

**INTERBANK FINANCIAL SERVICES SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**  
**SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE PROCESU STOSOWANEGO PRZY**  
**ROZPATRYWANIU SKARG**

1. W Interbank Financial Services Sp. z o.o. (dalej INTERBANK) opracowano i wdrożono strategię i procedury zarządzania skargami klientów lub potencjalnych klientów INTERBANK. Strategię i procedury zarządzania skargami służą szybkiemu i skutecznemu rozpatrywaniu skarg klientów lub potencjalnych klientów INTERBANK.
2. Inspektor Nadzoru zatrudniony w INTERBANK pełni funkcję zarządzania skargami odpowiedzialną za badanie skarg. Dane kontaktowe Inspektora Nadzoru: numer telefonu komórkowego - 607 154 166, e-mail - r.dadok@ifsbrokers.pl.
3. Wnoszenie skarg jest bezpłatne.
4. INTERBANK stosuje następujący proces/procedury przy rozpatrywaniu skarg klientów lub potencjalnych klientów:
  - a. Skargi składane są w formie pisemnej i skierowane do zarządu INTERBANK;
  - b. Skargi rozpatrywane/badane są niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 (trzech) dni roboczych od ich złożenia;
  - c. Skargi rozpatruje/bada Inspektor Nadzoru;
  - d. Odpowiedź/stanowisko na skargi udzielana jest na piśmie i zawiera, między innymi, informacje o przysługujących prawach, w szczególności pouczenie w zakresie przysługujących środków ochrony prawnej oraz o przysługującej możliwości powództwa cywilnego.