

## Az XTB S.A. panaszkezelési stratégiája, 2026. június 9-i keltezéssel

2025. június 28-tól ez a dokumentum digitális formában elérhető a Dokumentáció – Hozzáférhetőség menüpont alatt az XTB weboldalán – link az oldalra: <https://www.xtb.com/hu/jogi-informaciok>

1. Az XTB S.A. panaszkezelési stratégiáját („Stratégia”) a 26. cikk alapján, a 2016. április 25-i 2017/565/EU bizottsági felhatalmazáson alapuló rendeletben, amely kiegészíti az Európai Parlament és a Tanács 2014/65/EU irányelvét a befektetési vállalkozások szervezeti követelményeivel és működési feltételeivel, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott fogalmakkal kapcsolatban.
2. Az XTB által nyújtott szolgáltatás elmulasztása vagy nem megfelelő teljesítése esetén az ügyfelek panaszt nyújthatnak be.
3. Az XTB szolgáltatásaira vonatkozó általános észrevételek, amelyek nem tartalmazzak konkrét ügyfélköveteléseket és nem rendelkeznek a brókeri szolgáltatások nyújtására vonatkozó szabályzatban felsorolt egyéb kötelező panasz-elemekkel, e stratégia értelmében nem minősülnek panaszoknak.
4. Az XTB a panaszokat alaposan, tisztességesen és objektíven bírálja el. Az XTB a panaszokat az XTB-re vonatkozó hatályos szabályoknak megfelelően bírálja el. E célból az XTB megfelelő eljárásokat tart fenn. A panaszkezelési folyamat lebonyolításáért az XTB megfelelő ismeretekkel és képzéssel rendelkező munkatársai felelősek. A panaszkezelésért az XTB-nél a Globális Ügyfélszolgálati Osztály felel. Ezzel az osztállyal a következő módon lehet kapcsolatba lépni:
  - Telefonszámon: +36 1 700 8349
  - E-mail címen: [support@xtb.hu](mailto:support@xtb.hu)
5. Az XTB által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat kizárólag a következő módon lehet benyújtani:
  - a. személyesen az XTB székhelyén, munkanapokon 8–18 óra között;
    - írásban, az 1. mellékletben található papíralapú panaszbejelentő űrlapon;
    - szóban, az XTB panaszfogadásra felhatalmazott munkatársa által készített jegyzőkönyvbe;
  - b. telefonon, a +36 1 700 8349 telefonszámon;
  - c. az elektronikus űrlapon keresztül, amely az XTB alkalmazás „Súgó” menüpontjában és a kereskedési platformon érhető el;
  - d. postai úton, az 1. mellékletben szereplő papír alapú űrlapon, az XTB székhelyének címére.
  - e. az XTB elektronikus kézbesítési címére (e-kézbesítés): AE:PL-91853-94018-VSRHV-26. Az elektronikus kézbesítési címre elküldött panaszok esetében a válasz ugyanazon a csatornán keresztül kerül megküldésre
  - f. A panaszt a brókeri szolgáltatások nyújtására vonatkozó szabályzatnak megfelelően kijelölt meghatalmazott is benyújthatja.
6. Az XTB székhelyének címe a panaszok személyes és postai úton történő benyújtásához:

**XTB S.A.**  
ul. Prosta 67  
00-838 Varsó
7. Annak érdekében, hogy a panaszt a lehető leggyorsabban elbírálhassuk, annak a következő információkat kell tartalmaznia:
  - a. az Ügyfél azonosítását lehetővé tevő adatok, összhangban az Ügyfél által a szerződés megkötésekor vagy az adatok későbbi módosításakor megadott adatokkal;
  - b. számlaszám;
  - c. az esemény bekövetkezésének időpontja;
  - d. a reklamált esemény részletes leírása, amely a probléma gyors azonosítását lehetővé tevő minél több információt tartalmaz;

- e. a panasz tárgyát képező megbízás vagy tranzakció száma;
- f. a konkrét kérelem.

A fenti a–f pontokban felsorolt elemek bármelyikének hiánya szükségessé teheti a benyújtott információk kiegészítését, és ezáltal meghosszabbíthatja a panasz elbírálásához szükséges időt.

