

Instrukciók a panasztételi eljáráshoz

1. Az Ügyfél az alábbiakban részletezett módon tehet panaszt az XTB-nél az XTB által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban:
 - **személyesen**, az XTB irodájában:
 - írásban, a Panasztételi nyomtatvány kitöltésével (lásd: 1. számú melléklet)
 - szóban, az XTB olyan alkalmazottjának, aki erre vonatkozóan felhatalmazással rendelkezik
 - **telefonon**, a következő telefonszámon: **+36 1 700 8349**;
 - **postai úton**, az XTB-nél regisztrált címéről a Panasztételi nyomtatványt elküldve (lásd: 1. számú melléklet)
 - **elektronikusan**, a support@xtb.hu címre küldve.
2. Minden panasznak tartalmaznia kell:
 - olyan információt, amely lehetővé teszi az XTB-nek, hogy azonosítsa az Ügyfelet, összhangban az XTB-vel történt szerződéskötéskor benyújtott információkkal, illetőleg azok esetleges későbbi módosításaival;
 - a kereskedési számla számát (login);
 - a megbízás vagy tranzakció azonosító számát (ez lesz a panasz alapja, ha alkalmazható);
 - a probléma rövid leírását;
 - a probléma bekövetkeztének időpontját;
 - a pontos kérést.
3. A Panasztételi nyomtatvány, amelyet panasztételkor kell használni, elektronikusan is elérhető a következő linken: <http://www.xtradedbrokers.com/#files>
4. További információk a panasztételi eljárás általános feltételeiről elérhetőek: *A szolgáltatás nyújtásáról szóló szabályzatban, a tranzakciók teljesüléséről szóló részben. Az X-Trade Brokers DM S.A. fenntartja jogait a kereskedési és készpénzes számlákra vonatkozóan.*
5. Az XTB regisztrált székhelye a személyes vagy postai úton történő panasztételhez:
X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.
ul. Ogrodowa 58
00-876 Warszawa

Lásd: 1. számú melléklet

Panasztételi nyomtatvány

Vezeték és keresztnév/ A cég neve:	
Személyi igazolvány száma/Nyilvántartási szám / Adóazonosító szám:	
A panasszal kapcsolatos kereskedési számla loginja:	
A panasszal kapcsolatos Megbízás / Pozíció /Tranzakció ID száma:	
A probléma dátuma/ideje:	
A panasz részletes leírása:	
Igények:	
Válasz kérése email-ben (IGEN/NEM):	
Dátum és aláírás:	

X-Trade Brokers DM SA
ul. Ogrodowa 58
00-876 Warszawa

+36 1 700 8349

support@xtb.hu

Az X-Trade Brokers DM SA székhelye Varsóban van, az Ogrodowa utca 58., Varsó 00-876 alatt, a Nemzeti Bírósági Nyilvántartás által fenntartott Varsó Fővárosi Kerületi Bíróság XII Kereskedelmi Minisztérium Országos Bírósági Nyilvántartásába került felvételre KRS 0000217580, REGON: 015803782 és NIP 527-24-43-955 azonosító számokkal, teljes egészében befizetett 5 869 181,75 PLN alaptőkével.