

XTB Limited**PROCEDURA PER I RECLAMI DEI CLIENTI**

Noi, XTB Limited (di seguito, la "Società"), adottiamo questa Procedura per i Reclami al fine di garantire un processo equo e rapido per la gestione dei reclami che potrebbero derivare dal nostro rapporto. La Società tiene un registro di ogni reclamo e delle misure adottate per la risoluzione del reclamo medesimo.

1. Richieste

Se Lei è non è soddisfatto dei servizi della Società, o ha qualche domanda riguardante il Suo conto o l'attività di trading con noi, può contattare il nostro Supporto Clienti tramite live-chat, e-mail, telefono o mediante l'Area Clienti.

Il Supporto Clienti della Società determinerà se la richiesta può essere risolta immediatamente o se richiederà ulteriori indagini. Nel caso in cui la Sua richiesta richieda ulteriori indagini, ci impegniamo a risolverla e / o fornire una risposta senza indebito ritardo.

Se Lei non è soddisfatto dell'esito della richiesta, è possibile reiterrarla al Dipartimento di Compliance seguendo la procedura indicata nella seguente sezione.

2. Invio del Suo reclamo

Per reclamo ufficiale s'intende una dichiarazione di insoddisfazione, indirizzata alla Società da un ricorrente (persona fisica o giuridica), relativa alla prestazione dei servizi di investimento. Solo un reclamo presentato tramite le seguenti modalità verrà registrato come un Reclamo da parte della Società e sarà gestito come tale.

È possibile inviare il reclamo al Dipartimento di Compliance della Società che è autorizzato a gestire e indagare sui reclami che possono essere presentati dai clienti della Società secondo le procedure descritte qui di seguito. La invitiamo a presentare un reclamo alla Società in merito ai prodotti e ai servizi offerti da XTB Limited in uno dei seguenti modi:

- a. Per posta o consegnando di persona il modulo per il reclamo (che si trova nell'Appendice I) al seguente indirizzo: XTB Limited, Edificio: HIGHTSIGHT RENTALS LTD, Pikioni 10, 3075 Limassol, Cipro.
- b. Inviando il modulo di reclamo (che si trova nell'Appendice I) per via elettronica al seguente indirizzo e-mail: compliance.cy@xtb.com

3. Ricezione del Reclamo

Comunicheremo la ricezione del reclamo entro cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione di esso e ne forniremo il numero di riferimento univoco. Il numero di riferimento univoco deve essere utilizzato in tutte le comunicazioni future con il Dipartimento di Compliance della Società, la Società, il Financial Ombudsman e / o la CySEC in merito al reclamo specifico.

4. Gestione del Suo Reclamo

Una volta ricevuta la Sua segnalazione, la esamineremo attentamente, indagheremo sulle circostanze che la riguardano e cercheremo di risolverla senza indebiti ritardi.

Faremo ogni sforzo per indagare sul Suo reclamo e fornirLe l'esito della nostra indagine entro due (2) mesi dalla data in cui ci ha presentato il reclamo. Durante l'indagine La terremo aggiornato sullo stato di avanzamento della Sua segnalazione. Uno dei nostri funzionari potrebbe contattarla direttamente (anche via e-mail o telefono) per ottenere, se necessario, ulteriori chiarimenti e informazioni relative al Suo

reclamo. Richiederemo la sua completa collaborazione per accelerare l'indagine e la possibile risoluzione del suo reclamo.

Nel caso in cui il Suo reclamo richieda ulteriori indagini e non potremo risolverlo entro due (2) mesi, forniremo una risposta provvisoria per iscritto e la invieremo tramite mezzi di comunicazione elettronici. Quando viene inviata una risposta interlocutoria, essa indicherà le cause del ritardo e quando l'indagine della Società sarà probabilmente completata. In ogni caso, Le forniremo l'esito della nostra indagine entro e non oltre tre (3) mesi dalla data di presentazione del vostro reclamo, a seconda della complessità del caso e della vostra collaborazione.

La preghiamo di ricordare che la Società considererà chiuso il Suo reclamo e interromperà le relative indagini nel caso in cui non dovesse rispondere ai nostri funzionari entro il periodo di due (2) mesi dalla data di presentazione del reclamo.

5. Decisione finale

Quando avremo raggiunto un esito, La informeremo insieme con una spiegazione della nostra posizione e di eventuali misure correttive che intendiamo adottare (se applicabili).