- 8. Ha a panasz tartalma kétségeket vet fel a tárgyát illetően, az XTB felkérheti az Ügyfelet, hogy nyújtson be további magyarázatot vagy egészítse ki a panaszt. Ha az Ügyfél a megadott határidőn belül nem egészíti ki a panaszt, az a panasz elutasításához vezethet.
- 9. A panaszt haladéktalanul be kell nyújtani a panasz tárgyát képező esemény bekövetkezése után.
- 10. Az XTB az Ügyfél kérésére visszaigazolja a panasz kézhezvételét.
- 11. Az XTB vállalja, hogy haladéktalanul kivizsgálja a panasz okát képező helyzetet, és azt legkésőbb a bejelentés napjától számított **30 napon** belül elbírálja.
- 12. Különösen bonyolult esetekben, amelyek megakadályozzák a panasz 30 napon belüli elbírálását, az XTB az Ügyfélnek megküldött tájékoztatásban:
  - a. megmagyarázza a késedelem okát,
  - b. megjelöli azokat a körülményeket, amelyeket az ügy elbírálásához meg kell állapítani,
  - c. meghatározza a panasz elbírálásának és a válasz megadásának várható határidejét. Ez a határidő nem haladhatja meg a panasz beérkezésétől számított 60 napot.
- 13. A panaszokra a benyújtás módjának és az ügyfél választásának megfelelően válaszolunk:
  - a. A papír alapon, postai úton benyújtott panaszokra alapértelmezés szerint papír alapon, postai úton válaszolunk, kivéve, ha az ügyfél a panasz úrlapon jelzi, hogy e-mailben kívánja megkapni a választ.
  - b. Az XTB alkalmazás „Súgó” fülén és a kereskedési platformon elérhető elektronikus úrlapon keresztül benyújtott panaszokra az Ügyfél által a velünk való kapcsolattartás céljából megadott e-mail-címre válaszolunk, kivéve, ha az Ügyfél az úrlapon a megfelelő opciót bejelölve papír alapú választ kér.
  - c. Az XTB elektronikus kézbesítési címére elküldött panaszokra az Ügyfél elektronikus kézbesítési címére válaszolunk.
  - d. A telefonon vagy az XTB székhelyén szóban benyújtott panaszokra az Ügyfél választása szerint e-mailben vagy papír alapon, postai úton válaszolunk.
- 14. A panasz az ügyfél kérésének megfelelően elbíráltnak minősül, amennyiben a válaszadásra előírt határidőt túllépjük.
- 15. A panasz postai úton történő benyújtásához szükséges panaszbejelentő űrlap az XTB honlapján található.
- 16. Az ügyfélnek joga van fellebbezni az XTB döntése ellen. A fellebbezésre ugyanazok az eljárási szabályok és határidők vonatkoznak, mint a panaszra. Ha a fellebbezés után az XTB fenntartja elutasító döntését, akkor nem bírálja el a további fellebbezéseket, amíg nem kap új, lényeges információkat, amelyek az ügyben álláspontjának megváltoztatásához vezethetnek. A fellebbezést az XTB egy másik munkatársa bírálja el.
- 17. Amennyiben az Ügyfél úgy ítéli meg, hogy az XTB panasszal kapcsolatos döntése megalapozatlan, az Ügyfélnek joga van:
  - a. Ha fogyasztó – segítségért fordulhat a lakóhelye szerint illetékes járási (városi) fogyasztóvédelmi ombudsmanhoz.
  - b. Ha természetes személy – kérelmet nyújthat be az ügy elbírálására a Nowogrodzka utca 47A, 00-695 Varsó címen székhellyel rendelkező Pénzügyi Ombudsmanhoz. Ugyanakkor az XTB hozzájárul ahhoz, hogy részt vegyen a kizárólag a Pénzügyi Ombudsman előtt folyó, fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezésére irányuló eljárásban.

- c. Megfelelő keresetet indíthat a közjogi bíróság előtt az XTB S.A. ellen, amelynek székhelye Varsóban található. Amennyiben az Ügyfél lakóhelye Lengyelországban van, a keresetet a vita tárgyának értékétől függően vagy a Varsó-Wola Kerületi Bírósághoz, vagy a Varsói Körzeti Bírósághoz kell benyújtani. Ha az Ügyfél fogyasztó, és lakóhelye az Európai Unió egy másik tagállamában van, keresetet nyújthat be a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.
18. A stratégiát az XTB igazgatóságának határozatával hagyják jóvá.

## 1. MELLÉKLET PANASZLAP

Keresztnév és vezetéknev / Cégnév	
Személyi azonosító szám / A cég adószáma	
A reklamáció tárgyát képező számlaszám	
A probléma bekövetkezésének dátuma / időpontja	
A panasz tárgyát képező esemény leírása	
Bejelentett kérelem / igény	
A panaszra adott válasz elektronikus formában az Ön e-mail címére (IGEN/NEM)	
Dátum és Aláírás	