

XTB S.A. PANASZKEZELÉSI STRATÉGIA 2026. február 13-i keltezéssel

2025. június 28-tól ez a dokumentum digitális formában elérhető az XTB weboldalának Jogi Információkat tartalmazó oldalán – link a weboldalra: <https://www.xtb.com/hu/jogi-informaciok>

1. Az XTB S.A. panaszkezelési stratégiája (a „Stratégia”) a 2016. április 25-i 2017/565/EU bizottsági felhatalmazáson alapuló rendelet 26. cikke alapján készült és került közzétételre, amely kiegészíti a befektetési vállalkozásokra vonatkozó szervezeti követelményekről és működési feltételekről, valamint az említett irányelv alkalmazásában meghatározott fogalmakról szóló 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet.
2. Az ügyfelek panaszt nyújthatnak be az XTB szolgáltatásainak elmulasztása vagy nem megfelelő teljesítése miatt.
3. Az XTB szolgáltatásaira vonatkozó általános megjegyzéseket, amelyek nem tartalmaznak konkrét ügyfélkérdéseket és nem rendelkeznek a brókeri szolgáltatások feltételeiben felsorolt egyéb kötelező panaszelemekkel, nem kezeljük panaszokként e stratégia értelmében.
4. Az XTB a panaszokat tisztességesen, őszintén és objektíven kezeli. Az XTB a panaszokat az alkalmazandó XTB-szabályoknak megfelelően kezeli. E célból az XTB megfelelő eljárásokat tart fenn. A panaszok kezeléséért az XTB megfelelő ismeretekkel és képesítésekkel rendelkező alkalmazottai felelősek. Az XTB-nél a panaszkezelésért a Globális Ügyfélszolgálati Osztály felel. Ez az osztály a következő módon érhető el:

- Telefonon: [+36 1 700 8349](tel:+3617008349)
- E-mailben: support@xtb.hu

5. Az XTB által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kizárólag a következő módon nyújthatók be:

- a. személyesen az XTB székhelyén, munkanapokon 8-18 óra között:
 - írásban, a 1. mellékletben található papír alapú panaszformanyomtatványon;
 - szóban, az XTB panaszok fogadására jogosult alkalmazottja által készített jegyzőkönyvben;
- b. telefonon, a [+36 1 700 8349](tel:+3617008349)-es számon;
- c. elektronikus úton, az Ügyfélirodában elérhető online űrlapon;
- d. levélben, az 1. mellékletben található papír űrlapon, az XTB székhelyének címére.
- e. az XTB elektronikus kézbesítési címére (e-delivery): 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 szolgáltatásokról szóló szabályzat szerint kijelölt képviselő is benyújthatja.

6. Az XTB székhelyének címe személyes és postai úton benyújtott panaszok esetén:

XTB S.A. Prosta 67, 00-838 Varsó

7. A panasz minél gyorsabb feldolgozása érdekében annak a következő információkat kell tartalmaznia:

- a. az Ügyfél azonosítását lehetővé tevő adatok, összhangban az Ügyfél által a Szerződés megkötésekor vagy az adatok későbbi megváltoztatásakor megadott adatokkal;
- b. számlaszám;
- c. az esemény bekövetkezésének ideje;
- d. a bejelentett esemény átfogó leírása, amely a lehető legtöbb információt tartalmazza a probléma gyors azonosításához;
- e. a panasz tárgyát képező megrendelés vagy tranzakció száma;

f. konkrét követelések.

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

8. Ha a panasz tartalma kétségeket ébreszt annak tárgyát illetően, az XTB kérheti az Ügyfélétől, hogy nyújtson be további magyarázatokat vagy egészítse ki a panaszt. Ha az Ügyfél a megadott határidőn belül nem egészíti ki a panaszt, az annak elutasítását eredményezheti.
9. A panaszt a panasz tárgyát képező esemény bekövetkezte után haladéktalanul be kell nyújtani.
10. Az Ügyfél kérésére az XTB visszaigazolja a panasz kézhezvételét.
11. Az XTB vállalja, hogy haladéktalanul kivizsgálja a panaszt kiváltó helyzetet, és azt legkésőbb a bejelentés napjától számított 30 napon belül elbírálja.
12. Különösen összetett esetekben, amelyek megakadályozzák a panasz 30 napon belüli elbírálását, az XTB tájékoztatja az Ügyfelet:
 - a. magyarázza a késedelem okát,
 - b. jelzi azokat a körülményeket, amelyeket az ügy elbírálásához meg kell állapítani,
 - c. meghatározza a panasz elbírálásának és a válaszadásnak a várható időpontját. Ez az időszak nem haladhatja meg a panasz kézhezvételétől számított 60 napot.
13. A panaszokra az azok benyújtásának csatornájának és az ügyfél választásának megfelelően válaszolunk:
 - a. A postai úton, papír formában benyújtott panaszokra alapértelmezés szerint postai úton, papír formában válaszolunk, kivéve, ha az ügyfél a panaszformanyomtatványon jelzi, hogy e-mailben szeretne választ kapni.
 - b. Az Ügyfélirodában található elektronikus űrlapon benyújtott panaszokra az ügyfél által megadott e-mail címre válaszolunk, kivéve, ha az ügyfél az űrlapon a megfelelő opciót kiválasztva papír alapú választ kér.
 - c. Az XTB elektronikus kézbesítési címére küldött panaszokra az ügyfél elektronikus kézbesítési címére válaszolunk.
 - d. A telefonon vagy személyesen az XTB székhelyén benyújtott panaszokra e-mailben vagy írásban válaszolunk, az Ügyfél preferenciájától függően.
14. A panasz az ügyfél kérésének megfelelően kezelve tekintendő, ha a válaszadási határidő nem teljesül.
15. A panasz benyújtására szolgáló panaszformanyomtatvány a XTB weboldalán található.
16. Az ügyfélnek joga van fellebbezni az XTB döntése ellen. A fellebbezés eljárása és határideje megegyezik a panaszokéval. Ha a fellebbezés után az XTB fenntartja negatív döntését, addig nem vizsgálja meg a további fellebbezéseket, amíg nem kap új, releváns információkat, amelyek a kérdéses ügyben álláspontjának megváltozásához vezethetnek. A fellebbezést egy másik XTB-alkalmazott bírálja el.
17. Ha az ügyfél az XTB panaszra vonatkozó döntését indokolatlannak tartja, akkor az ügyfélnek joga van:
 - a. Ha Ön fogyasztó, kérjen forduljon a lakóhelye szerint illetékes megyei (önkormányzati) fogyasztói ombudsmanhoz.
 - b. Ha Ön természetes személy, akkor az ügy elbírálását kérheti a Pénzügyi Ombudsmannál, a Nowogrodzka 47A, 00-695 Varsó címen. Ugyanakkor az XTB vállalja, hogy részt vesz a fogyasztói viták peren kívüli rendezésére irányuló, kizárólag a Pénzügyi Ombudsman előtt lefolytatott eljárásokban.
 - c. Nyújtson be megfelelő keresetet a varsói székhelyű XTB S.A. ellen egy közösségi bíróság előtt. Ha az Ügyfél lengyelországi lakos, a keresetet a vita értékétől függően a Varsó-Wola Kerületi Bíróság vagy a Varsói

Regionális Bíróság előtt kell benyújtani. Ha az Ügyfél fogyasztó és egy másik európai uniós tagállamban lakik, akkor a lakóhelye szerint illetékes bíróság előtt nyújthat be keresetet.

18. A stratégiát az XTB igazgatótanácsának határozata hagyja jóvá.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Kereszt- és vezetéknév / Cégnév	
Személyi azonosító szám / Cég adóazonosító száma	
A panaszhoz kapcsolódó számlaszám	
A probléma kezdetének dátuma/időpontja	
A panasz tárgyát képező esemény leírása	
Jelentett kérés/követelés	
A panaszra adott válasz elektronikus formában az Ön e-mail címére (IGEN/NEM)	
Dátum és az ügyfél aláírása	