



Documento de datos fundamentales

eToro (Europa) Limited
Junio de 2022



Índice

CFD de pares de divisas principales	2
CFD de pares de divisas menores	5
CFD de índices principales	8
CFD de índices secundarios	11
CFD de materias primas	14
CFD de criptomonedas	17
CFD de acciones	20
CFD de fondos cotizados (ETF)	23



CFD de pares de divisas principales

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés)

CFD de pares de divisas principales: el par de divisas (moneda base/moneda secundaria) incluye a dos de las divisas siguientes: **USD / EUR / JPY / GBP / CAD / CHF**. Haga clic [aquí](#) para ver todos los pares de divisas disponibles que la Empresa ofrece en la actualidad.

FINALIDAD

Este documento le proporciona información fundamental sobre este producto de inversión. No se trata de material comercial. Es una información exigida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, los riesgos, los costes y los beneficios y para ayudarle a compararlo con otros productos.

PRODUCTO

El fabricante de este producto es **eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa»)** (<https://www.etoro.com>), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en <https://www.etoro.com/support/>. Este KID se actualizó en junio de 2021.

ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.

¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?

Tipo

Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas en los precios de los pares de divisas principales en los mercados internacionales. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.

OBJETIVOS

El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.

INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO

Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.

¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?

El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de pérdida en el producto por cambios en el precio del producto o por insolvencia de la Empresa.

1	2	3	4	5	6	7
MENOR RIESGO						MAYOR RIESGO

La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.

El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La Empresa ofrece a sus clientes



protección contra saldos negativos, lo que significa que nunca podrán perder más dinero del importe invertido con la Empresa. Si el importe del margen de su cuenta cayera por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.

Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de datos fundamentales no es específico de un producto en particular, pero se aplica al CFD de cualquier divisa principal que la Empresa pueda ofrecer en la plataforma de eToro UE. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con eToro UE será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir: la divisa principal subyacente, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos que la plataforma eToro UE ofrece, por ejemplo, órdenes de «stop loss/take profit». Estas divisas principales subyacentes que se ofrecen en cada uno de los CFD tendrán un efecto material en el riesgo y en el rendimiento de su inversión.

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. Este escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que la Empresa no podría pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de un par de divisas principales, por ejemplo, EUR/USD (mantenido intradía) con apalancamiento 1:30		
Precio de apertura (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	1,1850 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	10.000
% del margen:	M	3,33% (apalancamiento 1:30)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	395,60 USD
Valor nocional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	11.850 USD

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 1,1850 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 1,1850 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	1,1900	0,42%	50 USD	Favorable	1,1800	0,42%	50 USD
Moderado	1,1875	0,21%	25 USD	Moderado	1,1825	0,21%	25 USD
Desfavorable	1,1825	-0,21%	-25 USD	Desfavorable	1,1875	-0,21%	-25 USD
Estrés	1,1700	-1,27%	-150 USD	Estrés	1,2000	-1,27%	-150 USD

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del producto en sí. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más



información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.

¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a utilizar este producto, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, visite el sitio web de eToro <https://www.etoro.com/trading/fees/>.

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado

Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de pares de divisas no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO DEBERÍA CONSERVARLO? ¿Y PUEDO SACAR MI DINERO POR ADELANTADO?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos y, por lo general, se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo, y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente.

Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. La Empresa hará todo lo posible por atender su queja en menos de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas a contar a partir del momento en el que recibamos dicha queja.

Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- **SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**

Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:

Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, o bien P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus

Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118

Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy

La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);

- **A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**

Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de pares de divisas menores

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés)

CFD de pares de divisas menores: cualquier par de divisas, distinto de los pares de divisas principales. Haga clic [aquí](#) para ver todos los pares de divisas disponibles que la Empresa ofrece actualmente.

FINALIDAD

Este documento le proporciona información fundamental sobre este producto de inversión. No se trata de material comercial. Es una información exigida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, los riesgos, los costes y los beneficios y para ayudarle a compararlo con otros productos.

PRODUCTO

El fabricante de este producto es **eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa»)** (<https://www.etoro.com>), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en <https://www.etoro.com/support/>. Este KID se actualizó en junio de 2021.

ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.

¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?

