XTB Limited

PROCEDURA PER I RECLAMI DEI CLIENTI

Noi, XTB Limited (di seguito, la "Società"), adottiamo questa Procedura per i Reclami al fine di garantire un processo equo e rapido per la gestione dei reclami che potrebbero derivare dal nostro rapporto. La Società tiene un registro di ogni reclamo e delle misure adottate per la risoluzione del reclamo medesimo.

1. Richieste

Se Lei è deluso dai servizi della Compagnia, o ha qualche domanda riguardante il Suo account o l'attività di trading con noi, può contattare il nostro Servizio Clienti tramite live-chat, e-mail o telefono.

Il Supporto Clienti della Società determinerà se la richiesta può essere risolta immediatamente o se richiederà ulteriori indagini. Nel caso in cui la Sua richiesta richieda ulteriori indagini, ci impegniamo a risolverla e / o fornire una risposta senza indebito ritardo.

Se Lei non è soddisfatto dell'esito della richiesta, è possibile reiterarla con il Dipartimento di Compliance seguendo la procedura indicata nella seguente sezione.

2. Invio del Suo reclamo

Per reclamo ufficiale s'intende una dichiarazione di insoddisfazione, indirizzata alla Società da un ricorrente (persona fisica o giuridica), relativa alla prestazione dei servizi di investimento. Solo un reclamo presentato tramite le seguenti modalità verrà registrato come un Reclamo da parte della Società e sarà gestito come tale.

È possibile inviare il reclamo al Dipartimento di Compliance della Società che è autorizzato a gestire e indagare sui reclami che possono essere presentati dai clienti della Società secondo le procedure descritte in seguito. La invitiamo a presentare un reclamo alla Società in merito ai prodotti e ai servizi offerti da XTB Limited in uno dei seguenti modi:
a. Inviando per posta ordinaria o consegnando di persona una lettera che includa tutte le seguenti informazioni: Nome, Cognome, Numero di passaporto, Paese di residenza, Nome di entità legale, Numero di conto di trading, Indirizzo postale, Città, Numero di telefono incluso il codice paese, Email, Data dell'evento dei reclami, Nome del Dipendente (se applicabile) e Descrizione del Reclamo, al seguente indirizzo: XTB Limited, Building: HIGHSIGHT RENTALS LTD, Pikioni 10, 3075 Limassol, Cyprus
b. Presentando i Reclami/ il Modulo Reclami elettronicamente tramite l'Area Clienti della Società.

3. Ricezione del Reclamo

Comunicheremo la ricezione del reclamo entro cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione di esso e forniremo il numero di riferimento univoco del Suo reclamo. Il numero di riferimento univoco deve essere utilizzato in tutte le comunicazioni future con il Dipartimento di Compliance della Società, la Società, il Financial Ombudsman e / o la CySEC in merito al reclamo specifico.

4. Gestione del Suo Reclamo

Una volta comunicata la ricezione del Suo reclamo, lo esamineremo attentamente, esamineremo le circostanze relative al Suo reclamo e tenteremo di risolverlo senza indebiti ritardi. XTB Limited Limited è autorizzata e regolamentata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission in quanto società di investimenti cipriota con licenza numero 169/12, con Sede Legale presso Pikioni 10, Edificio: HIGHSIGHT RENTALS LTD, 3075, Limassol, Cipro 1 ver.05.18 Faremo ogni sforzo per indagare sul Suo reclamo e

fornirLe l'esito della nostra indagine entro due (2) mesi dalla data in cui ci hai inviato il reclamo. Durante il processo di indagine La terremo aggiornato sul processo di gestione del Suo reclamo. Uno dei nostri funzionari può contattarLa direttamente (compresa la comunicazione via e-mail o telefono) al fine di ottenere, se necessario, ulteriori chiarimenti e informazioni relative al Suo reclamo. Richiederemo la Sua piena collaborazione al fine di accelerare l'indagine e la possibile risoluzione del Suo reclamo.

Nel caso in cui il Suo reclamo richieda ulteriori indagini e non possiamo risolverlo entro due (2) mesi, invieremo una risposta parziale per iscritto e la invieremo tramite i mezzi di comunicazione elettronici Quando viene inviata una risposta parziale, verranno indicate le cause del ritardo e quando è probabile che l'indagine della Società venga completata. In ogni caso, Le forniremo l'esito della nostra indagine entro tre (3) mesi dalla data di presentazione del reclamo, a seconda della complessità del caso e della Sua collaborazione. Si prega di notare che la Società considererà il reclamo chiuso e cesserà le indagini pertinenti nel caso in cui non si risponda ai nostri funzionari entro il termine di due (2) mesi dalla data di presentazione del reclamo.

5. Decisione finale

Quando avremo raggiunto un esito, La informeremo insieme con una spiegazione della nostra posizione e di eventuali misure correttive che intendiamo adottare (se applicabili).

Qualora Lei non fosse soddisfatto della decisione finale della Società, è possibile rivolgersi all'ufficio del Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro nel caso in cui sia possibile presentare un reclamo e richiedere la mediazione per l'eventuale risarcimento. È importante che Lei contatti il Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro entro quattro (4) mesi dalla ricezione di una risposta definitiva da parte della Società altrimenti il Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro potrebbe non essere in grado di gestire il Suo reclamo.

Nell'improbabile eventualità che la Società non sia stata in grado di fornire una risposta definitiva entro il periodo di tre (3) mesi sopra specificato, è possibile contattare di nuovo l'ufficio del Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro entro quattro (4) mesi dopo la data in cui avremmo dovuto darLe la nostra decisione finale.

Dati di contatto del Financial Ombudsman della Repubblica di Cipro:

Sito web:	http://www.financialombudsman.gov.cy
Email:	complaints@financialombudsman.gov.cy
Indirizzo di posta:	P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telefono:	+35722848900
Fax:	+35722660584, +35722660118

Se Lei non è soddisfatto della decisione finale della Società, puoi anche mantenere il Suo reclamo presso la Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC). Tuttavia, la CySEC non ha poteri di restituzione e pertanto non esamina i reclami individuali.

Dati di contatto dellla Cyprus Securities and Exchange Commission:

Sito web:	http://www.cysec.gov.cy
Email generale:	info@cysec.gov.cy
Indirizzo di posta:	P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telefono:	+35722506600
Fax:	+35722506700