con los estándares y requerimientos de AML.

4.7. XTB no será responsible de ninguna pérdida sufrida como resultado del rechazo de depósitos o retrasos en el procesamiento de los depósitos de los Clientes, incluidos entre otros, depósitos realizados para cubrir margen. Es de entera responsabilidad del Cliente asegurar que la cuenta de trading tenga los fondos suficientes para cubrir requerimientos de margen.

5. PROVISIONES FINALES

5.1. Los pagos con tarjetas de crédito / débito impulsadas por Ecommpay serán procesados en nombre de la Compañía por una empresa perteneciente al grupo XTB: XTB Services Limited, una compañía con domicilio social en Pikioni 10, Edificio: Highsight Rentals Ltd, 3075, Limassol, Chipre.

5.2. Cualquier uso indebido de los servicios de la Compañía, incluisa la tergiversación de la fuente y el uso de fondos, se considerará inclumplicmiente del Contrato. En caso de que esto ocurra, XTB tiene derecho a bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente, suspender la actividad de trading, cancelar cualquier disposición de depósito/retirdada, así como ejecutar una devolución completa. Con el fin de garantizar una respuesta adecuada a algún incumplimiento, la Compañía también se reserva el derecho a trabajar dentro de este documento, sin previo aviso.

5.3. Cualquier cambio a este documento no constituye cambios a los Terminos de Provisión de Servicio y no necesita ser notificado antes de ser promulgado.