

## Procedimiento de Reclamaciones de Clientes XTB España

---

1. Las Reclamaciones relacionadas con los servicios proporcionados por X-Trade Brokers D.M. S.A Sucursal en España (en adelante, XTB), pueden ser cumplimentadas por el Cliente de las siguientes maneras:
  - **Personalmente**, en las oficinas de XTB de lunes a viernes en horario comercial de 9:00 a 18:00 (CET):
    - a. A través de un escrito, en un Formulario de Reclamación específico para tal fin proporcionado por XTB, disponible en la [página web de XTB \(Anexo 1\)](#);
    - b. Oralmente, comunicado en la oficina de XTB y es registrado por un trabajador de XTB autorizado para recoger las reclamaciones de los Clientes cumplimentando el Formulario de Reclamación, disponible en la [página web de XTB \(Anexo 1\)](#);
  - **Por medio de un formulario electrónico** proporcionado por XTB en el Rincón del Cliente o en [la página web de XTB \(anexo 1\)](#). Dicha reclamación, se remitirá al Departamento de Atención al Cliente a la dirección de correo electrónico: support@xtb.es.
  - **Por correo ordinario**, enviándolo a la oficina de XTB, usando un Formulario de Reclamación proporcionado para tal fin por XTB, disponible en la [página web de XTB \(Anexo 1\)](#).
2. **La reclamación deberá contener:**
  - información necesaria que permita a XTB identificar al Cliente conforme a la información presentada a XTB en la celebración del Contrato (o con los cambios realizados posteriormente al respecto si los hubiere);
  - el número de Cuenta;
  - un número de Orden u Operación referente a la reclamación;
  - fecha y hora exacta en que se produjo el hecho objeto de reclamación;
  - la reclamación detalla;
  - petición del Cliente: medidas o acciones que solicita el Cliente para la resolución de la reclamación.
3. El **Formulario de Reclamación** para realizar reclamaciones de forma electrónica está disponible en la [página web de XTB](#).
4. Los términos y condiciones para realizar una reclamación y los derechos de los Clientes están disponibles en el documento: *Reglamento de prestación de servicios consistentes en la ejecución de órdenes de compra o venta de derechos de propiedad y valores, mantenimiento de los derechos de titularidad sobre cuenta y las cuentas de efectivo X-Trade Brokers DM S.A (XTB). (Reglamento)*

5. Dirección de las Oficinas de XTB España para entregar una reclamación en persona o mediante correo ordinario:

**X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A., Sucursal en España**  
**Edificio Iberia Mart I**  
**Calle Pedro Teixeira 8, 6ª Planta**  
**28020-Madrid**

6. Plazo de respuesta: Si transcurridos 30 días desde el envío de su Reclamación al Departamento de Atención al Cliente (o desde la recepción por parte de XTB de su carta o entrega física de la misma), a la dirección de correo electrónico: [support@xtb.es](mailto:support@xtb.es), no se produce respuesta por parte de XTB, o no está de acuerdo con la respuesta recibida, puede reclamar ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), rellenado el formulario que se adjunta como Anexo 2, a través de los siguientes medios:

- Envío electrónico de su reclamación.
- Formulario dirigido al Servicio de Reclamaciones de la CNMV: Edison, 4, 28006 Madrid - Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.
- Asimismo, dispone de un teléfono de atención al inversor: 900 535 015.

**X-Trade Brokers DM SA**

ul. Ogrodowa 58  
00-876 Warszawa

+48 222 019 560

@ support@xtb.pl

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

X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A., a joint stock company organized and existing under the law of Poland, with its registered office in Warsaw, at Ogrodowa 58, 00-876 Warsaw, Poland, entered in the register of entrepreneurs of the National Court Register (Krajowy Rejestr Sądowy) conducted by District Court for the Capital City of Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0000217580, REGON number 015803782 and Tax Identification Number (NIP) 527-24-43-955, with the fully paid up share capital in the amount of PLN 5.869.181,75.

