STRATEGIA ZARZĄDZANIA SKARGAMI XTB S.A. z dnia 9 czerwca 2026 r. r.

Od 28 czerwca 2025 r. znajdziesz ten dokument w wersji dostępnej cyfrowo w sekcji Dokumentacja - Dostępność na stronie XTB – link do strony: https://www.xtb.com/pl/dostepnosc

1. Ta strategia zarządzania Skargami w XTB S.A. („Strategia") została sporządzona i opublikowana na podstawie art. 26 Rozporządzenia Delegowanego Komisji 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.
2. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przez XTB klienci mogą składać Skargi.
3. Ogólne uwagi dotyczące usług XTB, które nie zawierają konkretnych żądań klienta i nie mają innych obowiązkowych elementów Skarg wymienionych w Regulaminie świadczenia usług maklerskich, nie będą traktowane jako Skargi zgodnie z tą strategią.
4. XTB rozpatruje Skargi rzetelnie, uczciwie i z uwzględnieniem obiektywizmu. XTB rozpatruje Skargi zgodnie z obowiązującymi XTB przepisami. W tym celu XTB utrzymuje stosowne procedury. Za realizację procesu rozpatrywania Skarg odpowiedzialni są pracownicy XTB, którzy posiadają odpowiednią wiedzę i kwalifikacje. Funkcję zarządzania skargami pełni w XTB Dział Globalnego Wsparcia Klientów. Z działem tym można skontaktować się w następujący sposób:
   - Pod numerem telefonu: +48 22 201 95 60
   - Za pomocą adresu email: support@xtb.pl
5. Skargi dotyczące usług świadczonych przez XTB mogą być złożone wyłącznie:
   a. osobiście w Siedzibie XTB, w dni robocze w godzinach 8-18:
      - pisemnie, na papierowym Formularzu Reklamacji stanowiącym Załącznik nr 1;
      - ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika XTB, który posiada pełnomocnictwo do przyjmowania skarg;
   b. telefonicznie, pod numerem telefonu +48 22 273 99 50;
   c. za pośrednictwem formularza elektronicznego, dostępnego w zakładce Centrum Pomocy w aplikacji XTB oraz na platformie transakcyjnej
   d. korespondencyjnie, na formularzu papierowym stanowiącym Załącznik nr 1, na adres Siedziby XTB.
   e. na adres do doręczeń elektronicznych XTB (e-doręczenia): AE:PL-91853-94018-VSRHV-26. W przypadku Skarg przesłanych na adres do doręczeń elektronicznych odpowiedź zostanie udzielona tym samym kanałem
   f. Skarga może zostać złożona przez pełnomocnika ustanowionego zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Maklerskich.
6. Adres Siedziby XTB do składania Skarg osobiście oraz korespondencyjnie:

   XTB S.A.
   ul. Prosta 67
   00-838 Warszawa

7. Aby Skarga była jak najszybciej rozpatrzona, powinna zawierać następujące informacje:

   a. dane umożliwiające identyfikację Klienta, zgodne z danymi podanymi przez Klienta przy zawarciu Umowy lub przy późniejszej zmianie danych;
   b. numer Rachunku;
   c. czas wystąpienia zdarzenia;

XTB S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217580, NIP 527-24-43-955, REGON 015803782, wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego 5 878 462,55 zł. **XTB S.A. działa na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 listopada 2005 r.**

d. wyczerpujący opis reklamowanego zdarzenia, zawierający możliwie dużo informacji pozwalających na szybką identyfikację problemu;
e. numer Zlecenia lub Transakcji, które są przedmiotem Skargi;
f. sprecyzowane żądanie.

Brak któregokolwiek z elementów wymienionych w punktach a-f powyżej może powodować konieczność uzupełnienia przekazanych informacji i tym samym przedłużyć czas wymagany na rozpatrzenie Skargi.

8. Gdy treść Skargi nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, XTB może wystąpić do Klienta o złożenie dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienie Skargi. Jeśli Klient nie uzupełni skargi w wyznaczonym terminie, może się to wiązać z jej odrzuceniem.

