

ISTRUZIONI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Versione del 29 giugno 2026.

1. I Reclami relativi ai servizi forniti da XTB possono essere presentati esclusivamente:
 - a. di persona presso la sede centrale di XTB, nei giorni lavorativi dalle 8:00 alle 18:00;

- per iscritto, utilizzando il modulo di reclamo cartaceo allegato come Appendice 1;
- verbalmente, per essere registrati in un rapporto redatto da un dipendente di XTB autorizzato ad accettare Reclami;
 - b. per telefono, al numero +39 06 84009647;
 - c. tramite il modulo elettronico disponibile nel Centro Assistenza nell'applicazione XTB e sulla piattaforma di trading ;
 - d. per posta, utilizzando il modulo cartaceo allegato come Appendice 1, all'indirizzo della sede centrale di XTB.
 - e. All'indirizzo di consegna elettronica di XTB (e-delivery): AE:PL-91853-94018-VSRHV-26, usato in Polonia

Nel caso di Reclami inviati all'indirizzo di consegna elettronica, la risposta verrà fornita attraverso lo stesso canale.

2. Rispondiamo ai Reclami in diverse modalità:
 - a. Nel caso di Reclami inviati per posta ordinaria in formato cartaceo rispondiamo, come impostazione predefinita, tramite posta ordinaria in formato cartaceo, a meno che il Cliente non indichi nel modulo di reclamo che desidera ricevere una risposta al proprio indirizzo e-mail.
 - b. In caso di Reclami presentati per via elettronica tramite il modulo elettronico disponibile nella sezione Centro Assistenza all'interno dell'Area Clienti dell'applicazione XTB e della piattaforma di trading, risponderemo all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente per i contatti con noi, a meno che nel modulo di Reclamo il Cliente non indichi di voler ricevere la risposta in formato cartaceo .
 - c. Nel caso di Reclami inviati all'indirizzo di consegna elettronica (e-delivery) di XTB, rispondiamo all'indirizzo di consegna elettronica del Cliente.
 - d. Rispondiamo ai Reclami presentati per telefono o verbalmente presso la sede centrale di XTB tramite e-mail o tramite posta ordinaria in formato cartaceo, a seconda della scelta del Cliente.
3. Ogni reclamo presentato deve contenere 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 caso di successiva modifica dei dati;
 - b. Numero del conto;
 - c. Ora in cui si è verificato l'evento;
 - d. Una descrizione completa dell'evento oggetto del Reclamo, contenente quante più informazioni possibili per consentire una rapida identificazione del problema;
 - e. Una richiesta specifica.
4. Il Modulo per la presentazione del Reclamo tramite posta ordinaria è disponibile sul sito internet di XTB.
5. Le regole per la presentazione dei Reclami, la procedura e i termini per la loro valutazione, nonché i diritti del Cliente sono disciplinati dal Regolamento per la fornitura di servizi di esecuzione di ordini di acquisto e vendita di diritti di proprietà, la tenuta di conti per tali diritti e conti di liquidità da parte di XTB S.A.
6. Indirizzo della sede centrale di XTB per la presentazione di Reclami di persona e per posta ordinaria:
XTB S.A.
ul. Prosta 67
00-838 Varsavia (Polonia)
7. XTB S.A. è tenuta, in base a norme separate, a ricorrere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie con i consumatori dinanzi all' Ombudsman Finanziario, il cui sito internet di riferimento è <http://www.rf.gov.pl>.

ALLEGATO N. 1

MODULO DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

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