Qualora Lei non fosse soddisfatto della decisione finale della Società, è possibile rivolgersi all'ufficio del Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro nel caso in cui sia possibile presentare un reclamo e richiedere la mediazione per l'eventuale risarcimento. È importante che Lei contatti il Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro entro quattro (4) mesi dalla ricezione di una risposta definitiva da parte della Società altrimenti il Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro potrebbe non essere in grado di gestire il Suo reclamo.

Nell'improbabile eventualità che la Società non sia stata in grado di fornire una risposta definitiva entro il periodo di tre (3) mesi sopra specificato, è possibile contattare di nuovo l'ufficio del Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro entro quattro (4) mesi dopo la data in cui avremmo dovuto darLe la nostra decisione finale.

Dati di contatto del Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro:

Sito web:	http://www.financialombudsman.gov.cy
Email:	complaints@financialombudsman.gov.cy
Indirizzo di posta:	P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telefono:	+35722848900
Fax:	+35722660584, +35722660118

Se Lei non è soddisfatto della decisione finale della Società, puoi anche mantenere il Suo reclamo presso la Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC). Tuttavia, la CySEC non ha poteri di restituzione e pertanto non esamina i reclami individuali.

Dati di contatto della Cyprus Securities and Exchange Commission:

Sito web:	http://www.cysec.gov.cy
Email generale:	info@cysec.gov.cy
Indirizzo di posta:	P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telefono:	+35722506600
Fax:	+35722506700

Appendice I: Modulo di reclamo del cliente

Si prega di compilare il modulo di reclamo se si desidera presentare un reclamo a XTB Ltd. Nel caso in cui si necessiti di aiuto per completare correttamente questo modulo, si prega di contattare i nostri rappresentanti del Supporto Clienti al numero +39 06 84009647.

Le informazioni fornite devono essere complete, aggiornate e accurate a XTB Ltd per una corretta indagine e valutazione del reclamo. Ricordiamo che le informazioni richieste nel seguente elenco sono solo indicative e non esaustive. XTB Ltd può richiedere ulteriori informazioni e/o chiarimenti e/o prove in merito ad esso.

Ricordiamo che tutte le sezioni/ caselle con l'asterisco (*) devono essere obbligatoriamente compilate dal cliente per consentire alla Società di esaminare correttamente il modulo di reclamo da questi presentato.

Si prega di firmare il presente modulo, una volta compilato, e di inviarlo alla Società in uno dei seguenti modi:

1. Per posta o consegnandolo di persona al seguente indirizzo: XTB Limited, Building: HIGHTSIGHT RENTALS LTD, Pikioni 10, 3075 Limassol, Cipro.
2. Inviando il modulo di reclamo per via elettronica al seguente indirizzo e-mail: compliance.cy@xtb.com

Se il modulo di reclamo viene inviato per via elettronica, esso deve essere accompagnato da qualsiasi prova di supporto pertinente al reclamo, che possa aiutare la Società a condurre le indagini. Le prove di supporto possono consistere in qualsiasi documentazione (screenshot, comunicazioni e-mail, ecc.) pertinente al reclamo.

Se il Modulo di reclamo viene inviato per posta o consegnato di persona, qualsiasi prova di supporto pertinente al reclamo che possa aiutare l'indagine della Società deve essere inviata per via elettronica. Le prove di supporto possono consistere in qualsiasi documentazione (screenshot, comunicazioni e-mail, ecc.) pertinente al reclamo.

Modulo di reclamo del Cliente

Dati del Cliente			
Titolo*	Sig./ Sig.ra/ Sig.na		
Nome e cognome*			
Numero CI o passaporto*			
Cittadinanza*			
Paese di residenza*			
Nome della Persona giuridica (se del caso)			
Indirizzo di domicilio*			
CAP			
Città*		Numero di telefono (incluso prefisso internazionale) *:	
Indirizzo e-mail*:			
Numero di riferimento del conto (conto di Trading) *			
Descrizione del reclamo			
Data in cui si è verificato il fatto*		Importo contestato, se applicabile	
Si prega di fornire una sintesi del suo reclamo*			
Indicare tutti i dettagli per consentire alla Società di indagare correttamente sulla questione.			

Firmando il presente modulo, io sottoscritto (si prega di scrivere nome e cognome), certifico e confermo che, per quanto a me noto, tali informazioni sono vere, accurate, corrette e complete.

Data:

Firma: