

## STRATEGIA DI GESTIONE DEI RECLAMI DI XTB S.A. del 29 giugno 2026

---

1. La presente Strategia di gestione dei reclami di XTB S.A. (la "Strategia") è stata redatta e pubblicata ai sensi dell'articolo 26 del Regolamento delegato 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016, che integra la Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni operative delle imprese di investimento e i termini definiti ai fini di tale direttiva.
2. I Clienti possono presentare reclami in relazione alla mancata o impropria esecuzione dei servizi da parte di XTB.
3. I commenti generali relativi ai servizi di XTB che non contengono richieste specifiche dei Clienti e non presentano altri elementi obbligatori dei reclami elencati nei Termini e condizioni dei servizi di intermediazione non saranno trattati come reclami in conformità con la presente strategia.
4. XTB gestisce i reclami in modo equo, onesto e obiettivo. XTB gestisce i reclami in conformità con le normative XTB applicabili. A tal fine, XTB mantiene procedure appropriate. I dipendenti XTB con le conoscenze e le qualifiche pertinenti sono responsabili della gestione dei reclami. Il reparto del Supporto Clienti è responsabile della gestione dei reclami presso XTB. È possibile contattare tale reparto come segue:
  - Per telefono: +39 06 84009647
  - Per e-mail: [support@xtb.it](mailto:support@xtb.it)
5. I reclami relativi ai servizi forniti da XTB possono essere presentati esclusivamente:
  - a. di persona presso la sede di XTB, nei giorni lavorativi dalle 8:00 alle 18:00:
    - per iscritto, utilizzando il modulo di Reclamo cartaceo che costituisce l'Allegato n. 1;
    - verbalmente, mediante verbale redatto da un dipendente di XTB autorizzato a ricevere reclami;
  - b. per telefono, al numero +48 22 273 99 50;
  - c. tramite il modulo elettronico disponibile nella sezione Centro Assistenza nell'applicazione XTB e sulla piattaforma di trading;
  - d. per posta, utilizzando il modulo cartaceo di cui all'Allegato n. 1, all'indirizzo della sede legale di XTB.
  - e. all'indirizzo di consegna elettronica (e-delivery) di XTB: AE:PL-91853-94018-VSRHV-26, usato in Polonia. Nel caso di reclami inviati all'indirizzo di consegna elettronica, la risposta sarà fornita tramite lo stesso canale.
  - f. Il Reclamo può essere presentato da un rappresentante nominato in conformità con il Regolamento dei servizi di intermediazione.
6. Indirizzo della sede centrale di XTB per la presentazione di reclami di persona e per posta:

**XTB S.A.**  
ul. Prosta 67  
00-838 Varsavia (Polonia)

7. Affinché il Reclamo possa essere elaborato il più rapidamente possibile, è necessario che contenga le seguenti informazioni:
  - a. dati che consentano l'identificazione del Cliente, coerenti con i dati forniti dal Cliente al momento della stipula del Contratto o in seguito a successive modifiche dei dati;
  - b. numero di conto;
  - c. ora in cui si è verificato l'evento;
  - d. descrizione completa dell'incidente segnalato, contenente quante più informazioni possibili per consentire una rapida identificazione del problema;
  - e. il numero dell'Ordine o della Transazione oggetto del Reclamo;
  - f. richieste specifiche.

L'assenza di uno qualsiasi degli elementi elencati nei punti da a) a f) sopra indicati può comportare la necessità di integrare le informazioni fornite e quindi prolungare i tempi necessari per l'esame del Reclamo.