Tipo

Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas en los precios de los pares de divisas en los mercados internacionales. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.

OBJETIVOS

El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.

INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO

Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.

¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?

El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de pérdida en el producto por cambios en el precio del producto o por insolvencia de la Empresa.

1	2	3	4	5	6	7
MENOR RIESGO						MAYOR RIESGO

La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.

El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. No obstante, al invertir con apalancamiento, la pérdida total en la que podría incurrir nunca superará el importe invertido. La empresa ofrece protección contra saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la Empresa. Si el importe del



margen de su cuenta cayera por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.

Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de datos fundamentales no es específico de un producto en particular. Se aplica al CFD de cualquier divisa que la Empresa ofrezca en la plataforma eToro UE. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con eToro UE será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir: la divisa subyacente, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos que la plataforma eToro UE ofrece, por ejemplo, órdenes de «stop loss/take profit». Esta divisa subyacente que se ofrece en cada uno de los CFD tendría un impacto material en el riesgo y en el rendimiento de su inversión.

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. Este escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que la Empresa no podría pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de divisas: NZD/USD (mantenido intradía) con apalancamiento 1:20		
Precio de apertura (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	0,6980 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	10.000
% del margen:	M	5% (apalancamiento 1:20)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	349 USD
Valor notional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	6980 USD

Tabla 1

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 0,6980 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 0,6980 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	0,7080	1,43%	100 USD	Favorable	0,6880	1,43%	100 USD
Moderado	0,7030	0,72%	50 USD	Moderado	0,6930	0,72%	50 USD
Desfavorable	0,6930	-0,72%	-50 USD	Desfavorable	0,7030	-0,72%	-50 USD
Estrés	0,6800	-2,57%	-180 USD	Estrés	0,7160	-2,57%	-180 USD

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del producto en sí. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.

¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a utilizar este producto, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, visite el sitio web de eToro <https://www.etoro.com/trading/fees/>.

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado		
Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de pares de divisas no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo, y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente.

Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. La Empresa hará todo lo posible por atender su queja en menos de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas a contar a partir del momento en el que recibamos dicha queja.

Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
 Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:
 Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, O BIEN P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
 Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
 Por correo electrónico: complaints@financionalombudsman.gov.cy
 La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
 Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de índices principales

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés)

CFD DE ÍNDICES PRINCIPALES: como FTSE 100; CAC 40; DAX30; DJIA; S&P 500; NASDAQ 100; Nikkei 225; ASX 200. Haga clic [aquí](#) para ver todos los índices que la Empresa ofrece en la actualidad.

FINALIDAD

Este documento le proporciona información fundamental sobre este producto de inversión. Este es un material que no es de marketing. Es información que exige la ley para ayudarle a entender la naturaleza, los riesgos, los costes y las ganancias y pérdidas potenciales de este producto, y para que pueda compararlo con otros productos.

PRODUCTO

El fabricante de este producto es **eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa»)** (<https://www.etoro.com>), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en <https://www.etoro.com/support/>. Este KID se actualizó en junio de 2021.

ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.

¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?

Tipo

Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas de los precios de los índices bursátiles en los mercados internacionales. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.

OBJETIVOS

El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.

INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO

Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.

¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?

El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de que el producto pierda dinero debido a fluctuaciones en los mercados o por no poder pagar la deuda contraída.

1	2	3	4	5	6	7
MENOR RIESGO						MAYOR RIESGO

La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.

El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La empresa ofrece protección contra saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la Empresa. Si el importe del margen de su cuenta cayera por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.



Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de datos fundamentales no es específico de un índice secundario en particular. Se aplica al CFD de cualquier índice que podamos ofrecer en nuestra plataforma. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con la Empresa será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir el instrumento, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición, y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos con la plataforma eToro UE ofrece, por ejemplo, órdenes de «stop loss/take profit».

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. El escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que no podríamos pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de un ÍNDICE principal, por ejemplo, AUS200 (mantenido intradía) con apalancamiento 1:20		
CFD del precio de apertura de un índice principal (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	5452 USD*
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	10
% del margen:	M	5% (apalancamiento 1:20)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	2726 USD
Valor nocional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	54.520 USD

*El precio del AUS200 de 7280 AUD se ha convertido a USD con la tasa de AUDUSD: 0,7489

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 5452 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 5452 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	5652	3,67%	2000 USD	Favorable	5252	3,67%	2000 USD
Moderado	5500	0,88%	480 USD	Moderado	5404	0,88%	480 USD
Desfavorable	5400	-0,95%	-520 USD	Desfavorable	5504	-0,95%	-520 USD
Estrés	5200	-4,62%	-2520 USD**	Estrés	5704	-4,62%	-2520 USD**

** esta pérdida se limita a su posición inversora. La tasa de «stop loss» es el 50% de su margen (en este ejemplo, el 50% de 2726 USD)

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del propio producto. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.



¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a utilizar este producto, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, visite el sitio web de eToro <https://www.etoro.com/trading/fees/>.

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado		
Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de índices no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo, y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente.

Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. Haremos todo lo posible por atender su queja en un plazo de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas desde el momento en el que recibamos dicha queja. Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- **Al SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:
Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, o bien P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- **A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de índices secundarios

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés)

CFD de índices secundarios: todos los índices distintos del FTSE 100; CAC 40; DAX30; DJIA; S&P 500; NASDAQ 100; Nikkei 225; ASX 200. Haga clic [aquí](#) para ver todos los índices que la Empresa ofrece en la actualidad.

FINALIDAD

Este documento le proporciona información fundamental sobre este producto de inversión. Este es un material que no es de marketing. Es información que exige la ley para ayudarle a entender la naturaleza, los riesgos, los costes y las ganancias y pérdidas potenciales de este producto, y para que pueda compararlo con otros productos.

PRODUCTO

El fabricante de este producto es eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa») (<https://www.etoro.com>), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en <https://www.etoro.com/support/>. Este KID se actualizó en junio de 2021.

ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.

¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?

Tipo

Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas de los precios de los índices bursátiles en los mercados internacionales. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.

OBJETIVOS

El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.

INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO

Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.

¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?

El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de que el producto pierda dinero debido a fluctuaciones en los mercados o por no poder pagar la deuda contraída.

1	2	3	4	5	6	7
MENOR RIESGO						MAYOR RIESGO

La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.

El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La empresa ofrece protección contra saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la Empresa. Si el importe del margen en su cuenta cae por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.



Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de datos fundamentales no es específico de un índice secundario en particular. Se aplica al CFD de cualquier índice que podamos ofrecer en nuestra plataforma. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con la Empresa será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir un instrumento, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos con la plataforma eToro UE ofrece, por ejemplo, órdenes de «stop loss/take profit».

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. El escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que no podríamos pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de un ÍNDICE secundario, por ejemplo, USDOLLAR (mantenido intradía) con apalancamiento 1:10		
CFD del precio de apertura de un índice secundario (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	92,50 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	1000
% del margen:	M	10% (apalancamiento 1:10)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	9250 USD
Valor nocional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	92.500 USD

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 92,50 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 92,50 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	93,50	1,08%	1000 USD	Favorable	91,50	1,08%	1000 USD
Moderado	92,90	0,43%	400 USD	Moderado	92,10	0,43%	400 USD
Desfavorable	92,00	-0,54%	-500 USD	Desfavorable	93,00	-0,54%	-500 USD
Estrés	85,00	-8,11%	-7500 USD**	Estrés	100,00	-8,11%	-7500 USD**

**** esta pérdida se limita a su posición inversora. La tasa de «stop loss» es el 50 % de su margen (en este ejemplo, el 50 % de 9250 USD)**

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del propio producto. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.

¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a invertir en índices a través de un CFD debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Estos cargos rebajarán sus beneficios netos o incrementarán sus pérdidas. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, haga clic [aquí](#).

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado		
Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de índices no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo, y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente.

Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. Haremos todo lo posible por atender su queja en un plazo de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas desde el momento en el que recibamos dicha queja. Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- **Al SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:
Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, o bien P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- **A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de materias primas

<p>CFD DE MATERIAS PRIMAS: como gas natural, cobre, plata, petróleo y platino. Haga clic aquí para ver todos los CFD de materias primas que la empresa ofrece actualmente.</p>							
<p>FINALIDAD</p> <p>Este documento le proporciona información fundamental que debe conocer sobre este producto de inversión. No se trata de material de marketing. Es información que exige la ley para ayudarle a entender la naturaleza, los riesgos, los costes y las ganancias y pérdidas potenciales de este producto, y para que pueda compararlo con otros productos.</p>							
<p>PRODUCTO</p> <p>El fabricante de este producto es eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa») (https://www.eto.com), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en https://www.eto.com/support/. Este KID se actualizó en junio de 2021.</p> <p>ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.</p>							
<p>¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?</p> <p>Tipo</p> <p>Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas en los precios de diferentes materias primas, como gas natural, cobre, plata, petróleo, platino, etc. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.</p> <p>Una materia prima es un producto no elaborado o un producto agrícola primario que se utiliza en el comercio.</p> <p>OBJETIVOS</p> <p>El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.</p> <p>INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO</p> <p>Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.</p>							
<p>¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?</p> <p>El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de que el producto pierda dinero debido a fluctuaciones en los mercados o porque la Empresa no pueda pagarle.</p> <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> <p>MENOR RIESGO MAYOR RIESGO</p>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	
<p>La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.</p> <p>El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La Empresa ofrece protección contra saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la</p>							



Empresa. Si el importe del margen de su cuenta cayera por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.

Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD:

Este documento de datos fundamentales no es específico de un producto en particular. Se aplica al CFD de cualquier materia prima que la Empresa pueda ofrecer en su plataforma de inversión. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con la Empresa será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir un instrumento, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos que la Empresa ofrece, como órdenes de «stop loss».

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. Este escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que la Empresa no podría pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de una materia prima, por ejemplo, Petróleo (mantenido intradía) con apalancamiento 1:10		
CFD del precio de apertura de una materia prima (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	75,00 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	100
% del margen:	M	10% (apalancamiento 1:10)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	750 USD
Valor nocional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	7500 USD

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 75,00 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 75,00 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	77,50	3,33%	250 USD	Favorable	72,50	3,33%	250 USD
Moderado	75,90	1,20%	90 USD	Moderado	74,10	1,20%	90 USD
Desfavorable	74,00	-1,33%	-100 USD	Desfavorable	76,00	-1,33%	-100 USD
Estrés	72,00	-4,00%	-300 USD	Estrés	78,00	-4,00%	-300 USD

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del producto en sí. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.



¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a invertir en materias primas a través de CFD, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Estos cargos rebajarán sus beneficios netos o incrementarán sus pérdidas. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, haga clic [aquí](#).

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado		
Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de materias primas no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente. Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. La Empresa hará todo lo posible por atender su queja en menos de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas a contar a partir del momento en el que recibamos dicha queja.

Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- Al **SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:
Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, o bien P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- A la **COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de criptomonedas

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés)

CFD DE CRIPTOACTIVOS: como Bitcoin, Litecoin, XRP, etc. Haga clic [aquí](#) para ver todos los CFD de criptoactivos que la Empresa ofrece actualmente.

FINALIDAD

Este documento le proporciona información fundamental que debe conocer sobre este producto de inversión. No se trata de material de marketing. Es información que exige la ley para ayudarle a entender la naturaleza, los riesgos, los costes y las ganancias y pérdidas potenciales de este producto, y para que pueda compararlo con otros productos.

PRODUCTO

El fabricante de este producto es **eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa»)** (<https://www.etoro.com>), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en <https://www.etoro.com/support/>. Este KID se actualizó en junio de 2021.

ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.

¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?

Tipo

Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas en los precios de las criptomonedas. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.

OBJETIVOS

El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.

INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO

Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.

¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?

El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de que el producto pierda dinero debido a fluctuaciones en los mercados o por no poder pagar la deuda contraída.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

MENOR RIESGO

MAYOR RIESGO

La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.

El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La empresa ofrece protección contra saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la Empresa. Si el importe del margen de su cuenta cayera



por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.

Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de información clave no es específico de un producto en particular. Se aplica al CFD de cualquier criptoactivo que podamos ofrecer en la plataforma de eToro UE. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con eToro UE será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir: un instrumento; cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos que la plataforma eToro UE ofrece, por ejemplo, órdenes de «stop loss/take profit». Estos criptoactivos subyacentes que se ofrecen en cada uno de los CFD tendrán un efecto material en el riesgo y en el rendimiento de su inversión.

