

Regulamin przeprowadzania badań i ankiet UX (potrzeb użytkownika) wśród klientów i potencjalnych klientów XTB S.A

I. Postanowienia ogólne

1. Ilekcć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- a) **Agencji** - należy przez to rozumieć podmiot zewnętrzny współpracujący z XTB prowadzący Badania, Ankietę lub Rozszerzoną Ankietę we własnym imieniu na rzecz XTB;
- b) **Ankieta** - należy przez to rozumieć ankietę satysfakcji korzystania z platformy XTB lub aplikacji XTB skierowaną do Klienta, składającą się maksymalnie z maksymalnie 10 pytań;
- c) **Badaniu/Badaniach** - należy przez to rozumieć badanie jakościowe lub ilościowe potrzeb użytkownika, prowadzone w sposób moderowany lub niemoderowany niebędące Ankietą oraz Rozszerzoną Ankietą;
- d) **Formularz Potwierdzenia Udziału w Badaniu** - należy przez to rozumieć formularz wysyłany do Respondenta, który wziął udział w Badaniu i nie jest Klientem;
- e) **Formularzu Rejestracyjnym** - należy przez to rozumieć formularz umieszczony na Stronie Rejestracyjnej;
- f) **Kliencie** - należy przez to rozumieć osobę fizyczną, nieprowadzącą działalności gospodarczej, posiadającą rezydencję podatkową w Rzeczypospolitej Polskiej z którą XTB zawarła umowę ramową świadczenia usług maklerskich -;
- g) **Pokoju Inwestora** - należy przez to rozumieć stronę internetową, na której Klient może zarządzać swoją relacją z XTB, między innymi sprawdzać stan środków, swoje dane osobowe, otworzyć Rachunek, dokonać wpłaty środków skontaktować się z XTB;
- h) **Potencjalnym Kliencie** - należy przez to rozumieć osobę fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, posiadającą rezydencję podatkową w Rzeczypospolitej Polskiej, która nie zawarła z XTB S.A. umowy ramowej świadczenia usług maklerskich lub otworzyła w XTB S.A. wyłącznie rachunek demo;
- i) **Projekcie "Badania UX"** - należy przez to rozumieć projekt prowadzony przez XTB, którego celem jest podniesienie poziomu użyteczności produktów i usług XTB, polegający w szczególności na przeprowadzeniu Badania, Ankiety lub Rozszerzonej Ankiety;
- j) **Regulaminie** - należy przez to rozumieć Regulamin przeprowadzania badań UX (potrzeb użytkownika) wśród klientów i potencjalnych klientów XTB S.A;
- k) **Respondencie** - należy przez to rozumieć Klienta lub Potencjalnego Klienta, który bierze

udział w Projekcie "Badania UX";

- l) **Rozszerzonej Ankiecie** - należy przez to rozumieć ankietę zawierającą pytania dotyczące kierunku rozwoju aplikacji, konkretnych funkcjonalności aplikacji, procesów obsługowych, doświadczeń i opinii o produkcie mierzących satysfakcję, skierowaną do Klienta lub Potencjalnego Klienta składającą się z minimum 10 pytań;
 - m) **Stronie Internetowej** - należy przez to rozumieć stronę znajdującą się pod adresem <https://www.xtb.com/pl/oferta/informacje-o-rachunku/informacje-prawne>;
 - n) **Stronie Rejestracyjnej** - należy przez to rozumieć stronę internetową w domenie xtb.com, do której dostęp przekazywany jest Klientowi lub Potencjalnemu Klientowi w celu rejestracji do Projektu "Badania UX";
 - o) **XTB** - należy przez to rozumieć XTB S.A. wraz z oddziałami [XTB S.A. organizační složka (Czechy), XTB S.A. Sucursal en Espana (Hiszpania), XTB S.A. organizačná zložka (Słowacja), XTB S.A. Varsovia Sucursala Bucuresti (Rumunia), XTB S.A. German Branch (Niemcy), XTB S.A. Succursale Française (Francja), XTB S.A. Sucursal em Portugal (Portugalia)] lub spółkę zależną operującą na terenie państwa, w którym prowadzone są badania takie jak, XTB International Limited (global operations), XTB Limited (UK), XTB Limited (Cypr), XTB Mena Limited (MENA region), XTB Financial Consultation Limited (UAE), XTB Agente de Valores SpA (South America) oraz PT XTB Indonesia Berjangka (Indonesia);
2. Uczestnictwo w Projekcie "Badania UX" oznacza, że Respondent zapoznał się oraz akceptuje zasady przeprowadzania Projektu "Badania UX" zawarte w niniejszym Regulaminie oraz wyraża zgodę na udział w Projekcie "Badania UX".
3. Akceptując Regulamin Respondent potwierdza, że przystępuje do Projektu "Badania UX" dobrowolnie.

