

Instrução de Reclamações

1. O cliente poderá apresentar reclamação da XTB relacionadas com os serviços prestados pela XTB, apenas das maneiras especificadas abaixo:
 - **pessoalmente**, nos escritórios do XTB:
 - por escrito, em formulário de papel (consulte Anexo nº 1);
 - por via oral, gravada por colaborador, da XTB autorizada a receber reclamações;
 - **por telefone**, ligando para o seguinte número de telefone: +351 211 222 980;
 - **por correio**, para o endereço registrado da XTB em um formulário de candidatura em papel (consulte Anexo nº 1);
 - **eletronicamente**, preenchendo o formulário on-line na área do cliente.
2. Cada queixa deve conter:
 - As informações que permitam a XTB identificar o cliente, de acordo com as informações apresentadas pela XTB na conclusão do contracto com alterações posteriores de informações mencionados;
 - Número da conta;
 - o número da Ordem ou da Operação que serve de base da queixa, se for o caso ;
 - breve descrição do problema a que a queixa se refere;
 - hora de ocorrência do problema que preocupações de reclamação;
 - um pedido preciso.
3. A formulário para apresentação de queixas por via electrónica está disponível em:
<http://www.xtb.pt/pt/disposicoes>.
4. Mais informações sobre a apresentação de queixas está disponível em: Regulamento relativo à prestação de serviços de transmissão e execução ordens de compra e de venda e de registo e depósito de instrumentos financeiros e de numerário por parte da X-Trade Brokers DM S.A., através da sua sucursal em Portugal.
5. Endereço do Gabinete do XTB para a apresentação de queixas pessoalmente ou pelo correio:

XTB Portugal
Pr. Duque de Saldanha
nº 1, piso 9 fração B
1050 – 094 Lisboa
6. Endereço do Financial Ombudsman:


Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa (Poland)

Anexo Nº 1

COMPLAINT FORM

Nome e sobrenome / nome da empresa	
Número de identificação / número de registo / número de identificação fiscal	
Reclamação referente a conta nº:	
Ordem ID / ID de posição / transação ID relacionada com a reclamação:	
Data / hora em que ocorreu o problema:	
Descrição da reclamação:	
Pedido do cliente:	
Por favor, envie a resposta por via electrónica, para o meu endereço de e-mail (SIM / NÃO):	
Data e assinatura:	

XTB Portugal
Pr. Duque de Saldanha
nº 1, piso 9 fração B
1050 – 094 Lisboa

 +351 211 936 340

 office@xtb.pt

www.xtb.pt