

INSTRUKCJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG

Wersja z dnia 13 lutego 2026 r.

1. 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, posiadającego 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.
2. Odpowiedzi na Skargi udzielamy na kilka sposobów:
 - a. W przypadku Skarg złożonych korespondencyjnie w formie papierowej - domyślnie odpowiadamy korespondencyjnie w formie papierowej, chyba że w formularzu Skargi Klient wskaże, że chce otrzymać odpowiedź na adres e-mail.
 - b. W przypadku Skarg złożonych drogą elektroniczną za pomocą formularza w Pokoju Inwestora odpowiadamy na adres e-mail podany do kontaktu z nami przez Klienta, chyba że w formularzu Skargi Klient wskaże, że chce otrzymać odpowiedź w formie papierowej.
 - c. W przypadku Skarg przesłanych na Adres do Doręczeń Elektronicznych XTB (e-doręczenia), odpowiedzi udzielamy na adres do doręczeń elektronicznych Klienta.
 - d. Na reklamacje złożone telefonicznie lub ustnie w siedzibie XTB odpowiadamy na adres e-mail lub korespondencyjnie w formie papierowej, zgodnie z wyborem Klienta.
3. Każda złożona Skarga powinna zawierać poniższe 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. sprecyzowane żądanie.
- 4. Formularz Reklamacji do złożenia Skargi drogą korespondencyjną znajduje się na Stronie XTB.
 - 5. 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 XTB S.A.
 - 6. Adres Siedziby XTB do składania skarg osobiście oraz korespondencyjnie:
XTB S.A.
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa
 - 7. XTB 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

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 (TAK/NIE)	
Data i podpis Klienta	