II. Respondent

1. Chęć wzięcia udziału w Projekcie "Badania UX" może wyrazić Klient lub Potencjalny Klient, który otrzyma od XTB lub Agencji zaproszenie do udziału w ww. Projekcie, a następnie:
- a) w przypadku otrzymania zaproszenia bezpośrednio od XTB wypełni Formularz Rejestracyjny znajdujący się na Stronie Rejestracyjnej wskazując w nim:
 - adres e-mail, który użył przy zakładaniu rachunku inwestycyjnego w XTB (jeżeli jest Klientem), lub
 - adres e-mail do kontaktu w związku z Badaniem (jeżeli jest Potencjalnym Klientem),

- b) w przypadku otrzymania zaproszenia od Agencji wypełni inne dokumenty wymagane przez Agencję,
 - c) zaakceptuje Regulamin oraz wyrazi zgodę na marketing bezpośredni, jak również zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez XTB.
2. XTB oraz Agencja zastrzegają sobie prawo skontaktowania się tylko z wybranymi Respondentami celem przeprowadzenia Badania, Ankiety lub Rozszerzonej Ankiety.
 3. W Projekcie "Badania UX" może wziąć udział nieograniczona liczba Respondentów z zastrzeżeniem, że XTB lub odpowiednio Agencja decyduje o liczbie Respondentów koniecznej do przeprowadzenia konkretnego Badania, Ankiety lub Rozszerzonej Ankiety.
 4. Respondent może wziąć udział w więcej niż jednym Badaniu, Ankiecie lub Rozszerzonej Ankiecie w ramach Projektu "Badania UX".

III. Przedmiot h Projektu "Badania UX"

1. Przedmiotem Ankiety może być:
 - a. badanie opinii lub oceny dotyczących wybranych funkcjonalności wybranego produktu lub usługi XTB,
 - b. badanie potrzeb, motywacji, barier lub doświadczeń związanych z wybranym produktem lub usługą XTB.
2. Celem przeprowadzenia Ankiety jest badanie satysfakcji Klientów z korzystania z platformy i aplikacji XTB.
3. Przedmiotem Badań mogą być:
 - a. analiza potrzeb użytkowników korzystających z obecnych produktów XTB (zbiorów funkcjonalności; pod pojęciem produktów należy rozumieć zbiór rozwiązań umożliwiających użytkownikowi realizację jego potrzeb, a nie produkty finansowe XTB),
 - b. analiza potrzeb użytkowników z proponowanych nowych funkcjonalności w produktach XTB,
 - c. analiza potrzeb użytkowników z proponowanych nowych produktów XTB (zbiorów funkcjonalności).
 - d. Testy użyteczności nowych rozwiązań w istniejących produktach XTB,
 - e. Testy użyteczność nowych produktów XTB,
 - f. Testy porównawcze,
 - g. Testy zadaniowe.
4. Celem przeprowadzania Badań jest:
 - a. poznanie potrzeb użytkownika,

- b. ustalenie jak rozwiązania XTB (proponowane lub już dostarczane) mogą łatwo, inkluzywnie i intuicyjnie rozwiązywać potrzeby użytkownika.

Przeprowadzenie Badania nie stanowi usługi maklerskiej.

IV. Czas trwania Projektu "Badania UX"

Projekt "Badania UX" ma charakter stały i będzie prowadzony do odwołania.

