

STRATEGIA ZARZĄDZANIA SKARGAMI XTB S.A. z dnia 13 lutego 2026 r. r.

Od 28 czerwca 2025 r. znajdziesz ten dokument w wersji dostępnej cyfrowo w sekcji Dokumentacja - Dostępność na stronie XTB – link do strony: <https://www.xtb.com/pl/dostepnosc>

1. Ta strategia zarządzania Skargami w XTB S.A. („Strategia”) została sporządzona i opublikowana na podstawie art. 26 Rozporządzenia Delegowanego Komisji 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.
2. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przez XTB klienci mogą składać Skargi.
3. Ogólne uwagi dotyczące usług XTB, które nie zawierają konkretnych żądań klienta i nie mają innych obowiązkowych elementów Skarg wymienionych w Regulaminie świadczenia usług maklerskich, nie będą traktowane jako Skargi zgodnie z tą strategią.
4. XTB rozpatruje Skargi rzetelnie, uczciwie i z uwzględnieniem obiektywizmu. XTB rozpatruje Skargi zgodnie z obowiązującymi XTB przepisami. W tym celu XTB utrzymuje stosowne procedury. Za realizację procesu rozpatrywania Skarg odpowiedzialni są pracownicy XTB, którzy posiadają odpowiednią wiedzę i kwalifikacje. Funkcję zarządzania skargami pełni w XTB Dział Globalnego Wsparcia Klientów. Z działem tym można skontaktować się w następujący sposób:
 - Pod numerem telefonu: +48 22 201 95 60
 - Za pomocą adresu email: support@xtb.pl
5. 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, który posiada 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.
 - e. na adres do doręczeń elektronicznych XTB (e-doręczenia): AE:PL-91853-94018-VSRHV-26. W przypadku Skarg przesłanych na adres do doręczeń elektronicznych odpowiedź zostanie udzielona tym samym kanałem
 - f. Skarga może zostać złożona przez pełnomocnika ustanowionego zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Maklerskich.
6. Adres Siedziby XTB do składania Skarg osobiście oraz korespondencyjnie:

XTB S.A.
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa
7. Aby Skarga była jak najszybciej rozpatrzona, powinna zawierać następujące 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. numer Zlecenia lub Transakcji, które są przedmiotem Skargi;
- f. sprecyzowane żądanie.

Brak któregokolwiek z elementów wymienionych w punktach a-f powyżej może powodować konieczność uzupełnienia przekazanych informacji i tym samym przedłużyć czas wymagany na rozpatrzenie Skargi.

- 8. Gdy treść Skargi nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, XTB może wystąpić do Klienta o złożenie dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienie Skargi. Jeśli Klient nie uzupełni skargi w wyznaczonym terminie, może się to wiązać z jej odrzuceniem.
- 9. Skarga powinna być złożona niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia będącego przedmiotem Skargi.
- 10. XTB na prośbę Klienta potwierdza fakt otrzymania skargi.
- 11. XTB zobowiązuje się niezwłocznie zbadać sytuację, która była przyczyną Twojej Skargi i rozpatrzyć ją nie później niż w terminie **30 dni** od dnia zgłoszenia.
- 12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie Skargi w terminie 30 dni, XTB w informacji przekazywanej Klientowi:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
- 13. Na skargi odpowiadamy zgodnie z kanałem jej złożenia oraz wyborem Klienta:
 - a. Odpowiedzi na Skargi złożone korespondencyjnie w formie papierowej udzielamy domyślnie korespondencyjnie w formie papierowej, chyba że w formularzu Skargi Klient wskaże, że chce otrzymać odpowiedź na adres e-mail.
 - b. Na Skargi złożone przez formularz elektroniczny w Pokoju Inwestora odpowiadamy na adres e-mail podany do kontaktu z nami przez Klienta, chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź w formie papierowej, zaznaczając odpowiednią opcję w formularzu.
 - c. Na Skargi przesłane na adres do doręczeń elektronicznych XTB, odpowiedzi udzielamy na adres do doręczeń elektronicznych Klienta.
 - d. Na Skargi złożone telefonicznie lub ustnie w siedzibie XTB odpowiadamy na adres e-mail lub korespondencyjnie w formie papierowej, zgodnie z wyborem Klienta.
- 14. Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem klienta w przypadku naruszenia terminu na udzielenie odpowiedzi.
- 15. Formularz Reklamacji do złożenia Skargi drogą korespondencyjną znajduje się na Stronie XTB.
- 16. Klient ma prawo odwołać się od decyzji XTB. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy takie jak dla Skargi. Jeśli po odwołaniu XTB utrzyma decyzję odmowną, to nie będzie rozpatrywać kolejnych odwołań, dopóki nie otrzyma nowych, istotnych informacji, które mogą doprowadzić do zmiany stanowiska w przedmiotowej sprawie. Odwołanie będzie rozpatrywane przez innego pracownika XTB.
- 17. W przypadku oceny przez Klienta niezasadności decyzji XTB odnośnie Skargi, Klient ma prawo:
 - a. Jeśli jest konsumentem - zwrócić się o pomoc do właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
 - b. Jeśli jest osobą fizyczną - wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z siedzibą przy ul. Nowogrodzkiej 47A, 00-695 Warszawa. Jednocześnie XTB wyraża zgodę na udział w postępowaniu w

sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym wyłącznie przed Rzecznikiem Finansowym.

- c. Wystąpić z odpowiednim powództwem do sądu powszechnego przeciwko XTB S.A. z siedzibą w Warszawie. Jeżeli Klient ma miejsce zamieszkania w Polsce, pozew należy złożyć w zależności od wartości przedmiotu sporu bądź do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli bądź do Sądu Okręgowego w Warszawie. Jeżeli Klient jest konsumentem i ma miejsce zamieszkania w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej, może złożyć pozew do sądu właściwego dla swojego miejsca zamieszkania.

18. Strategia zatwierdzana jest w drodze uchwały Zarządu XTB.

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 na Twój adres email (TAK/NIE)	
Data i podpis Klienta	