

XTB Limited

Procedimiento de reclamaciones para Clientes

XTB Limited (en adelante, la "Empresa") ha aprobado este Procedimiento de Reclamaciones para garantizar un proceso justo y rápido de gestión de Reclamaciones que puedan surgir de la relación contractual. La Empresa garantiza el cumplimiento de las Directrices sobre la gestión de Reclamaciones en los sectores de valores y banca, un marco armonizado en toda la UE por las [Directrices del Comité Conjunto \(JC\)](#) y el artículo 71 del Reglamento relativo a mercados de Criptoactivos (UE) 2023/1114, "MiCA". La Empresa registra cada Reclamación y las medidas tomadas para su resolución, además de permitir a sus Clientes la opción de presentar una Reclamación de forma gratuita.

1. Consultas

Si el Cliente no está satisfecho con los servicios de la Empresa o tiene alguna consulta relacionada con su cuenta o con su actividad de trading, puede ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa a través del chat a tiempo real, correo electrónico, teléfono o mediante la Aplicación XTB.

El Departamento de Atención al Cliente de la Empresa determinará si su consulta puede resolverse de forma inmediata o si requiere una investigación adicional. En este último caso, la Empresa se compromete a gestionar la consulta y a dar una respuesta sin demora indebida.

Si el Cliente no está satisfecho con el resultado de la consulta, puede plantearlo ante el Departamento de Cumplimiento Normativo siguiendo el proceso indicado en la siguiente sección.

2. Presentación de Reclamaciones

Una reclamación oficial es una declaración de insatisfacción presentada por un reclamante (persona física o jurídica) ante la Empresa relacionada con la prestación de servicios sobre Cripto.

Solo una reclamación presentada a través de los siguientes medios será registrada como reclamación por la Empresa y tratada como tal.

El Cliente puede presentar su Reclamación dirigida al Departamento de Cumplimiento Normativo de la Empresa, que está autorizado para gestionar e investigar las reclamaciones que puedan presentar los clientes de la Empresa según los procedimientos descritos a continuación.

Se anima al Cliente a presentar una reclamación ante la Empresa respecto a los productos y servicios ofrecidos por XTB Limited de cualquiera de las siguientes formas:

- Por correo postal o entregando en persona el Formulario de Reclamación (disponible en el Apéndice I) en la siguiente dirección: XTB Limited, Pikioni 10, Edificio: Highsight Rentals Ltd, 3075, Limassol, Chipre.
- Enviando el Formulario de Reclamación (disponible en el Apéndice I) electrónicamente por correo electrónico: compliance.cy@xtb.com

3. Recepción de la Reclamación

La Empresa confirmará la recepción de su Reclamación en un plazo de cinco (5) días hábiles desde su recepción y proporcionará al Cliente el número de referencia único de la misma. El número de referencia único debe utilizarse en todas sus futuras comunicaciones sobre la reclamación específica con el departamento de Cumplimiento Normativo de la Empresa, la Empresa, el Defensor del Pueblo Financiero de Chipre y/o CySEC.

Si la reclamación del Cliente no se admite porque no cumple con los requisitos necesarios, la Empresa le explicará claramente los motivos por los que inadmite la misma.

4. Gestión de la Reclamación

Cuando se confirme la recepción de la reclamación del Cliente, la Empresa la revisará detenidamente, investigará los detalles de la misma e intentará resolverla sin demora indebida.

La Empresa hará todo lo posible para investigar la reclamación del Cliente y le dará una respuesta en un plazo de treinta (30) días desde la fecha en que se haya presentado la reclamación.

Durante el proceso de investigación, el Cliente será informado sobre el proceso de gestión de su reclamación. Uno de los empleados de la Empresa podrá ponerse en contacto directamente con el Cliente (entre otros, por correo electrónico o teléfono) para obtener, cuando sea necesario, aclaraciones e información adicional relacionada con su reclamación. La Empresa necesitará que el Cliente colabore para agilizar la investigación y la posible resolución de su reclamación.

Si es necesario llevar a cabo una investigación adicional sobre la reclamación y la Empresa no puede dar una respuesta al Cliente en un plazo de treinta (30) días, la Empresa le informará por escrito y a través de medios electrónicos sobre el estado de la misma. Esta comunicación incluirá los motivos del retraso y una estimación del plazo previsto para la finalización de la investigación. En cualquier caso, en función de la complejidad del caso y la colaboración del Cliente, la Empresa informará al Cliente del resultado de la investigación en un plazo máximo de sesenta (60) días desde la fecha de presentación de la reclamación. El Cliente debe tener en cuenta que la Empresa dará por cerrada la reclamación y cesará la investigación correspondiente si el Cliente no responde a las comunicaciones de la Empresa en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de presentación de la reclamación.

