

PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK ÚTMUTATÓJA

2026. február 13-i verzió

1. Az XTB által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó panaszokat csak a következőképpen lehet benyújtani:

a. személyesen az XTB központjában, munkanapokon 8 és 18 óra között;

írásban, a 1. mellékletként csatolt papíralapú Panaszbejelentő űrlap segítségével; szóban, amelyet egy XTB alkalmazott által készített jelentésben rögzítenek, aki felhatalmazott a panaszok elfogadására;

b. telefonon, [+36 1 700 8349](tel:+3617008349)-es számon;

c. elektronikusan, az Ügyfélirodában elérhető online űrlapon keresztül;

d. postai úton, a 1. mellékletként csatolt papír űrlapon keresztül az XTB központjának címére küldve.

e. Az XTB elektronikus kézbesítési címére (e-delivery): AE:PL-91853-94018-VSRHV-26

Az elektronikus kézbesítési címre küldött panaszok esetén ugyanazon a csatornán keresztül érkezik válasz.

2. Többféleképpen válaszolunk a panaszokra:

a. A papír formájában postán benyújtott panaszok esetén alapértelmezetttségben levélben válaszolunk, kivéve, ha az ügyfél a Panaszbejelentő űrlapon jelzi, hogy a választ az e-mail címére szeretné kapni.

b. Az Ügyfélirodában található űrlapon keresztül elektronikus módon benyújtott panaszok esetén válaszolunk az ügyfél által megadott e-mail címre a kapcsolatfelvételi célból, kivéve, ha az ügyfél a Panaszbejelentő űrlapon jelezi, hogy papír formájában szeretne választ kapni.

c. Az XTB elektronikus kézbesítési címére (e-delivery) küldött panaszok esetén az ügyfél elektronikus kézbesítési címére válaszolunk.

d. A panaszokra telefonon vagy szóban válaszolunk az XTB központjában, e-mailben vagy postai formában, az ügyfél döntése szerint.

3. Minden benyújtott panasznak tartalmaznia kell a következő információkat:

a. Az adatok lehetővé teszik az Ügyfél azonosítását, összhangban az Ügyfél által a szerződés kötésekor vagy az adatok későbbi módosításakor adott adatokkal;

b. Számlaszám;

c. Az esemény bekövetkezésének időpontja;

d. Átfogó leírás a panasz által megtévedett eseményről, amely a lehető legtöbb információt tartalmazza a probléma gyors azonosítása érdekében;

e. Egy konkrét kérdés.

4. A levélben történő panasz benyújtására szolgáló Panaszbejelentő űrlap elérhető az XTB honlapján.

5. A panaszok benyújtásának szabályai, az eljárás és határidők, valamint az Ügyfél jogai a Szabályzatban vannak meghatározva, amelyek a tulajdonjogok megvásárlására és eladására vonatkozó megbízások végrehajtásához, ezen jogokhoz tartozó számlák fenntartására és készpénzszámlákra vonatkoznak az XTB S.A. által.

6. Az XTB központjának címe a panaszok személyes és postai úton történő benyújtásához: XTB S.A. Prosta 67, 00-838 Varsó

7. AZ XTB S.A. külön szabályozás szerint köteles a fogyasztókkal a Pénzügyi Ombudsman előtt bíróságon kívüli vitás megoldást alkalmazni. A <http://www.rf.gov.pl> weboldal üzemeltetője a Pénzügyi Ombudsman.

1. MELLÉKLET PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Vezeték- és keresztnév / 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	
Válasz a panaszra elektronikus formában az Ön e-mail címre (IGEN/NEM)	
Dátum és ügyfél aláírása	