

Procedura pentru înregistrarea reclamațiilor – 23.06.2021

1. Clientul poate emite o reclamație către XTB numai în maniera specificată mai jos:

- a. Personal, la sediul XTB:
 - o în scris, pe un formular de hârtie (vezi anexa nr 1);
 - o oral, înregistrată de un angajat XTB autorizat să preia reclamațiile Clientilor;
- b. prin telefon, la 031-425.54.93;
- c. prin intermediul poștei, trimis la sediul XTB, utilizând un formularul de reclamații (anexa 1);
- d. electronic, prin completarea formularului on-line din [Client Office](#);

2. Reclamația va conține:

- a. o informație care să permită XTB să identifice Clientul, consistentă cu informația transmisă către XTB la încheierea Contractului sau modificată ulterior;
- b. numărul contului;
- c. numărul Ordinului de tranzacționare care face obiectul reclamației, dacă este cazul;
- d. o scurtă descriere a problemei;
- e. momentul apariției problemei care face obiectul reclamației;
- f. o solicitare precisă;

3. Formularul de reclamație care trebuie utilizat pentru realizarea unei reclamații este anexat prezentei Proceduri pentru înregistrarea reclamațiilor care este disponibilă pe site-ul XTB la secțiunea [INFORMAȚII LEGALE](#).

4. Informații suplimentare despre Termenii și Condițiile realizării reclamațiilor sunt disponibile în *Regulamentul cu privire la prestarea de servicii constând în executarea ordinelor de cumpărare sau vânzare a drepturilor de proprietate, mentenanța conturilor pentru drepturile de proprietate și a conturilor de numerar de către XTB S.A. ("Termeni și condiții Generale")*.

5. Adresa fizică a XTB pentru transmiterea reclamațiilor personal sau prin poșta este următoarea: XTB S.A. VARȘOVIA SUCURSALA BUCUREȘTI - B-dul Eroilor, nr. 18, sector 5, București, România.

6. Suplimentar față de cele de mai sus, Clientul poate formula o reclamație către alte entități abilitate pentru gestionarea de reclamații, după cum urmează:

- a. pentru potențiale reclamații și conflicte cu sucursala XTB din România referitoare la activitățile desfășurate de sucursală (respectiv, activitățile de analiză, marketing sau vânzări) clientul se poate adresa către **Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Financiar Nonbancar (SAL-FIN)**, înregistrată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, cu adresa situată în Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București, adresa de mail office@salfin.ro, telefon (+40) 727 871 252, portal internet: <http://www.salfin.ro>
- b. Pentru reclamații cu privire la XTB care au alt obiect decât cele menționate mai sus, Clientul se poate adresa către:
 - Ombudsmanului Financiar din Polonia - **Biuro Rzecznika Finansowego**, cu adresa situată în Nowogrodzka 47A, 00-695, Varșovia, Polonia, adresă de email biuro@rf.gov.pl, tel. +48 22 333-73-26, portal internet: <https://rf.gov.pl/>.
 - Autoritatea de reglementare din Polonia - **KNF – Komisja Nadzoru Finansowego**, cu adresa situată în ul. Piękna 20 skr. poczt. 419 00-549 Warsaw, telefon (+48 22) 262 50 00, adresa de mail knf@knf.gov.pl, portal internet: <https://www.knf.gov.pl/>
 - Ombudsman-ul european **ODR – Online Dispute Resolution**, cu adresa situată în 1049 Bruxelles/Brussel, Belgium, Directorate-General for Justice and Consumers European Commission, telefon +32 2 299 11 11, portal internet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>

Mai multe informații despre drepturile consumatorului găsiți pe site-ul XTB, la secțiunea [INFORMAȚII LEGALE](#).

XTB S.A. VARȘOVIA SUCURSALA
BUCUREȘTI
Adresa: B-dul Eroilor nr. 18,
Sector 5, București,
Cod poștal 050513

Tel: +40 314 255 490
Fax: +40 314 255 491

Înregistrată la Registrul
Comerțului cu
nr. J40/13245/2008
Cod Identificare Fiscală
24270192,
Atestat CNVM 293/15.09.2008,
Nr. înscriere în Reg. CNVM
PJM01SFIM/400002
Conturi bancare ING Bank
România
Cont curent:
RO92INGB0001008203258910
Cont clienți
RO16INGB0001008203258920



(+40) 314 255 493



support@xtb.ro

www.xtb.ro

Anexa 1 – Formularul de reclamații

Numele și prenumele / Numele companiei:	
CNP / Număr de înregistrare / CUI:	
Numărul contului:	
Numărul Ordinului, Poziției, Tranzacției reclamate:	
Data/momentul apariției problemei:	
Descrierea situației reclamate:	
Solicitarea Clientului:	
Va rog trimiteți răspunsul electronic, către adresa mea de mail (DA/NU):	
Data și semnătura:	

XTB S.A. VARȘOVIA SUCURSALA
BUCUREȘTI
Adresa: Bdul Eroilor nr. 18,
Sector 5, București,
Cod poștal 050513

Tel: +40 314 255 490
Fax: +40 314 255 491

Înregistrată la Registrul
Comerțului cu
nr. J40/13245/2008
Cod Identificare Fiscală
24270192,
Atestat CNVM 293/15.09.2008,
Nr. înscriere în Reg. CNVM
PJM01SFIM/400002
Conturi bancare ING Bank
România
Cont curent:
RO92INGB0001008203258910
Cont clienți
RO16INGB0001008203258920



(+40) 314 255 493



support@xtb.ro

www.xtb.ro