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. El escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que no podríamos pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de criptoactivos, por ejemplo, BTC (mantenido intradía) con apalancamiento 1:2		
CFD del precio de apertura del criptoactivo (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	33.000 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	1
% del margen:	M	50% (apalancamiento 1:2)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	16.500 USD
Valor nocional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	33.000 USD

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 33.000 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 33.000 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	39.000	18,18%	3000 USD	Favorable	27.000	18,18%	3000 USD
Moderado	34.000	3,03%	1000 USD	Moderado	32.000	3,03%	1000 USD
Desfavorable	30.000	-9,09%	-3000 USD	Desfavorable	36.000	-9,09%	-3000 USD
Estrés	25.000	-24,24%	-8000 USD	Estrés	41.000	-24,24%	-8000 USD

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del propio producto. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.



¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a invertir en criptoactivos a través de CFD, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Estos cargos rebajarán sus beneficios netos o incrementarán sus pérdidas. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, haga clic [aquí](#).

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado		
Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de criptoactivos no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como cargos/abonos por tarifas nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo, y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente. Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. La empresa hará todo lo posible por atender su queja en un plazo de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas desde el momento en el que recibamos dicha queja.

Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- **Al SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
Las quejas se pueden dirigir al Servicio de Protección y Defensa de Usuarios del Sector Financiero a la siguiente dirección:
Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, O BIEN P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- **A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DE MERCADOS Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la dirección siguiente: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de acciones

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés) CFD DE ACCIONES: como Apple, IBM, Tesla Motors, etc. Haga clic aquí para ver todas las acciones que la Empresa ofrece actualmente.						
FINALIDAD Este documento le proporciona información fundamental que debe conocer sobre este producto de inversión. No se trata de material comercial. Es una información exigida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, los riesgos, los costes y los beneficios y para ayudarle a compararlo con otros productos.						
PRODUCTO El fabricante de este producto es eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa») (https://www.eto.com), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en https://www.eto.com/support/ . Este KID se actualizó en junio de 2021. ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.						
¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?						
Tipo Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas en los precios de las acciones de las empresas que cotizan en distintas bolsas de valores. Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.						
OBJETIVOS El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.						
INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO Invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.						
¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO? El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de que el producto pierda dinero debido a fluctuaciones en los mercados o por no poder pagar la deuda contraída.						
1	2	3	4	5	6	7
MENOR RIESGO			MAYOR RIESGO			
La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo. El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La empresa ofrece protección contra saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la						



Empresa. Si el importe del margen en su cuenta cae por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.

Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de datos fundamentales no es específico de un producto en particular. Se aplica al CFD de cualquier acción que podamos ofrecer en la plataforma de eToro UE. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con eToro UE será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir: un instrumento, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos que la plataforma eToro UE ofrece, por ejemplo, órdenes de «stop loss/take profit». Esta acción subyacente que se ofrece en cada uno de los CFD tendrá un impacto material en el riesgo y en el rendimiento de su inversión.

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. El escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que no podríamos pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de una acción, por ejemplo, de Apple (mantenida intradía) con apalancamiento 1:5		
CFD del precio de apertura de la acción (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	135 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	15
% del margen:	M	20% (apalancamiento 1:5)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	405 USD
Valor notional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	2025 USD

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 135 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 135 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	145	7,41%	150 USD	Favorable	125	7,41%	150 USD
Moderado	138,50	2,59%	52,50 USD	Moderado	131,50	2,59%	52,50 USD
Desfavorable	133	-1,48%	-30 USD	Desfavorable	137	-1,48%	-30 USD
Estrés	120	-11,11%	-225 USD**	Estrés	150	-11,11%	-225 USD**

** esta pérdida se limita a su posición inversora. El nivel de «stop loss» es el 50% de su *margen* (en este ejemplo, el 50% de 202,50 USD)

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del producto en sí. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más



información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.

¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a invertir en CFD de acciones, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Estos cargos rebajarán sus beneficios netos o incrementarán sus pérdidas. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, haga clic [aquí](#). Los CFD de acciones no resultan apropiados para el inversor a largo plazo.

