

Inštrukcie pre podávanie reklamácií

1. Zákazník môže podať XTB reklamáciu 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 reklamácií Zákazníka, ktorý o reklamacii zaobstará záznam. V prípade podania reklamácie Zákazníka inému než poverenému zamestnancovi nesmie tento zamestnanec odmietnuť prijatie reklamácie, ale je povinný postúpiť prijatie reklamácie poverenému zamestnancovi;
- **telefonicky** prostredníctvom jednoznačne určenej telefónnej linky číslo **+421 220 512 570**;
- **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.

2. Každá reklamácia 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 reklamácia týka, pokiaľ je možné uviesť;
- stručný popis problému, ktorého sa reklamácia týka;
- dátum a čas, kedy došlo k problému, ktorého sa reklamácia týka;
- presnú požiadavku.

3. Formulár pre elektronický spôsob podávania reklamácií je dostupný na internetových stránkach XTB v sekcii [Informácie o účtoch](#).

4. Podrobnejšie informácie o pravidlách a podmienkach podávania reklamácií sú dostupné v dokumente *Obchodné podmienky poskytovania investičných služieb spoločnosťou XTB S.A.* na internetových stránkach XTB v sekcii [Informácie o účtoch](#).

5. Registrovaná adresa Sídla XTB pre podávanie reklamácií osobne alebo poštou je nasledujúca:

XTB S.A., organizačná zložka

Mlynské Nivy 5

821 09 Bratislava

