


Instructions pour formuler une réclamation

1. Le Client peut formuler une réclamation concernant la prestation de services transmise par XTB S.A. 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 téléphone**, en appelant le numéro suivant: **01 53 89 12 80** (depuis l'étranger +33 1 53 89 12 80)
 - **Par voie électronique** en utilisant le formulaire de réclamation électronique disponible dans l'onglet Centre d'aide de l'application XTB et sur la plateforme de trading
 - **Par courrier**, 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 XTB S.A et conforme aux informations fournies lors de la conclusion du Contrat ou les informations fournies ultérieurement à XTB S.A (XTB).
 - Le numéro du compte de trading souscrit avec XTB S.A (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 et conditions pour formuler une réclamation, ainsi que les droits du clients, sont énoncés dans le document intitulé : « *Règlement portant sur la prestation de services de courtage (Conditions Générales)* ».
5. Adresse de notre siège pour adresser un Formulaire de réclamation :

XTB S.A France
20 avenue André Prothin
92400 Courbevoie

XTB S.A France

20 avenue André Prothin
92400 Courbevoie

 +33 01 53 89 60 30

 commercial@xtb.fr

www.xtb.com/fr


XTB S.A. (France) est la succursale de Paris de la société XTB S.A. – 20 avenue André Prothin 92400 Courbevoie (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, XTB S.A. (France) est contrôlée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

XTB 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.

6. XTB S.A. (XTB) est tenu, en vertu d'une réglementation distincte, d'utiliser le règlement alternatif des différends auprès des consommateurs, auprès du « Financial Ombudsman », dont le site Internet se situe à l'adresse suivante : à <https://rf.gov.pl/fr/page-daccueil>.
7. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.

XTB S.A France

20 avenue André Prothin
92400 Courbevoie

 +33 01 53 89 60 30

 commercial@xtb.fr

www.xtb.com/fr

XTB S.A. (France) est la succursale de Paris de la société XTB S.A. – 20 avenue André Prothin 92400 Courbevoie (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, XTB S.A. (France) est contrôlée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

XTB 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.


Annexe 1

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Nom et prénom (personne physique) ou Nom de la société (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 :	
Date et signature :	

XTB France

20 avenue André Prothin
92400 Courbevoie

 +33 01 53 89 60 30

 commercial@xtb.fr

www.xtb.com/fr

XTB S.A. (France) est la succursale de Paris de la société XTB S.A. – 20 avenue André Prothin 92400 Courbevoie, 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, XTB S.A. (France) est contrôlée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

XTB 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.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.