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado

Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo, y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente. Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. Haremos todo lo posible por atender su queja en un plazo de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas desde el momento en el que recibamos dicha queja.

Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- **Al SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:
Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, o bien P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- **A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.



CFD de fondos cotizados (ETF)

Documento de datos fundamentales (KID, por sus siglas en inglés)

CFD DE ETF: como Proshares Ultra S&P 500 (SSO), SPDR Gold (GLD), Emerging Markets Index (EEM), etc. Haga clic [aquí](#) para ver todos los ETF que la Empresa ofrece actualmente.

FINALIDAD

Este documento le proporciona información fundamental que debe conocer sobre este producto de inversión. No se trata de material comercial. Es una información exigida por ley para ayudarle a comprender la naturaleza, los riesgos, los costes y los beneficios y para ayudarle a compararlo con otros productos.

PRODUCTO

El fabricante de este producto es **eToro (Europa) Limited («eToro UE» o «la Empresa»)** (<https://www.etoro.com>), una empresa registrada en la República de Chipre y regulada por la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre. Si necesita más información, puede contactar con eToro UE en <https://www.etoro.com/support/>. Este KID se actualizó en junio de 2021.

ADVERTENCIA: El contrato por diferencia («CFD») es un producto financiero complejo y puede resultar difícil de entender. Este producto no es adecuado para todos los inversores. Antes de invertir, asegúrese de comprender los riesgos que implica.

¿QUÉ ES ESTE PRODUCTO?

Tipo

Se trata de un contrato por diferencia (CFD) que utiliza un mecanismo de apalancamiento financiero. Este producto permite a los clientes especular sobre las subidas y bajadas en los precios de los fondos cotizados (ETF). Los clientes pueden abrir una posición larga (compra) si creen que el precio de los activos subirá, o una posición corta (venta) si creen que el precio bajará.

Un ETF es un fondo de inversión que cotiza en un mercado bursátil como un valor único. Está diseñado para realizar un seguimiento de una referencia subyacente. Los ETF son abiertos, lo que significa que se pueden crear tantas participaciones en un ETF como sean necesarias para satisfacer la demanda. Un ETF puede rastrear diferentes tipos de activos, es decir, acciones (incluyendo determinados sectores, regiones o países diferentes), renta fija, materias primas, inmuebles, volatilidad, etc.

OBJETIVOS

El objetivo de este producto es permitir al cliente obtener beneficios de los cambios en el precio de los activos subyacentes sin ser su titular. La rentabilidad de este producto se basa en los precios de apertura y cierre de la posición. Este producto se contrata con el fin de especular o de protegerse y normalmente conlleva algún margen. El margen se refiere al uso de una cantidad de capital para apuntalar una inversión con una exposición mayor. Tenga en cuenta que una inversión con margen/apalancamiento requiere una dosis extra de cautela, porque aunque pueda obtener grandes beneficios si el precio fluctúa a su favor, también se arriesga a sufrir grandes pérdidas si el precio fluctúa en su contra.

INVERSOR MINORISTA AL QUE VA DIRIGIDO invertir en este producto no resultará apropiado para todos los inversores. Solo los inversores que comprendan cómo se obtienen los precios del producto, cuál es el margen y cuál es el apalancamiento financiero deberían elegir este producto. Los inversores deben ser conscientes del riesgo que entraña la inversión; de lo que pueden permitirse perder; tener un portafolio de ahorro e inversión diversificado; tener una alta tolerancia al riesgo; y tener un buen conocimiento del impacto y los riesgos asociados a la inversión con margen.

¿QUÉ RIESGOS CORRO Y QUÉ PODRÍA OBTENER A CAMBIO?

El indicador resumido de riesgo es una guía sobre el nivel de riesgo de este producto comparado con otros. Muestra la probabilidad de que el producto pierda dinero debido a fluctuaciones en los mercados o por no poder pagar la deuda contraída.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

MENOR RIESGO

MAYOR RIESGO

La Empresa ha clasificado este producto como 7 (de un máximo de 7), que es la clase más alta de riesgo.