8. Se il contenuto del Reclamo solleva dubbi in merito all'oggetto dello stesso, XTB può richiedere al Cliente di fornire ulteriori spiegazioni o di integrare il Reclamo. Se il Cliente non integra il Reclamo entro il termine specificato, ciò può comportarne il non accoglimento.
9. Il Reclamo deve essere presentato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento oggetto del Reclamo.
10. Su richiesta del Cliente, XTB conferma la ricezione del Reclamo.
11. XTB si impegna a indagare immediatamente sulla situazione che ha dato origine al Reclamo e a esaminarlo entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica.
12. In casi particolarmente complessi che impediscono l'esame del Reclamo entro 30 giorni, XTB ne darà informazione al Cliente:
  - a. spiegando il motivo del ritardo,
  - b. indicando le circostanze che devono essere accertate per esaminare il caso,
  - c. specificando la data prevista per l'esame del Reclamo e la risposta. Tale periodo non può superare i 60 giorni dalla data di ricezione del Reclamo.
13. Rispondiamo ai reclami in base al canale attraverso il quale sono stati presentati e alla scelta del Cliente:
  - a. Rispondiamo ai reclami inviati per posta in formato cartaceo tramite posta ordinaria ed in cartaceo per impostazione predefinita, a meno che il Cliente non indichi sul modulo di Reclamo che desidera ricevere una risposta via e-mail.
  - b. In caso di Reclami presentati tramite il modulo elettronico disponibile nella sezione Centro Assistenza nell'applicazione XTB e sulla piattaforma di trading, risponderemo all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente per i contatti con noi, a meno che il Cliente non richieda una risposta in formato cartaceo, selezionando l'apposita opzione nel modulo.
  - c. Per i Reclami inviati all'indirizzo di recapito elettronico di XTB, la risposta verrà fornita all'indirizzo di recapito elettronico del Cliente.
  - d. Rispondiamo ai reclami inviati per telefono o di persona presso la sede centrale di XTB tramite e-mail o per iscritto, a seconda delle preferenze del Cliente.
14. In caso di mancato rispetto dei termini di risposta, il reclamo si intenderà gestito in conformità alle richieste del cliente.
15. Il Modulo di presentazione del Reclamo per posta ordinaria è disponibile sul sito internet di XTB.
16. Il Cliente ha il diritto di presentare ricorso contro la decisione di XTB. La procedura e i termini per i ricorsi sono gli stessi previsti per i reclami. Se, dopo un ricorso, XTB mantiene la sua decisione negativa, non prenderà in considerazione ulteriori ricorsi fino a quando non riceverà nuove informazioni rilevanti che possano portare a un cambiamento di posizione sulla questione. Il ricorso sarà esaminato da un altro dipendente di XTB.
17. Se il Cliente ritiene che la decisione di XTB in merito al Reclamo sia ingiustificata, il Cliente ha il diritto di:
  - a. Se consumatore: richiedere assistenza al difensore civico dei consumatori provinciale (comunale) competente per il suo luogo di residenza.
  - b. Se persona fisica: può presentare una richiesta di esame del caso all'Ombudsman Finanziario all'indirizzo ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Varsavia. Allo stesso tempo, XTB accetta di partecipare ai procedimenti relativi alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo condotti esclusivamente dinanzi all'Ombudsman Finanziario.

- c. Presentare un'azione legale appropriata presso un tribunale ordinario contro XTB S.A. con sede legale a Varsavia. Se il Cliente è residente in Polonia, l'azione legale deve essere intentata, a seconda del valore della controversia, presso il Tribunale distrettuale di Varsavia-Wola o presso il Tribunale regionale di Varsavia. Se il Cliente è un consumatore e risiede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, può intentare un'azione legale presso il tribunale competente per il proprio luogo di residenza.
18. La strategia è approvata con delibera del Consiglio di amministrazione di XTB.

## ALLEGATO N. 1

### MODULO DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Nome e cognome / Ragione sociale	
Codice fiscale / Codice fiscale dell'azienda	
<b>Numero di conto a cui si riferisce il Reclamo</b>	
<b>Data/ora in cui si è verificato il problema</b>	
Descrizione dell'evento oggetto del Reclamo	
<b>Richiesta</b>	
<b>Risposta al Reclamo in formato elettronico alla tua e-mail (SI/NO)</b>	
<b>Data e firma del Cliente</b>	