

## Instrukcja Dotycząca Składania Skarg


---

- Skargi dotyczące usług świadczonych przez XTB mogą być złożone wyłącznie:
  - 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;
  - telefonicznie**, pod numerem telefonu **+48 22 273 99 50**;
  - elektronicznie**, na formularzu on-line dostępnym w **Pokoju Inwestora**;
  - korespondencyjnie**, na formularzu papierowym stanowiącym Załącznik nr 1, na adres Siedziby XTB.
- Każda złożona skarga powinna zawierać poniższe informacje:
  - dane umożliwiające identyfikację Klienta, zgodne z danymi podanymi przez Klienta przy zawarciu Umowy lub przy późniejszej zmianie danych;
  - numer Rachunku;
  - czas wystąpienia zdarzenia;
  - wyczerpujący opis reklamowanego zdarzenia, zawierający możliwie dużo informacji pozwalających na szybką identyfikację problemu;
  - sprecyzowane żądanie.
- Formularz Reklamacji do złożenia skargi drogą **korespondencyjną** znajduje się na **Stronie XTB**.
- 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 X-Trade Brokers DM S.A.*
- Adres Siedziby XTB do składania skarg osobiście oraz korespondencyjnie:  
**X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.**  
**ul. Ogrodowa 58**  
**00-876 Warszawa**
- X-Trade Brokers Dom Maklerski 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**

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

**X-Trade Brokers DM SA**  
ul. Ogrodowa 58  
00-876 Warszawa +48 222 019 560 support@xtb.pl

X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217580, o numerze REGON 015803782, o numerze NIP 527-24-43-955, o w pełni opłaconym kapitale zakładowym w wysokości 5 869 181,75 zł.