

Instructions pour formuler une réclamation

1. Le Client peut formuler une réclamation concernant la prestation de services transmise par X-Trade Brokers DM SA (XTB) uniquement en respectant les modalités suivantes :
 - **En rendez-vous physique**, dans nos bureaux parisiens du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00 :
 - Par écrit en utilisant l'Annexe 1 ci-dessous.
 - Par orale auprès d'une personne habilitée à recevoir une réclamation
 - **Par téléphone**, en appelant le numéro suivant: **01 87 21 15 02** (depuis l'étranger +33 1 87 21 15 02).
 - **Par voie électronique** en utilisant le formulaire de réclamation en ligne disponible sur votre **Espace Client**.
 - **Par courrier**, en adressant votre réclamation en utilisant l'Annexe 1 ci-dessous à l'adresse d'XTB.
2. Chaque réclamation doit contenir l'ensemble des données suivantes :
 - Une information précise permettant l'identification du Client par X-Trade Brokers DM SA (XTB) et conforme aux informations fournies lors de la conclusion du Contrat ou les informations fournies ultérieurement à X-Trade Brokers DM SA (XTB).
 - Le numéro du compte de trading souscrit avec X-Trade Brokers DM SA (XTB).
 - Un numéro de ticket d'ordre ou de transaction si la réclamation porte sur un ordre ou une transaction.
 - Une description de l'incident faisant l'objet de la réclamation.
 - La date et l'heure de l'incident faisant l'objet de la réclamation.
 - Une demande détaillée de l'objet de la réclamation
3. Le Formulaire de réclamation à utiliser électroniquement est disponible sur notre [site internet](#).
4. Les principes pour formuler une réclamation ainsi que leurs conditions et droits du clients son énoncés dans le document intitulé : « *Règlement portant sur la prestation de services de courtage (Conditions Générales)* » soit le « *Règlement portant sur la prestation de services d'exécution d'ordres d'achat et de vente d'instruments financiers et d'autres avoirs, ainsi qu'à la tenue de comptes-titres et espèces par X-Trade Brokers DM S.A. (les « Conditions Générales* ») »
5. Adresse de notre siège pour adresser votre Formulaire de réclamation :


X-TRADE Brokers France (XTB France)

32 rue de la Bienfaisance

75008 Paris

XTB France

32 rue de la Bienfaisance
75008 Paris

 +33 01 53 89 60 30

 commercial@xtb.fr

www.xtb.fr

X-Trade Brokers DM S.A. (France) est la succursale de Paris de la société X-Trade Brokers DM S.A. – 32, Rue de la Bienfaisance - 75008, Paris (France), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 522 758 689. Conformément aux dispositions de l'article L.621-9 du Code monétaire et financier, X-Trade Brokers DM S.A. (France) est contrôlée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

X-Trade Brokers DM S.A. est une entreprise d'investissement polonaise dument agréée et autorisée par la Polish Financial Services Authority (KNF) à exercer, sous le contrôle de cette dernière et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), son activité sur le territoire français, par l'intermédiaire de sa succursale de Paris, sous le N° 115


6. X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. (XTB) est tenu, en vertu d'une réglementation distincte, d'utiliser le règlement alternatif des différends auprès des consommateurs auprès de « Financial Ombudsman », dont son site Internet se situe à l'adresse suivante : à <http://www.rf.gov.pl>.

X-Trade Brokers DM S.A. (France) est la succursale de Paris de la société X-Trade Brokers DM S.A. – 32, Rue de la Bienfaisance - 75008, Paris (France), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 522 758 689. Conformément aux dispositions de l'article L.621-9 du Code monétaire et financier, X-Trade Brokers DM S.A. (France) est contrôlée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

X-Trade Brokers DM S.A. est une entreprise d'investissement polonaise dument agréée et autorisée par la Polish Financial Services Authority (KNF) à exercer, sous le contrôle de cette dernière et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), son activité sur le territoire français, par l'intermédiaire de sa succursale de Paris, sous le N° 11533 LS.

**XTB France**

32 rue de la Bienfaisance
75008 Paris

 +33 01 53 89 60 30

 commercial@xtb.fr

www.xtb.fr

Annexe 1

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION


Nom et prénom (personne physique) ou Nom de la société (personne morale) :	
Numéro de document d'identité (personne physique) ou Numéro fiscal (personne morale) :	
Numéro de compte lié à la réclamation :	
Numéro de l'ordre ou Numéro de la position ou Numéro de la transaction lié à la réclamation :	
Date et heure de l'incident :	
Description de l'incident :	
Objet de votre réclamation :	
Réponse par email à l'adresse indiquée dans nos livres (OUI/NON):	
Date et signature :	

X-Trade Brokers DM S.A. (France) est la succursale de Paris de la société X-Trade Brokers DM S.A. – 32, Rue de la Bienfaisance - 75008, Paris (France), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 522 758 689. Conformément aux dispositions de l'article L.621-9 du Code monétaire et financier, X-Trade Brokers DM S.A. (France) est contrôlée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

X-Trade Brokers DM S.A. est une entreprise d'investissement polonaise dument agréée et autorisée par la Polish Financial Services Authority (KNF) à exercer, sous le contrôle de cette dernière et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), son activité sur le territoire français, par l'intermédiaire de sa succursale de Paris, sous le N° 11533 LS.

XTB France

32 rue de la Bienfaisance
75008 Paris

 +33 01 53 89 60 30

 commercial@xtb.fr

www.xtb.fr