

PROCEDIMENTO DE INCIDÊNCIAS OU REIVINDICAÇÕES EM XTB

1 de abril de 2017

Abaixo, você pode encontrar um resumo do Procedimento de Reclamação da XTB International Limited que pode ser útil se você tiver um incidente ou uma queixa que deseja relatar.

Por favor, comunique sempre um incidente assim que o notar, no prazo máximo de 30 dias úteis a partir da data em que o incidente ocorreu.

O incidente deve conter as seguintes informações:

A. Quando o incidente diz respeito a uma transação ou operação:

- I. tipo de plataforma de negociação; (MetaTrader, xStation)
- II. Número da conta real;
- III. Número do ticket da operação;
- IV. Data da transação ou operação;
- V. Tempo em que ocorreu;
- VI. Descrição do incidente;
- VII. O que você pede;
- VIII. Além disso, sempre será melhor incluir o nome do instrumento financeiro onde o incidente ocorre e, se possível, anexar sempre uma imagem ou captura de tela visual.

B. Quando o incidente diz respeito a uma transferência de capital ou fundos:

- I. Número real da conta;
- II. Data da transferência;
- III. Tempo de transferência;
- IV. Moeda em que foi realizada (USD);
- V. Descrição do que aconteceu;
- VI. O que você pede;
- VII. Além disso, será sempre melhor descrever o tipo de transferência (Retirada / Depósito), método de pagamento e / ou anexos;

C. Quando o incidente se refere a um mau funcionamento da plataforma de negociação:

- I. Tipo de plataforma de negociação; (MetaTrader, xStation)
- II. Versão da plataforma de negociação;
- III. Tipo de conexão com a Internet;
- IV. Descrição do incidente;
- V. O que é solicitado;
- VI. Além disso, será sempre melhor descrever o modelo do celular, a versão do sistema operacional móvel, o número da conta comercial e / ou mostrar alguns anexos ou captura de tela visual;

D. Quando o incidente se refere a outros problemas:

- I. Descrição da Incidência;
- II. O que você solicita;
- III. Além disso, será sempre melhor descrever o número da conta de negociação e / ou mostrar alguns arquivos ou captura de tela visual anexada.;

Se você tiver um incidente, por favor, envie-o por escrito para o nosso email: cs_latam@xtb.com. Nossa equipe de atendimento ao cliente fará todo o possível para resolver seu problema o mais rápido possível. Se uma solução para um incidente não é do seu agrado, você pode sempre apresentar a queixa ao nosso defensor do Cliente.