

INSTRUKCJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG

1. Skargi dotyczące usług świadczonych przez XTB mogą być złożone wyłącznie:
 - a. osobiście w Siedzibie XTB, w dni robocze w godzinach 8-18:
 - pisemnie, na papierowym Formularzu Reklamacji stanowiącym Załącznik nr 1;
 - ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika XTB, posiadającego pełnomocnictwo do przyjmowania skarg;
 - b. telefonicznie, pod numerem telefonu +48 22 273 99 50;
 - c. elektronicznie, na formularzu on-line dostępnym w Pokoju Inwestora;
 - d. korespondencyjnie, na formularzu papierowym stanowiącym Załącznik nr 1, na adres Siedziby XTB.
2. Każda złożona skarga powinna zawierać poniższe informacje:
 - a. dane umożliwiające identyfikację Klienta, zgodne z danymi podanymi przez Klienta przy zawarciu Umowy lub przy późniejszej zmianie danych;
 - b. numer Rachunku;
 - c. czas wystąpienia zdarzenia;
 - d. wyczerpujący opis reklamowanego zdarzenia, zawierający możliwie dużo informacji pozwalających na szybką identyfikację problemu;
 - e. sprecyzowane żądanie.
3. Formularz Reklamacji do złożenia skargi drogą korespondencyjną znajduje się na Stronie XTB.
4. Zasady zgłaszania skarg, trybu i terminów ich rozpatrywania oraz praw przysługujących Klientowi zostały uregulowane w Regulaminie świadczenia usług wykonywania zleceń nabycia i zbycia praw majątkowych, prowadzenia rachunków tych praw oraz rachunków pieniężnych przez XTB S.A.
5. Adres Siedziby XTB do składania skarg osobiście oraz korespondencyjnie:
XTB S.A.
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa
6. XTB S.A. jest obowiązany na podstawie odrębnych przepisów do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami przed Rzecznikiem Finansowym, prowadzącym swoją stronę internetową pod adresem <http://www.rf.gov.pl>.

ZAŁĄCZNIK NR 1 FORMULARZ REKLAMACJI

Imię i nazwisko / Nazwa spółki	
PESEL / NIP spółki	
Numer Rachunku, którego dotyczy reklamacja	
Data / czas wystąpienia problemu	
Opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji	
Zgłaszane żądanie / roszczenie	
Odpowiedź na reklamację w formie elektronicznej (TAK/NIE)	
Data i podpis Klienta	