**Anexo 1****Formulario de Reclamación:**

<b>Identificación del Cliente: Nombre y apellidos / Nombre de la empresa</b>	
<b>DNI/NIE/CIF del Cliente</b>	
<b>Número de cuenta relacionada con la reclamación (fecha y hora exacta)</b>	
<b>Número de Órden u operación</b>	
<b>Fecha y hora exacta en que se produjo el hecho objeto de reclamación</b>	
<b>Reclamación Detallada:</b>	
<b>Petición del Cliente:</b>	
<b>Solicito la respuesta en formato electrónico vía e-mail (SI/NO):</b>	
<b>Fecha y firma:</b>	

## Anexo 2



### FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES – QUEJAS ANTE LA CNMV

#### 1.- DATOS DEL RECLAMANTE

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle	nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto			Correo electrónico				

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

#### DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle	nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto			Correo electrónico				

#### 1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	

#### 2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle	nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto			Correo electrónico				

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
---

#### DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle	nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto			Correo electrónico				

#### 3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA

DENOMINACION							
OFICINA O SUCURSAL Nº:							
Calle	nº	Localidad		Provincia	Código Postal	PAIS	

#### 4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN

A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE: (seleccione una opción  entre las siguientes)

A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN \* (indique si conoce los siguientes datos)

\* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

#### CAUSAS

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva) (indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

#### CAUSAS

Comercialización	Suscripciones- reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

- A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS
- A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES
- A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA
- A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS
- A.7.- OTRAS

B. Concrete MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:

B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación  
ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad <sup>(1) (2)</sup>

<sup>(1)</sup> o Defensor del Cliente, en su caso

<sup>(2)</sup> Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, debe haber pasado un mes desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente.

Indique si:

**C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales**

**C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV**

**5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA CNMV UNA:**

Seleccione una opción:

**RECLAMACION <sup>(1)</sup>**

**QUEJA <sup>(2)</sup>**

<sup>(1)</sup> Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre)

<sup>(2)</sup> Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

En ....., a .....de .....de 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de la reclamación:

.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>

REMITIR A: DEPARTAMENTO DE INVERSORES / CNMV / Calle Edison, 4, 28006 Madrid.

Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

La COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV) le informa de que sus datos recogidos en este escrito van a ser objeto de tratamiento, por lo que, como titular de los mismos, debe leer esta **Información básica sobre protección de datos** (ampliamente desarrollada en nuestra **Política de Privacidad y Protección de Datos** contenida en [http://cnmv.es/portal/Utilidades/Notal\\_egal.aspx](http://cnmv.es/portal/Utilidades/Notal_egal.aspx)).

**X-Trade Brokers DM SA**

ul. Ogrodowa 58  
00-876 Warszawa

+48 222 019 560

@ support@xtb.pl

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

X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A., a joint stock company organized and existing under the law of Poland, with its registered office in Warsaw, at Ogrodowa 58, 00-876 Warsaw, Poland, entered in the register of entrepreneurs of the National Court Register (Krajowy Rejestr Sądowy) conducted by District Court for the Capital City of Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0000217580, REGON number 015803782 and Tax Identification Number (NIP) 527-24-43-955, with the fully paid up share capital in the amount of PLN 5.869.181,75.

Responsable	CNMV (CIF Q-2891005-G), Calle Edison nº 4, 28006 Madrid. Delegado de Protección de Datos <a href="mailto:dod@cnmv.es">dod@cnmv.es</a>
Finalidad	Identificarle como persona habilitada para realizar la presente solicitud, y remitirle las pertinentes comunicaciones que procedan como consecuencia de su solicitud.
Legitimación	El tratamiento de estos está basado en su consentimiento. En caso de que Vd. no autorizara el tratamiento de sus datos, el responsable no podría dar curso a su solicitud.
Destinatarios	Los departamentos de la CNMV estrictamente implicados en la valoración de su solicitud. Únicamente se cederían sus datos a terceros de los que se precise la información estrictamente necesaria para valorar su solicitud.
Derechos	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, limitación u oposición a su tratamiento, y a retirar el consentimiento prestado, a través de la dirección de correo electrónico <a href="mailto:derechospd@cnmv.es">derechospd@cnmv.es</a> acreditando adecuadamente su identidad. Si considera vulnerados sus derechos sobre sus datos personales, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, y previamente, si lo considera oportuno, puede dirigirse al delegado de protección de datos de la CNMV.

**X-Trade Brokers DM SA**

ul. Ogrodowa 58  
00-876 Warszawa

+48 222 019 560

@ support@xtb.pl

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

X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A., a joint stock company organized and existing under the law of Poland, with its registered office in Warsaw, at Ogrodowa 58, 00-876 Warsaw, Poland, entered in the register of entrepreneurs of the National Court Register (Krajowy Rejestr Sądowy) conducted by District Court for the Capital City of Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register under KRS number 0000217580, REGON number 015803782 and Tax Identification Number (NIP) 527-24-43-955, with the fully paid up share capital in the amount of PLN 5.869.181,75.