V. Zasady przeprowadzania Badań

1. Badania przeprowadzane są przez wykwalifikowanych pracowników XTB lub Agencji specjalizujących się w obszarze badań potrzeb użytkowników (user experience).
2. XTB lub Agencja skontaktuje się z wybranymi Respondentami w celu przeprowadzenia Badania.
3. Respondent ma prawo rezygnacji z udziału w Badaniu, do którego został zaproszony przez XTB lub Agencję. Informację o rezygnacji z udziału w Badaniu należy przekazać na adres e-mail z którego Respondent otrzymał zaproszenie na udział w Badaniu
4. Badania odbywać się będą w dogodnym dla Respondenta terminie. Termin Badania zostanie ustalony z Respondentem za pomocą wiadomości e-mail przez pracownika XTB lub pracownika Agencji odpowiedzialnego za przeprowadzenie Badania.
5. Szczegółowe instrukcje dotyczące Badania zostaną przekazane Respondentowi po jego zaproszeniu do Badania. Niezależnie od formy Badania, w żadnym wypadku Respondent nie zostanie poproszony o przekazanie jakichkolwiek dodatkowych danych osobowych ani informacji o sytuacji finansowej Respondenta.
6. Badanie może zostać przeprowadzone w formie stacjonarnej lub online.
7. Czas trwania spotkania z Respondentem w celu przeprowadzania Badania jest uzależniony od danego Badania i zostanie wskazany w instrukcji o której mowa w ust. 5 powyżej.
8. W trakcie Badania, jeżeli jest prowadzone w wersji online Prowadzący Badanie może poprosić o włączenie kamery. Respondent może zostać poproszony o zalogowanie się do platformy transakcyjnej XTB (o nazwie xStation5) i/lub do aplikacji XTB z wykorzystaniem danych dostępnych przekazanych przez osobę prowadzącą Badanie.
9. Jeżeli Badanie będzie nagrywane Prowadzący Badanie poinformuje o tym (uprzednio) Respondenta z tym zastrzeżeniem, że brak zgody na nagrywanie jest równoznaczne z rezygnacją przez Respondenta z udziału w Badaniu. Nagranie służy jedynie późniejszym celom analitycznym.
10. Respondent będący Potencjalnym Klientem jest zobowiązany do przekazania danych osobowych, takich jak: imię, nazwisko, adres zamieszkania, Urząd Skarbowy, data urodzenia, PESEL, numer rachunku bankowego wraz z kodem SWIFT oraz kraj rezydencji podatkowej, które są niezbędne

do wypłacenia Respondentowi wynagrodzenia oraz wypełnienia obowiązków podatkowych.

VI. Zasady przeprowadzania Ankiety oraz Rozszerzonej Ankiety

1. XTB lub Agencja skontaktuje się z wybranymi Respondentami w celu przeprowadzenia Ankiety poprzez przesłanie na wskazany przez Respondenta adres e-mail linku do Ankiety razem ze wskazaniem terminu w jakim możliwe jest wypełnienie Ankiety.
2. Respondent ma prawo rezygnacji z udziału w Ankiecie, do której wypełnienia został zaproszony przez XTB lub Agencję. Brak wypełnienia Ankiety w terminie wskazanym przez XTB lub Agencję jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w Ankiecie.
3. XTB lub Agencja skontaktuje się z wybranymi Respondentami w celu przeprowadzenia Rozszerzonej Ankiety poprzez przesłanie na wskazany przez Respondenta adres e-mail linku do Rozszerzonej Ankiety razem ze wskazaniem terminu w jakim możliwe jest wypełnienie Rozszerzonej Ankiety oraz informacją określającą wysokość wynagrodzenia.
4. Respondent ma prawo rezygnacji z udziału w Rozszerzonej Ankiecie, do której wypełnienia został zaproszony przez XTB. Brak wypełnienia Rozszerzonej Ankiety w terminie wskazanym przez XTB lub Agencję jest równoznaczne z rezygnacją z udziału w Rozszerzonej Ankiecie.
5. W żadnym wypadku Respondent w Ankiecie nie zostanie poproszony o przekazanie jakichkolwiek dodatkowych danych osobowych ani informacji o sytuacji finansowej Respondenta.

VII. Wynagrodzenie za udział w Badaniu, Ankiecie oraz Dodatkowej Ankiecie

1. Za udział w Ankiecie Respondentowi nie przysługuje wynagrodzenie.
2. Za udział w Rozszerzonej Ankiecie Respondentowi przysługuje wynagrodzenie w wysokości określonej w mailu o którym mowa w pkt VI.3, jednak nie więcej niż 50 zł. Wysokość wynagrodzenia jest uzależniona od ilości pytań oraz stopnia ich skomplikowania. Za udział w Badaniu prowadzonemu przez XTB Respondentowi przysługuje wynagrodzenie w wysokości określonej w opisie Badania dostępnego w Zaproszeniu, jednak nie mniej niż 50 zł i nie więcej niż 200 zł. Wysokość wynagrodzenia jest uzależniona od rodzaju prowadzonego Badania.
3. Wynagrodzenie za udział w Rozszerzonej Ankiecie oraz Badaniu prowadzonym przez Agencję zostanie przekazane Respondentowi przez Agencję na warunkach ustalonych odrębnie przez Agencję i Respondenta w zawartej umowie.
4. Wynagrodzenie za udział w Rozszerzonej Ankiecie oraz Badaniu prowadzonym przez XTB zostanie przekazane Respondentowi :
 - a. w przypadku Respondenta będącego Klientem - na rachunek bankowy Respondenta prowadzony w walucie PLN wskazany XTB jako jego rachunek bankowy w związku z

zawarciem umowy świadczenia usług maklerskich z XTB, dostępny w celu weryfikacji lub ewentualnej zmiany w Pokoju Inwestora w terminie 30 dni od dnia przeprowadzenia Rozszerzonej Ankiety lub Badania;