5. Decisión final

La Empresa informará al Cliente cuando tome una decisión y le explicará dicha decisión, así como las medidas correctivas que se pretendan llevar a cabo (si procede).

Si el Cliente no está satisfecho con la decisión final de la Empresa, puede consultar con el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre si puede presentar una reclamación y solicitar una mediación para una posible compensación. Es importante que el Cliente contacte con el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre en un plazo de cuatro (4) meses desde que reciba la respuesta final de la Empresa. De lo contrario, es posible que el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre no pueda gestionar su reclamación.

En el improbable caso de que la Empresa no pueda darle una respuesta final en el plazo de sesenta (60) días indicado anteriormente, puede volver a contactar con el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre en un plazo máximo de cuatro (4) meses después de la fecha en la que la Empresa le debería haber informado de su decisión final.

Datos de contacto del Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre:

Sitio web: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Correo electrónico: complaints@financialombudsman.gov.cy

Dirección postal: Apartado de correos: 25735, 1311 Nicosia, Chipre

Teléfono: +35722848900

Fax: +35722660584, +35722660118

Si no está satisfecho con la decisión final de la Empresa, el Cliente también puede presentar su reclamación ante la Comisión del Mercado de Valores de Chipre (CySEC). Sin embargo, CySEC no tiene poderes de restitución y, por ello, no investiga reclamaciones individuales.

Datos de contacto de la Comisión del Mercado de Valores de Chipre

Sitio web: <http://www.cysec.gov.cy>

Correo general: info@cysec.gov.cy

Dirección postal: Apartado de correos 24996, 1306 Nicosia, Chipre

Teléfono: +35722506600

Fax: +35722506700

Apéndice I: Formulario de Reclamación del Cliente

Por favor, complete el formulario de reclamación si desea presentar su reclamación a XTB Limited. Si necesita ayuda para completar correctamente este formulario, por favor contacte con el departamento de Atención al Cliente en el +357 25725352.

Por favor, proporcione información completa, actualizada y precisa a XTB Limited para que pueda investigar y analizar correctamente su reclamación. Tenga en cuenta que la información requerida en la siguiente lista es sólo indicativa y no exhaustiva. XTB Limited puede requerir más información y/o aclaraciones y/o pruebas sobre su reclamación.

Tenga en cuenta que todas las secciones/casillas con asterisco (*) son obligatorias para que XTB Limited pueda analizar correctamente el formulario de reclamación que ha presentado.

Por favor, firme este formulario una vez completado y envíelo a XTB Limited de cualquiera de las siguientes formas:

1. Por correo postal o entregando en persona dicho formulario de Reclamación en la siguiente dirección: XTB Limited, Pikioni 10, Edificio: Highsight Rentals Ltd, 3075, Limassol, Chipre.
2. De forma electrónica al siguiente correo electrónico: compliance.cy@xtb.com

Si el Formulario de Reclamación se presenta electrónicamente, debe ir acompañado de cualquier prueba relevante que pueda ayudar a la Empresa a investigar los hechos. Las pruebas pueden consistir en cualquier documentación (capturas de pantalla, comunicaciones por correo electrónico, etc.) relevante para la reclamación.

Si el Formulario de Reclamación se envía por correo postal o se entrega en persona, cualquier prueba relevante para la reclamación que pueda ayudar a la Empresa en su investigación deberá enviarse por vía electrónica. Las pruebas pueden consistir en cualquier documentación (capturas de pantalla, comunicaciones por correo electrónico, etc.) relevante para la reclamación.

Formulario de Reclamación del Cliente

Información del Cliente			
Título*	Sr. / Sra. / Srta.		
Nombre y apellidos*			
DNI o Número de pasaporte*			
Nacionalidad*			
País de residencia*			
Nombre de la persona jurídica (si aplica)			
Dirección de residencia*			
Código postal			
Ciudad*		Número de teléfono (incluir código de país)*:	
Dirección de correo electrónico*:			
Número de Referencia de Cuenta (Cuenta Cripto)*			
Descripción de la Reclamación			
Fecha del incidente*		Importe reclamado, si aplica:	
Resumen de su reclamación*			
Indique todos los detalles para que la Empresa pueda investigar adecuadamente el asunto			

Al firmar este formulario, yo (por favor escriba su nombre completo) certifico y confirmo que, según mi mejor conocimiento, la información proporcionada arriba es verdadera, precisa, correcta y completa.

XTB Limited cuenta con licencia y está regulada por la Comisión del Mercado de Valores de Chipre (número de licencia 169/12) y presta servicios relacionados con criptoactivos al amparo del Reglamento (UE) 2023/1114 (MiCA), sobre la base de una notificación registrada ante la CySEC, con domicilio social en Pikioni 10, Edificio: Highsight Rentals Ltd, 3075, Limassol, Chipre.

Fecha: Firma: