


Inštrukcie pre podávanie sťažností

- Zákazník môže podať XTB sťažnosť týkajúcu sa služieb poskytovaných XTB iba nižšie uvedenými spôsobmi:
 - osobne** v Sídle XTB každý pracovný deň v čase od 08:30 do 17:00:
 - v písomnej forme na formulári poskytnutom pre tento účel XTB (vid Príloha č. 1);
 - ústne zamestnancovi poverenému príjmom sťažností Zákazníka, ktorý o sťažnosti zaobstará záznam. V prípade podania sťažnosti Zákazníka inému než poverenému zamestnancovi nesmie tento zamestnanec odmietnuť prijatie sťažnosti, ale je povinný postúpiť prijatie sťažnosti poverenému zamestnancovi;
 - telefonicky** prostredníctvom jednoznačne určenej telefónnej linky číslo **+421 2 20 512 572**;
 - poštou** listom odoslaným do Sídla XTB na formulári poskytnutom pre tento účel XTB (vid Príloha č. 1);
 - elektronicky** prostredníctvom on-line formulára poskytnutého na tento účel XTB v Profile investora.
- Každá sťažnosť musí obsahovať:
 - informáciu umožňujúcu XTB identifikáciu Zákazníka, zodpovedajúcu informácii poskytnutej XTB pri uzatváraní Zmluvy alebo pri prípadných neskorších zmenách (t.j. najmä meno a priezvisko/obchodný názov firmy, bydlisko/sídlo, rodné číslo/IČO, kontaktnú adresu);
 - číslo Účtu;
 - číslo Pokynu alebo Obchodu, ktorého sa sťažnosť týka, pokiaľ je možné uviesť;
 - stručný popis problému, ktorého sa sťažnosť týka;
 - dátum a čas, kedy došlo k problému, ktorého sa sťažnosť týka;
 - presnú požiadavku.
- Formulár pre elektronický spôsob podávania sťažností je dostupný na XTB internetových stránkach v sekcii [Informácie o účtoch](#).
- Podrobnejšie informácie o pravidlách a podmienkach podávania sťažností sú dostupné v dokumente *Obchodné podmienky poskytovania investičných služieb spoločnosťou X-Trade Brokers DM S.A.* na XTB internetových stránkach v sekcii [Informácie o účtoch](#).
- Registrovaná adresa Sídla XTB pre podávanie sťažností osobne alebo poštou je nasledujúca:
X-TRADE BROKERS DOM MAKLERSKI SPÓŁKA AKCYJNA, organizačná zložka
Poštová 1
811 06 Bratislava

Príloha č. 1

Formulár pre podávanie sťažností

Meno a priezvisko / Názov spoločnosti:	
Rodné číslo / IČO:	
Číslo Účtu, ktorého sa sťažnosť týka:	
ID Pokynu / ID Pozície / ID Obchodu, ktorého sa sťažnosť týka:	
Dátum a čas vzniku problému:	
Popis sťažnosti:	
Požiadavka Zákazníka:	
Pošlite, prosím, odpoveď elektronicky na moju e-mailovú adresu (ANO/NIE):	
Dátum a podpis:	

XTB Slovenská republikaPoštová 1
811 06 Bratislava +421 220 512 570 office@xtb.sk**www.xtb.sk**