- b. w przypadku Respondenta będącego Potencjalnym Klientem - na rachunek bankowy Respondenta wskazany w Formularzu Potwierdzenia Udziału w Badaniu w terminie 30 dni od dnia przekazania XTB prawidłowo uzupełnionego Formularza Potwierdzenia Udziału w Badaniu.
5. W przypadku Respondentów niebędących polskimi rezydentami podatkowymi, wynagrodzenie za udział w Rozszerzonej Ankiecie lub Badaniu może podlegać opodatkowaniu zgodnie z przepisami lokalnymi obowiązującymi w kraju rezydencji podatkowej Respondenta. XTB nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe rozliczenie podatków przez Respondentów.
6. Wymogiem do otrzymania wynagrodzenia przez Respondenta będącego Potencjalnym Klientem jest wypełnienie Formularza Potwierdzenia Udziału w Badaniu.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w siedzibie XTB oraz na Stronie Internetowej.
2. XTB zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów wskazanych w ust. 3 poniżej w dowolnym momencie trwania Projektu "Badania UX". Respondenci zostaną powiadomieni pocztą elektroniczną o wprowadzeniu zmian, a zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na Stronie Internetowej.
3. Do ważnych powodów wprowadzenia zmian w Regulaminie należy zaliczyć:
 - a. zmiany w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, które mają lub mogą mieć wpływ na działalność XTB;
 - b. konieczność dostosowania Regulaminu do obowiązującego prawa;
 - c. zmiany wykładni przepisów prawa, będące skutkiem: orzeczeń sądów, uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów organów państwa;
 - d. konieczność dostosowania Regulaminu do: decyzji, wytycznych, rekomendacji lub innych stanowisk organów nadzoru;
 - e. konieczność dostosowania Regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumenta.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, określonej w ust. 3, zmieniony Regulamin zacznie obowiązywać od daty jego ogłoszenia.
5. Respondent zobowiązuje się do zachowania poufności i nieujawniania osobom trzecim jakichkolwiek informacji, dokumentów bądź materiałów dotyczących Projektu "Badania UX" lub

uzyskanych w związku z danym Badaniem, Ankieta lub Rozszerzoną Ankieta zwanych dalej Informacjami Poufnymi. Obowiązek zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych obejmuje również obowiązek zabezpieczenia ich przed ujawnieniem.

6. Respondent zobowiązuje się do nieujawniania Informacji Poufnych w terminie 3 lat od zapoznania się z nimi. Obowiązek ten pozostaje w mocy niezależnie od rezygnacji z udziału w Projekcie "Badania UX".
7. Respondent może zrezygnować z udziału w Projekcie "Badania UX" w dowolnym momencie ze skutkiem natychmiastowym wysyłając wiadomość e-mail na adres badania@xtb.com.
8. XTB przysługuje prawo do zakończenia Projektu "Badania UX" w dowolnym momencie z zastrzeżeniem, że zostanie on zakończony po uprzednim poinformowaniu drogą elektroniczną Respondentów o jego zakończeniu. XTB zobowiązana jest do wypłaty wynagrodzenia za Badania przed zakończeniem Projektu "Badania UX".
9. XTB nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. jakiegokolwiek błędy komputerowe, programowe, internetowe, telefoniczne, techniczne, sprzętowe,
 - b. inne nieprawidłowości, które mogą wystąpić u Respondenta w trakcie Badania, Ankiety lub Rozszerzonej Ankiety.
10. XTB nie ponosi w szczególności odpowiedzialności za:
 - a. zakłócenia na łączach telekomunikacyjnych,
 - b. błędy transmisji danych,
 - c. zakłócenia systemów,powstałe bez jej winy, które mogą wpłynąć na brak możliwości przeprowadzenia Badania.
11. XTB nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty poniesione przez Respondenta, w tym:
 - a. w szczególności straty pośrednie lub wynikowe,
 - b. koszty utraconych możliwości lub zysków,które powstały w związku z niespełnieniem przez Respondenta warunków i zasad uczestnictwa w Projekcie "Badania UX".
12. Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych są dostępne w "[Polityce Prywatności](#)" dostępnej na Stronie Internetowej.
13. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
14. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.10.2025