Procedura pentru înregistrarea reclamațiilor – 20.10.2016

1. Clientul poate emite o reclamație către XTB numai în maniera specificată mai jos:

a. Personal, la sediul XTB:
   - în scris, pe un formular de hârtie (vezi anexa nr 1);
   - oral, înregistrată de un angajat XTB autorizat să preia reclamaţiile Clienţilor;

b. prin telefon, la 031-425.54.93;
c. prin intermediul poştei, trimis la sediul XTB, utilizând un formularul de reclamaţii (anexa 1);
d. electronic, prin completarea formularului on-line din Client Office;

2. Reclamaţia va conţine:

a. o informaţie care să permită XTB să identifice Clientul, consistentă cu informaţia transmisă către XTB la încheierea Contractului sau modificată ulterior;
b. numărul contului;
c. numărul Ordinului de tranzacționare care face obiectul reclamației, dacă este cazul;
d. o scurtă descriere a problemei;
e. momentul apariţiei problemei care face obiectul reclamaţiei;
f. o solicitare precisă;

3. Formularul de reclamație care trebuie utilizat pentru realizarea electronică a unei reclamații este disponibil pe site-ul XTB la secțiunea INFORMAȚII LEGALE.

4. Informații suplimentare despre Termenii și Condițiile realizării reclamațiilor sunt disponibile în *Regulamentul cu privire la prestarea de servicii constând în executarea ordinelor de cumpărare sau vânzare a drepturilor de proprietate, mentenanța conturilor pentru drepturile de proprietate şi a conturilor de numerar de către X-Trade Brokers DM SA* ("Termeni și condiții Generale").

5. Adresa fizică a XTB pentru transmiterea reclamațiilor personal sau prin poșta este următoarea: X-Trade Brokers DM SA - B-dul Eroilor, nr. 18, sector 5, București, România.

6. Adresa Ombudsmanului Financiar:

- În România, în cadrul ASF a fost înființată Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nobancar - **SAL-FIN**.

***Denumire**: Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-Bancar;*
***Adresa**: Splaiul Independenţei nr. 15, sector 5, cod poştal 050092, Bucureşti;*
***Portal internet**:http://www.salfin.ro*

Mai multe informații despre drepturile consumatorului găsiți AICI.

- În Polonia, Biroul Ombudsmanului Financiar este **Biuro Rzecznika Finansowego** și are adresa Al. Jerozolimskie 87 02-001 Varșovia (Polonia)

X-Trade Brokers Dom Maklerski Varșovia Sucursala București S.A.
Adresa: Bdul Eroilor nr. 18, Sector 5, București, Cod poștal 050513

Tel: +40 314 255 490
Fax: +40 314 255 491

Înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/13245/2008
Cod Identificare Fiscală 24270192,
Atestat CNVM 293/15.09.2008,
Nr. înscriere în Reg. CNVM PJM01SFIM/400002
Conturi bancare ING Bank România
Cont curent: RO92INGB0001008203258910
Cont clienți RO16INGB0001008203258920

XTB România
B^dul Eroilor nr. 18
Sector 5, 050513, București

(+40) 314 255 493
support@xtb.ro

www.xtb.ro

Anexa 1 – Formularul de reclamații

Numele și prenumele / Numele companiei:	
CNP / Număr de înregistrare / CUI:	
Numărul contului:	
Numărul Ordinului, Poziției, Tranzacției reclamate:	
Data/momentul apariției problemei:	
Descrierea situației reclamate:	
Solicitarea Clientului:	
Va rog trimiteți răspunsul electronic, către adresa mea de mail (DA/NU):	
Data și semnătura:	

X-Trade Brokers Dom Maklerski
Varsovia Sucursala
București S.A.
Adresa: Bdul Eroilor nr. 18,
Sector 5, București,
Cod poștal 050513

Tel: +40 314 255 490
Fax: +40 314 255 491

Înregistrată la Registrul Comerțului cu
nr. J40/13245/2008
Cod Identificare Fiscală 24270192,
Atestat CNVM 293/15.09.2008,
Nr. înscriere în Reg. CNVM PJM01SFIM/400002
Conturi bancare ING Bank România
Cont curent: RO92INGB0001008203258910
Cont clienți RO16INGB0001008203258920

XTB România
B^{dul} Eroilor nr. 18
Sector 5, 050513, București

(+40) 314 255 493

support@xtb.ro

www.xtb.ro