

POLÍTICA DE RETIROS, REEMBOLSOS Y DEPÓSITOS DE XTB INTERNATIONAL LIMITED

XTB International Limited ('la Empresa') ha establecido esta Política de Retiros, Reembolsos y Depósitos con el propósito de garantizar la satisfacción de los clientes de la Empresa ('Clientes'), reducir los riesgos legales y financieros para la Empresa y en un intento de prevenir el lavado de dinero, la financiación del terrorismo, el fraude y cualquier otra actividad ilícita conforme a la legislación aplicable y los requisitos regulatorios.

1. ESPECIFICIDAD DE LOS TÉRMINOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO

- 1.1.** Todas las normas, términos y reglamentos contenidos en este documento deben considerarse aplicables sin perjuicio de los Términos y Condiciones Generales para la prestación de servicios que vinculan al cliente y a XTB International Limited.
- 1.2.** Ninguna disposición contenida en el presente documento deberá interpretarse como una limitación a la capacidad de XTB International Limited de gestionar, restringir y responder a comportamientos que, a exclusivo juicio de XTB, puedan ser, o representar el riesgo de ser, delictivos, ilegales o perjudiciales para XTB.

2. RETIROS

SOLICITUDES DE RETIRO

- 2.1.** Las solicitudes de retiro deberán ser presentadas por los Clientes en línea a través de la Oficina del Cliente. Al seleccionar la opción de retiro, se deberá agregar una cuenta bancaria con el fin de realizar el retiro de fondos. Los Clientes deberán completar los datos de la cuenta y adjuntar un documento de respaldo.
- 2.2.** En conformidad con la normativa aplicable, así como para la seguridad de nuestros Clientes, XTB verifica la cuenta bancaria antes de procesar el retiro.
- 2.3.** El Cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones al presentar una solicitud de retiro:
 - A.** Los Clientes deberán proporcionar un estado de cuenta bancario, confirmación de transferencia saliente o carta de referencia bancaria que contenga la siguiente información:
 - nombre completo del cliente (incluyendo nombre y apellido)
 - número de cuenta bancaria
 - fecha de emisión (el documento debe haber sido emitido dentro de los últimos 3 meses)
 - datos bancarios (incluyendo nombre y país)
 - B.** Proporcionar un número IBAN (si corresponde)
 - C.** El monto del retiro no deberá exceder el Margen Libre en la cuenta del Cliente.
 - D.** XTB se reserva el derecho de solicitar información adicional si lo considera necesario para realizar la verificación de acuerdo con las mejores prácticas del sector y los requisitos regulatorios.
- 2.4.** XTB verifica la cuenta bancaria del Cliente únicamente durante el primer retiro. Para cualquier solicitud de retiro posterior, los fondos se enviarán a la cuenta bancaria ya registrada; a menos que el Cliente desee retirar los fondos a una cuenta diferente, en cuyo caso deberá repetirse el proceso de verificación.
- 2.5.** En caso de que el banco del Cliente se niegue a aceptar los fondos transferidos por XTB debido a la solicitud de retiro del Cliente y posteriormente devuelva los fondos a la cuenta del Cliente, este último asumirá la responsabilidad por cualquier costo o cambio asociado con la devolución de los fondos. XTB no será responsable de ninguna pérdida que se derive de esta situación.

BENEFICIARIO DE LOS FONDOS

- 2.6.** El retiro de fondos sólo puede realizarse a la cuenta bancaria cuyo titular beneficiario sea el mismo que el del titular de la cuenta de negociación. La Empresa no procesará retiros hacia cuentas de terceros ni cuentas anónimas.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ADICIONAL

- 2.7.** La Empresa se reserva el derecho de revisar la cuenta de negociación del Cliente, el historial de la cuenta, la documentación de respaldo y de solicitar información adicional antes de completar cualquier solicitud de retiro. Si es necesario, la Empresa podrá

ponerse en contacto con el Cliente para realizar consultas adicionales. En este caso, la solicitud de retiro será puesta en espera por la Empresa hasta que se resuelvan los asuntos pendientes. El Cliente será informado en consecuencia.

