

## 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 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

**FORMULÁRIO DA RECLAMAÇÃO**

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

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

 +351 211 222 980

 office@xtb.pt

[www.xtb.pt](http://www.xtb.pt)