

Istruzioni relative alla presentazione dei reclami

- I reclami riguardanti i servizi forniti da XTB possono essere presentati:
 - di persona** presso la Sede XTB:
 - per iscritto, sul Formulario Reclamo cartaceo che costituisce l'Allegato nr 1;
 - verbalmente, riportato nel verbale redatto da un dipendente XTB, autorizzato a ricevere i reclami;
 - telefonticamente**, al numero di telefono **+39 02 94752633**;
 - per via elettronica**, compilando il formulario on-line nell'Area Clienti;
 - per corrispondenza**, sul Formulario Reclamo cartaceo che costituisce l'Allegato nr 1, all'indirizzo della Sede XTB.
- Ogni reclamo presentato deve contenere le seguenti informazioni:
 - dati che consentano l'identificazione del Cliente, conformi ai dati forniti dal Cliente medesimo al momento della stipula del Contratto o modificati successivamente;
 - numero del conto di trading;
 - numero dell'ordine o della posizione oggetto del reclamo;
 - ora in cui si è verificato il problema;
 - breve descrizione della situazione contestata;
 - precisazione della richiesta.
- Il Formulario Reclamo per la presentazione delle lamentele per via **elettronica** è disponibile sul [Sito XTB](#).
- Le regole sulla presentazione dei reclami, il procedimento e i termini in cui vengono esaminati nonché i diritti del Cliente sono contenuti nel *Regolamento per la prestazione del servizio di intermediazione* (Termini e Condizioni Generali – Mercato OTC).
- Indirizzo della sede XTB per la presentazione dei reclami di persona o per corrispondenza:
X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.
ul. Ogrodowa 58
00-876 Warszawa
- X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. è tenuta, sulla base di norme particolari, ad avvalersi della risoluzione delle controversie con i consumatori per via stragiudiziale davanti all'Ombudsman Finanziario, che ha il proprio sito all'indirizzo <http://www.rf.gov.pl>

Allegato nr 1

FORMULARIO RECLAMO

Nome e cognome/Ragione sociale:	
Codice Fiscale/C.F. azienda:	
Numero conto trading per cui si presenta il reclamo:	
Numero ordine/ posizione oggetto del reclamo:	
Data/ ora della comparsa del problema:	
Breve descrizione del reclamo:	
Richiesta:	
Desidera una risposta al presente reclamo in forma elettronica (SI/NO):	
Data e firma del Cliente:	

X-Trade Brokers DM SA
ul. Ogrodowa 58
00-876 Warszawa

+39 02 94752633

@ support@xtb.it

www.xtb.com/it

X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. con sede a Varsavia, ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa, Polska, iscritta nel registro nazionale delle imprese presso Registro Giudiziario Nazionale (Krajowy Rejestr Sądowy) tenuto dalla Corte Distrettuale per la Città Capitale di Varsavia, XII Divisione Commerciale del Registro Giudiziario Nazionale con il numero KRS 0000217580, numero REGON 015803782 e Numero di Identificazione Fiscale (NIP) 527-24-43-955, con capitale sociale interamente versato dell'ammontare di PLN 5.869.181,75.