

STRATEGIA ZARZĄDZANIA SKARGAMI XTB S.A.

1. Niniejsza 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 reklamacje w formie skarg.
3. Ogólne uwagi odnośnie usług świadczonych przez XTB bez sprecyzowanych żądań klienta oraz pozbawione innych obowiązkowych elementów skarg wskazanych w Regulaminie świadczenia usług maklerskich nie będą uznawane za skargi w rozumieniu niniejszej strategii.
4. XTB rozpatruje skargi rzetelnie, uczciwie, z uwzględnieniem obiektywizmu oraz zgodnie z obowiązującymi XTB przepisami. W tym celu XTB utrzymuje stosowne procedury, zaś za realizację procesu rozpatrywania skarg odpowiedzialni będą pracownicy XTB posiadający odpowiednie wiedzę lub kwalifikacje.
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, posiadającego pełnomocnictwo do przyjmowania skarg;
 - b. telefonicznie, pod numerem telefonu +48 22 273 99 50;
 - c. elektronicznie, na formularzu on-line dostępnym w Pokoju Inwestora;
 - d. korespondencyjnie, na formularzu papierowym stanowiącym Załącznik nr 1, na adres Siedziby XTB.
 - e. 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. W celu jak najszybszego rozpatrzenia Skargi powinna ona zawierać poniższe 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;
 - 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 może powodować przerwanie biegu terminu na odpowiedź na skargę aż do momentu uzupełnienia skargi o brakujące elementy. Uzupełnienie skargi powoduje, że termin odpowiedzi na skargę biegnie na nowo.

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. Odpowiadamy na skargę w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym przede wszystkim na żądanie Klienta – za pośrednictwem poczty elektronicznej.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi w powyższym terminie, 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, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.
13. W przypadku naruszenia terminu na udzielenie odpowiedzi na skargę należy uznać ją za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem klienta.
14. Formularz Reklamacji do złożenia skargi drogą korespondencyjną znajduje się na Stronie XTB.
15. 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 XTB 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.
16. Konsument, który zawarł umowę z XTB za pomocą środków komunikacji elektronicznej mogą rozwiązać spór pozasądowo za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR), dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, na której zawarte są szczegółowe informacje o zasadach funkcjonowania platformy. Ponadto, konsumenci mogą zażądać bezpłatnej porady dla konsumentów od organizacji lub organów zajmujących się ochroną praw konsumentów zgodnie z obowiązującymi przepisami.
17. W przypadku oceny przez klienta niezasadności decyzji XTB odnośnie skargi, Klient ma prawo:
 - a. Zwrócić się o pomoc do właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, o ile Klient jest konsumentem.
 - b. Wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z siedzibą przy ul. Nowogrodzkiej 47A, 00-695 Warszawa, o ile Klient jest osobą fizyczną. 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.

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 (TAK/NIE)	
Data i podpis Klienta	