

PROCEDIMIENTO EN INCIDENCIAS O RECLAMACIONES en XTB, 1 de Abril de 2017

A continuación, podrá encontrar un resumen del Procedimiento de quejas de XTB International Limited que le puede ser de utilidad si tuviera una incidencia o queja que desee reportar.

Por favor, siempre reporte una incidencia tan pronto como se dé cuenta de ello, dentro de un máximo de 30 días hábiles a partir de la fecha en la que ocurrió su incidencia.

La incidencia ha de contener la siguiente información:

(a) Cuando el Incidencia concierne a una transacción u operación:

- (i) tipo de plataforma de negociación; (MetaTrader, xStation)
- (ii) número de su cuenta Real;
- (iii) número del ticket de la operación;
- (iv) fecha de la transacción u operación;
- (v) hora en la que ocurre
- (vi) descripción de la incidencia;
- (vii) qué solicita;
- (viii) adicionalmente siempre será mejor incluir el nombre del instrumento financiero donde ocurre la incidencia y, si puede, siempre adjunte una imagen o pantallazo visual.

(b) Cuando la Incidencia concierne a una transferencia de capital o fondos:

- (i) número de su cuenta Real;
- (ii) fecha de la transferencia;
- (iii) hora de la transferencia;
- (iv) divisa en la que lo realizó (USD, CLP);
- (v) de lo ocurrido;
- (vi) qué solicita;
- (vii) adicionalmente siempre será mejor describir el tipo de transferencia (Retiro / Depósito), método de pago y / o archivos adjuntos;

(c) Cuando la Incidencia se refiere a un mal funcionamiento de la plataforma de negociación:

- (i) tipo de plataforma de negociación; (MetaTrader, xStation)
- (ii) versión de plataforma de negociación;
- (iii) tipo de conexión a Internet;
- (iv) descripción de la incidencia;
- (v) qué solicita;
- (vi) adicionalmente siempre será mejor describir el modelo de teléfono móvil, versión de OS móvil, número de cuenta comercial y / o mostrar algún archivos adjunto o pantallazo visual;

(d) Cuando la Incidencia se refiere a otras cuestiones:

- (i) descripción de la Incidencia;
- (ii) qué solicita;
- (iii) adicionalmente siempre será mejor describir el número de la cuenta de negociación y / o mostrar algún archivos o pantallazo visual adjunto;

Si tiene una incidencia, por favor, remítala por escrito a nuestro correo electrónico : cs_latam@xtb.com. Nuestro equipo de atención al cliente hará todo lo posible por solucionar su incidencia lo antes posible. Si una solución a una incidencia, no es de su agrado, siempre podrá elevar la queja a nuestro Defensor del Cliente.