PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

1. Los Clientes que tengan su residencia en España podrán poner reclamaciones relacionadas con los servicios proporcionados por XTB S.A. (en adelante, "**XTB**") de las siguientes maneras:
   - **Completando un formulario electrónico** proporcionado por XTB en el Rincón del Cliente.
   - **Por correo electrónico** a support@xtb.es. El Cliente deberá utilizar el correo electrónico que tenga registrado en su Cuenta de Inversión.
   - **Por correo ordinario**, enviándolo a la oficina de XTB, usando un Formulario de Reclamación proporcionado para tal fin por XTB (Anexo 1). La dirección de la oficina de XTB S.A., Sucursal en España es Edificio Iberia Mart I, Calle Pedro Teixeira 8, 6ª Planta, 28020, Madrid.

2. La reclamación deberá incluir:
   a) Motivo y detalles de la reclamación.
   b) El número de Cuenta de Inversión.
   c) Número de Orden u Operación objeto de la reclamación.
   d) Fecha y hora exacta en que se produjo el hecho objeto de reclamación.
   e) Petición del Cliente: medidas o acciones que solicita el Cliente para la resolución de la reclamación.

3. Los términos y condiciones para realizar una reclamación y los derechos de los Clientes están disponibles en el Reglamento de prestación de servicios consistentes en la ejecución de órdenes de compra o venta de derechos de propiedad y valores, mantenimiento de los derechos de titularidad sobre cuenta y las cuentas de efectivo.

4. Plazo de respuesta: Si transcurridos 30 días desde el envío de su Reclamación al Departamento de Atención al Cliente o desde la recepción por parte de XTB de su carta no se produce respuesta por parte de XTB, o no está de acuerdo con la respuesta recibida, puede reclamar ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), rellenado el formulario que se adjunta como Anexo 2, a través de los siguientes medios:
   a) Envío electrónico de su reclamación por vía telemática, a través de la Sede Electrónica de la CNMV, utilizando para ello bien certificado o DNI electrónico, o bien usuario y contraseña.
   b) Formulario dirigido al Servicio de Reclamaciones de la CNMV: Edison, 4, 28006 Madrid - C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona.

   Asimismo, dispone de un teléfono de atención al inversor: 900 535 015.

Anexo 1

Formulario de Reclamación:

Identificación del Cliente: Nombre y apellidos / Nombre de la empresa	
DNI/NIE/NIF del Cliente	
Número de cuenta relacionada con la reclamación (fecha y hora exacta)	
Número de Orden u operación	
Fecha y hora exacta en que se produjo el hecho objeto de reclamación	
Reclamación Detallada:	
Petición del Cliente:	
Solicito la respuesta en formato electrónico vía e-mail (SI/NO):	
Fecha y firma:	