El producto puede denominarse en otra divisa distinta de la de la inversión inicial, por lo que la rentabilidad puede estar sujeta a cambios adicionales en función del tipo de cambio de las divisas. Los riesgos al invertir aumentan si se usa el apalancamiento; no obstante, la pérdida total en que puede incurrir nunca superará el importe invertido. La empresa ofrece protección contra



saldos negativos a sus clientes, lo que significa que nunca podrán perder más fondos que los importes invertidos con la Empresa. Si el importe del margen en su cuenta cae por debajo del 50% del margen inicial total requerido para todos los CFD de su cuenta, la Empresa se vería obligada a cerrar una o más de sus posiciones abiertas.

Los CFD de eToro UE no cotizan en ningún sitio de inversión (por ejemplo, en una plataforma de cambio), y es la Empresa quien fija los precios y otras condiciones. El contrato solo puede comprarse/venderse con eToro UE y no podrá transferirse a ningún otro proveedor o tercero. Si tiene varias posiciones en eToro UE, su riesgo podría acumularse y no quedar limitado a una sola posición.

ESCENARIOS DE RENTABILIDAD

Este documento de datos fundamentales no es específico de un producto en particular. Se aplica al CFD de cualquier ETF que podamos ofrecer en nuestra plataforma. No obstante, cada uno de los CFD que contrate con la Empresa será específico de usted y sus elecciones. Tendrá la responsabilidad de elegir el CFD de ETF, cuándo abrir y cerrar su posición, la cuantía de su posición y si usar alguna herramienta de gestión de riesgos que podamos ofrecer, como órdenes de «stop loss».

El resultado que podría obtener variará según el rendimiento del mercado y el tiempo que conserve el CFD. El escenario de estrés refleja su resultado en circunstancias extremas de mercado y no tiene en cuenta la situación en la que no podríamos pagarle.

Se han empleado los supuestos siguientes para crear los escenarios de la Tabla 1:

CFD de ETF, por ejemplo, ProShares UltraPro S&P500 (mantenido intradía) con apalancamiento 1:5		
CFD del precio de apertura del ETF (precio de PUJA o de DEMANDA según los escenarios de la tabla siguiente)	P	113 USD
Cuantía de la operación (por CFD):	CO	100
% del margen:	M	20% (apalancamiento 1:5)
Requisito de margen (USD):	$RM = P * CO * M$	2260 USD
Valor nocional de la operación (USD):	$VN = RM/M$	11.300 USD

Tabla 1:

Posición abierta como COMPRA (precio de DEMANDA) Precio de apertura: 113 USD				Posición abierta como VENTA (precio de PUJA) Precio de apertura: 113 USD			
Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (PUJA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida	Escenario de rentabilidad	Precio de cierre (DEMANDA) (incl. el diferencial)	Variación en el precio	Ganancia/Pérdida
Favorable	133	17,70%	2000 USD	Favorable	93	17,70%	2000 USD
Moderado	116	2,65%	300 USD	Moderado	110	2,65%	300 USD
Desfavorable	108	-4,42%	-500 USD	Desfavorable	118	-4,42%	-500 USD
Estrés	95	-13,27%	-1800 USD	Estrés	131	-13,27%	-1800 USD

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la evolución futura del mercado no se puede predecir con precisión. Los escenarios mostrados solo son una indicación de algunos de los resultados posibles basándonos en rendimientos recientes. Los rendimientos reales podrían ser inferiores. Las cifras mostradas incluyen todos los costes del producto en sí. Las cifras no tienen en cuenta su situación fiscal personal, que también podría afectar a cuánto reciba.

¿QUÉ PASA SI ETORO (EUROPA) LTD NO PUEDE PAGAR?

eToro UE es miembro del Fondo de Compensación a Inversores para Clientes de Firmas de Inversión Chipriotas (CIF, por sus siglas en inglés) (el «Fondo»). El objetivo del Fondo es proteger cualquier reclamación de clientes que gozan de cobertura contra miembros del Fondo y compensar a dichos clientes por cualquier reclamación que surja de un error por parte de un miembro del Fondo a la hora de cumplir alguna obligación, proceda esta de la legislación, de un acuerdo con el cliente o de una infracción que haya podido cometer un miembro del Fondo. El pago de la compensación por parte del Fondo a los clientes de sus miembros está sujeto a la existencia de una reclamación bien fundada de los clientes en contra de un miembro del Fondo. El Fondo cubre inversiones de sus miembros por un valor de hasta 20.000 EUR por persona. Puede encontrar más información [aquí](#). eToro (Europa) Limited aclara que todos los fondos de clientes minoristas están separados de los fondos propios de la Empresa, como la ley obliga.

