

Hinweise zur Einreichung von Beschwerden

1. Beschwerden bezüglich der von XTB erbrachten Dienstleistungen kann der Kunde auf folgende Weise übermitteln bzw. einreichen:
 - **persönlich**, in den Büroräumen von XTB S.A. German Branch:
 - schriftlich, mittels eines Beschwerdeformulars (Anhang Nr. 1);
 - mündlich, wobei die Beschwerde von einem von XTB hierzu ermächtigten Mitarbeiter aufgenommen wird;
 - **per Telefon** über die Beschwerdehotline: **+49 (0) 69 9675 9063**
 - **per Post** an die Geschäftsanschrift von XTB, mittels Beschwerdeformular (Anhang Nr. 1);
 - **elektronisch**, mittels eines elektronischen Beschwerdeformulars, das unter dem Reiter „Hilfe“ in der XTB-App und auf der Handelsplattform zur Verfügung steht.
2. Die Beschwerde muss enthalten:
 - eine Information, die es XTB gestattet, den Kunden zu identifizieren, diese Information sollte daher mit den Daten übereinstimmen, die an XTB bei Vertragsschluss oder im Rahmen von späteren Änderungen übermittelt wurden;
 - kurze Beschreibung des Problems;
 - Zeitangabe, wann das der Beschwerde zugrundeliegende Problem erstmalig aufgetreten ist;
 - eine Kontonummer;
 - eine konkretes Anliegen;
 - falls vorhanden, eine Order- oder Transaktionsnummer;
3. Das Beschwerdeformular finden Sie im Anhang dieser Hinweise sowie auf der Webseite von XTB.
4. Weitere Informationen zur Einreichung von Beschwerden finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
5. Die Geschäftsanschrift von XTB Deutschland zur Einreichung von Beschwerden auf dem persönlichen oder postalischen Weg:

XTB S.A. German Branch
Joachimsthaler Str. 10
10719 Berlin

BESCHWERDEFORMULAR

Vor- und Nachname und/oder Firmenname:	
Ausweisnummer oder Handelsregister-Nr. und USt-IdNr.:	
Kontonummer/Login des betreffenden Handelskontos:	
Order ID, Positions-ID und/oder Transaktionsnummer zur Beschwerde:	
Datum und Uhrzeit, an dem das Problem aufgetreten ist:	
Beschreibung des Problems bzw. der Beschwerde:	
Konkretes Anliegen/Ihre Forderung(en):	
Wünschen Sie zum o.g. Anliegen eine Antwort per Email (an die bei XTB hinterlegte Email-Adresse)?	
Bitte tragen Sie JA oder NEIN ein.	
Datum und Unterschrift:	