9. Skarga powinna być złożona niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia będącego przedmiotem Skargi.

10. XTB na prośbę Klienta potwierdza fakt otrzymania skargi.
11. XTB zobowiązuje się niezwłocznie zbadać sytuację, która była przyczyną Twojej Skargi i rozpatrzyć ją nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie Skargi w terminie 30 dni, XTB w informacji przekazywanej Klientowi:
    a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
    b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
    c. określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
13. Na skargi odpowiadamy zgodnie z kanałem jej złożenia oraz wyborem Klienta:
    a. Odpowiedzi na Skargi złożone korespondencyjnie w formie papierowej udzielamy domyślnie korespondencyjnie w formie papierowej, chyba że w formularzu Skargi Klient wskaże, że chce otrzymać odpowiedź na adres e-mail.
    b. Na Skargi złożone za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego w zakładce Centrum Pomocy w aplikacji XTB oraz na platformie transakcyjnejy odpowiadamy na adres e-mail podany do kontaktu z nami przez Klienta, chyba że Klient zawnioskuje o odpowiedź w formie papierowej, zaznaczając odpowiednią opcję w formularzu.
    c. Na Skargi przesłane na adres do doręczeń elektronicznych XTB, odpowiedzi udzielamy na adres do doręczeń elektronicznych Klienta.
    d. Na Skargi złożone telefoniczne lub ustnie w siedzibie XTB odpowiadamy na adres e-mail lub korespondencyjnie w formie papierowej, zgodnie z wyborem Klienta.
14. Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem klienta w przypadku naruszenia terminu na udzielenie odpowiedzi.
15. Formularz Reklamacji do złożenia Skargi drogą korespondencyjną znajduje się na Stronie XTB.

16. Klient ma prawo odwołać się od decyzji XTB. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy takie jak dla Skargi. Jeśli po odwołaniu XTB utrzyma decyzję odmowną, to nie będzie rozpatrywać kolejnych odwołań, dopóki nie otrzyma nowych, istotnych informacji, które mogą doprowadzić do zmiany stanowiska w przedmiotowej sprawie. Odwołanie będzie rozpatrywane przez innego pracownika XTB.
17. W przypadku oceny przez Klienta niezasadności decyzji XTB odnośnie Skargi, Klient ma prawo:
    a. Jeśli jest konsumentem - zwrócić się o pomoc do właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

XTB S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217580, NIP 527-24-43-955, REGON 015803782, wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego 5 878 462,55 zł. **XTB S.A. działa na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 listopada 2005 r.**

b. Jeśli jest osobą fizyczną - wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z siedzibą przy ul. Nowogrodzkiej 47A, 00-695 Warszawa. Jednocześnie XTB wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym wyłącznie przed Rzecznikiem Finansowym.

c. Wystąpić z odpowiednim powództwem do sądu powszechnego przeciwko XTB S.A. z siedzibą w Warszawie. Jeżeli Klient ma miejsce zamieszkania w Polsce, pozew należy złożyć w zależności od wartości przedmiotu sporu bądź do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli bądź do Sądu Okręgowego w Warszawie. Jeżeli Klient jest konsumentem i ma miejsce zamieszkania w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej, może złożyć pozew do sądu właściwego dla swojego miejsca zamieszkania.

18. Strategia zatwierdzana jest w drodze uchwały Zarządu XTB.

XTB S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217580, NIP 527-24-43-955, REGON 015803782, wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego 5 878 462,55 zł. **XTB S.A. działa na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 listopada 2005 r.**

ZAŁĄCZNIK NR 1
FORMULARZ REKLAMACJI

Imię i nazwisko / Nazwa spółki	
PESEL / NIP spółki	
Numer Rachunku, którego dotyczy reklamacja	
Data / czas wystąpienia problemu	
Opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji	
Zgłaszane żądanie / roszczenie	
Odpowiedź na reklamację w formie elektronicznej na Twój adres email (TAK/NIE)	
Data i podpis Klienta	

XTB S.A.
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa

+48 222 019 905
biuro@xtb.pl
www.xtb.com

XTB S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217580, NIP 527-24-43-955, REGON 015803782, wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego 5 878 462,55 zł. **XTB S.A. działa na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 listopada 2005 r.**