¿CUÁLES SON LOS COSTES?

Antes de empezar a invertir en CFD de ETF, debería familiarizarse con todas las comisiones, tarifas y demás cargos en los que incurrirá. Estos cargos rebajarán sus beneficios netos o incrementarán sus pérdidas. Si desea obtener más información sobre la composición de los costes, haga clic [aquí](#).

La tabla muestra los distintos tipos de categorías de coste y su significado		
Costes únicos	Diferencial	La diferencia entre los precios de compra y de venta se llama diferencial.
	Conversión de divisas	Se trata de un cargo por convertir pérdidas/ganancias realizadas desde la divisa del instrumento a la divisa de la cuenta.
Costes corrientes	Tarifas nocturnas	Se incurre en tarifas nocturnas cada día que un cliente mantiene una posición abierta. Dependiendo de la posición que se mantenga y de las tasas de interés predominantes de la Empresa, la cuenta del cliente podría abonarse/cargarse con el coste nocturno.

Los CFD de ETF no resultan apropiados para el inversor a largo plazo. Si conserva un CFD abierto durante un periodo prolongado de tiempo, se aplicarán costes asociados, como comisiones/abonos por operaciones nocturnas. La comisión diaria o el abono diario se multiplicará por tres en las posiciones que se renueven en la noche del miércoles. Las comisiones o los abonos se cargarán/abonarán a las 17:00 (hora de Nueva York) para cualquier posición abierta a esa hora.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO MANTENER LA INVERSIÓN Y PUEDO RETIRAR DINERO DE MANERA ANTICIPADA?

Los CFD no tienen un periodo de tiempo durante el cual se recomiende conservarlos, y por lo general se utilizan para invertir a corto plazo. No hay un periodo de bloqueo y el inversor puede liquidar su posición inversora y monetizar el resultado financiero en cualquier momento en horario de mercado.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Si tiene alguna pregunta con la que la Empresa pueda ayudarle, la Empresa pone a su disposición varias herramientas, como las preguntas frecuentes (FAQ, por sus siglas en inglés). También puede realizar su consulta a través del sistema de incidencias que resuelve el departamento de Atención al cliente, o mediante un chat con un representante del servicio de Atención al cliente. Si la Empresa no puede ofrecerle una respuesta a su pregunta o si cree que nuestra respuesta no ha sido satisfactoria, puede presentar una queja oficial rellenando el formulario requerido que se encuentra al final del texto. Haremos todo lo posible por atender su queja en un plazo de 48 horas y ofrecerle una respuesta. La Empresa le mantendrá informado acerca del estado de su queja y se le proporcionará una respuesta completa por escrito en un plazo inferior a ocho semanas desde el momento en el que recibamos dicha queja.

Si cree que no hemos solucionado su queja de forma satisfactoria, antes de los tres (3) meses posteriores a nuestra carta de respuesta final, podrá derivar su queja al:

- **Al SERVICIO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO**
Las quejas podrán dirigirse a este servicio en la dirección siguiente:
Dirección del servicio: Lord Byron Avenue 13, 1096, Nicosia, Cyprus, o bien P.O. 25735, 1311, Nicosia, Cyprus
Por fax: 00357 22 660 584 o bien 00357 22 660 118
Por correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy
La queja deberá ir acompañada de un justificante del pago de la tarifa (20 €);
- **A la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE**
Las quejas pueden dirigirse a la COMISIÓN DEL MERCADO DE BOLSA Y VALORES DE CHIPRE (CYSEC) a través de los procedimientos y formularios ubicados en la siguiente dirección electrónica: <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Todos los documentos adicionales que contengan información relativa al producto, incluyendo información detallada sobre las tarifas y las características del producto, pueden encontrarse en el sitio web de la Empresa.

Los CFD son instrumentos complejos y van acompañados de un riesgo alto de perder dinero rápido debido al apalancamiento. Debe considerar si comprende cómo funcionan los CFD y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero.