

## PANASZ BENYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ ÚTMUTATÓ

---

2026. június 9-i változat

1. Az XTB által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat kizárólag az alábbi módon lehet benyújtani:
  - a. személyesen az XTB székhelyén, munkanapokon 8–18 óra között;
    - írásban, az 1. mellékletben található papír alapú panaszbejelentő űrlapon;
    - szóban, az XTB panaszok fogadására felhatalmazott munkatársa által készített jegyzőkönyvbe;
  - b. telefonon, a +36 1 700 8349 telefonszámon;
  - c. elektronikus űrlapon keresztül, amely elérhető az XTB alkalmazás Súgó-jában és a kereskedési platformon;
  - 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 esetén a válasz ugyanazon a csatornán keresztül kerül megküldésre.

2. A panaszokra többféle módon válaszolunk:
  - a) A postai úton, papír alapon benyújtott panaszok esetében – alapértelmezés szerint postai úton, papír alapon válaszolunk, kivéve, ha az ügyfél a panasz űrlapon jelzi, hogy e-mailben kívánja megkapni a választ.
  - b) Az XTB alkalmazás és a kereskedési platform „Súgó” fülén elérhető elektronikus űrlapon keresztül benyújtott panaszok esetében az Ügyfél által a velünk való kapcsolattartás céljából megadott e-mail-címre válaszolunk, kivéve, ha az Ügyfél a panasz űrlapján jelzi, hogy papír alapon kívánja megkapni a választ.
  - c) Az XTB elektronikus kézbesítési címére (e-kézbesítés) elküldött panaszok esetében a választ az Ügyfél elektronikus kézbesítési címére küldjük.
  - d) A telefonon vagy az XTB székhelyén szóban benyújtott panaszokra az Ügyfél választásának megfelelően e-mailben vagy írásban válaszolunk.

3. Minden benyújtott panaszban szerepelnie kell az alábbi információknak:
  - a. Az Ügyfél azonosítását lehetővé tevő adatok, összhangban az Ügyfél által a Szerződés megkötésekor vagy az adatok későbbi módosításakor megadott adatokkal;
  - b. a számlaszám;
  - c. az esemény bekövetkezésének időpontja;
  - d. a reklamált esemény részletes leírása, amely a probléma gyors azonosítását lehetővé tevő minél több információt tartalmaz;
  - e. konkrét igény.
4. A panasz levélben történő benyújtásához szükséges panaszbejelentő űrlap az XTB honlapján található.
5. A panaszok benyújtásának szabályait, a panaszok elbírálásának rendjét és határidőit, valamint az Ügyfél jogait az XTB S.A. által a vagyoni jogok megszerzésére és elidegenítésére vonatkozó megbízások teljesítésére, valamint e jogok és pénzeszközök vezetésére vonatkozó szolgáltatási szabályzat szabályozza.
6. Az XTB székhelyének címe a panaszok személyes és postai úton történő benyújtásához:  
**XTB S.A.**  
**ul. Prosta 67**  
**00-838 Varsó**
7. Az XTB S.A. külön jogszabályok alapján köteles a fogyasztókkal fennálló vitás ügyeket bíróságon kívüli úton rendezni a Pénzügyi Ombudsman előtt, amelynek honlapja a <http://www.rf.gov.pl> címen található.

# 1. MELLÉKLET

## PANASZLAP

Keresztnév és vezetéknev / Cégnév	
Személyi azonosító szám / A cég adószáma	
A panasz tárgyát képező számlaszám	
A probléma felmerülésének 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	