3. REEMBOLSOS Y DEVOLUCIÓN DE FONDOS

SOLICITUDES DE REEMBOLSO Y RECUPERACIÓN DE PAGOS

- 3.1.** El Cliente se compromete a no presentar una solicitud de devolución de fondos ya acreditados, tanto durante como después del uso de los servicios de la Empresa. En caso de que la Empresa reciba dicha solicitud, se reserva el derecho de bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente.
- 3.2.** Al depositar fondos, el Cliente se compromete a no presentar una solicitud de recuperación de pago (chargeback) a través del proveedor o suministrador de pagos, tanto durante como después del uso de los servicios de la Empresa. No obstante, si la Empresa recibe dicha solicitud, se reserva el derecho de bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente, congelar el saldo actual en la cuenta del Cliente, así como devolver los fondos a su origen, una vez finalizados todos los servicios.

DEVOLUCIÓN DE FONDOS A LA FUENTE ORIGINAL

- 3.3.** La Empresa podrá optar por devolver los fondos del Cliente a la fuente de la que fueron recibidos, por cualquier motivo y en cualquier momento.
- 3.4.** Los fondos podrán ser devueltos a la fuente original en lugar del destino proporcionado por el Cliente en una solicitud de retiro.
- 3.5.** En caso de que no sea posible devolver los fondos a la fuente original, cuando la Empresa lo considere necesario, el Cliente estará obligado a proporcionar toda la documentación necesaria a la Empresa que demuestre de manera suficiente que tanto la fuente como el destino deseado de cualquier transferencia de fondos pertenecen al Cliente.
- 3.6.** Si surge una situación en la que la Empresa tenga dudas sobre el origen o el destino de los fondos, con el fin de evitar que se liberen ingresos de actividades delictivas o fondos relacionados con la financiación de actividades terroristas en la red financiera, dichos fondos podrán ser depositados en custodia judicial mientras las autoridades competentes toman una decisión sobre las operaciones en cuestión.
- 3.7.** Si la fuente de los fondos o la actividad del Cliente genera sospechas de posible lavado de dinero, la Empresa tiene el derecho de bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente, suspender la actividad de negociación en las cuentas, cancelar solicitudes de depósito/retiro o devolver los fondos. En particular, cuando la Empresa clasifica la actividad del Cliente como no relevante o no consistente con el propósito normal de uso de los servicios de la Empresa, esta tiene el derecho de actuar de acuerdo con lo dispuesto en este documento sin previo aviso.
- 3.8.** La Empresa podrá devolver los fondos del Cliente recibidos a través de cualquier método de pago por cualquier motivo, incluyendo si no se ha registrado actividad en las cuentas de negociación del Cliente dentro de un plazo específico, a discreción de la Empresa. En este caso, los fondos serán devueltos a la misma fuente utilizada para realizar el depósito.

4. DEPÓSITOS

- 4.1.** Los fondos deberán ser depositados por los Clientes desde una fuente cuyo titular beneficiario de los fondos sea el mismo que el del titular de la cuenta de negociación.
- 4.2.** XTB se reserva el derecho de solicitar al Cliente, en cualquier momento antes de que los fondos puedan ser acreditados en una cuenta de negociación, una confirmación de ser el titular beneficiario de los fondos depositados, independientemente del método de pago. El incumplimiento de proporcionar la prueba solicitada puede resultar en el rechazo del depósito y la devolución de los fondos al remitente, deduciendo cualquier comisión de transferencia u otros cargos incurridos por XTB.
- 4.3.** XTB se reserva el derecho de solicitar a los Clientes una copia escaneada a color o una fotografía de ambas caras de la tarjeta de crédito utilizada para los depósitos. Los Clientes deberán cubrir parte del número que aparece en la tarjeta, de manera que solo sean visibles los primeros y últimos cuatro dígitos, así como cubrir el número CVV de la parte posterior de la tarjeta. Con el fin de proteger la integridad del sistema financiero, XTB toma grandes precauciones al tratar alertas de seguridad relacionadas con pagos con tarjeta de crédito. Por esta razón, aunque XTB se esfuerza por acreditar los depósitos realizados con tarjeta de crédito de los Clientes lo antes posible, no se puede garantizar que los fondos se acrediten inmediatamente después del depósito, ya que en algunos casos podría requerirse una verificación adicional de los pagos.
- 4.4.** Los depósitos pueden realizarse en línea a través de la Oficina del Cliente. Al seleccionar la opción de depósito, estará disponible una selección de métodos de depósito para elegir. Sin embargo, algunas de estas opciones podrían no estar disponibles si los fondos del Cliente provienen de un país distinto al país de residencia del Cliente, según lo declarado y registrado en la Cuenta del Cliente.
- 4.5.** XTB se reserva el derecho de rechazar cualquier fondo que tenga su origen en un país distinto al país de residencia declarado por el Cliente.

- 4.6.** XTB se reserva el derecho de rechazar cualquier fondo que provenga de una institución que XTB considere que no cumple con las normas y requisitos internacionales de prevención de lavado de dinero (AML).
- 4.7.** XTB no será responsable de ninguna pérdida que se derive del rechazo de depósitos o de retrasos en el procesamiento de los depósitos de los Clientes, incluyendo, entre otros, los pagos realizados para cubrir requisitos de margen en curso. Es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurarse de que la cuenta de negociación tenga fondos suficientes para cubrir cualquier requisito de margen.

5. DISPOSICIONES FINALES

- 5.1.** Los pagos con tarjetas de crédito/débito gestionados por Ecomppay serán procesados en nombre de la Empresa por una compañía perteneciente al grupo XTB: **XTB Services Limited**, con domicilio registrado en Pikioni 10, Edificio: Highsight Rentals Ltd, 3075, Limassol, Chipre.
- 5.2.** Cualquier uso indebido de los servicios de la Empresa, incluyendo la tergiversación del origen y uso de los fondos, se considerará un incumplimiento del Contrato. En caso de que ocurra tal situación, la Empresa tiene el derecho de bloquear el acceso del Cliente a la Oficina del Cliente, suspender la actividad de negociación en la cuenta, cancelar cualquier disposición de depósito/retiro, así como ejecutar la devolución completa de los fondos. Para garantizar una respuesta adecuada ante un incumplimiento, la Empresa también se reserva el derecho de actuar de acuerdo con lo dispuesto en este documento sin previo aviso.
- 5.3.** En el caso de depósitos realizados por el Cliente en una moneda distinta a la Moneda Base, el banco emisor/receptor podrá convertir los fondos a la Moneda Base de la Cuenta del Cliente, y el Cliente será responsable de cualquier cargo generado en relación con la conversión de divisas. XTB no será responsable por el tipo de cambio aplicado por la institución bancaria ni por las pérdidas que se deriven de un tipo de cambio desfavorable.
- 5.4.** En el caso de solicitudes de retiro realizadas por el Cliente a una cuenta bancaria en una moneda distinta a la Moneda Base del Cliente, el banco emisor/receptor podrá convertir los fondos a la moneda en la que se encuentre la cuenta bancaria del Cliente, y el Cliente será responsable de cualquier cargo generado en relación con la conversión de divisas. XTB no será responsable por el tipo de cambio aplicado por la institución bancaria ni por las pérdidas que se deriven de un tipo de cambio desfavorable.
- 5.5.** Cualquier modificación a este documento no constituye un cambio en los Términos de Prestación de Servicios y no requiere ser notificada antes de su entrada en vigor.