ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η WONDERINTEREST TRADING Ltd (η "Εταιρεία"), έχει καθιερώσει και εφαρμόσει μια αποτελεσματική και διαφανή διαδικασία για τον εύλογο και άμεσο χειρισμό των καταγγελιών και παραπόνων που υποβάλλονται από τον πελάτη.

1. Ορισμός του Παραπόνου

Παράπονο θεωρείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία από έναν πελάτη με τεκμηριωμένο τρόπο συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας τη σχετική Φόρμα Παραπόνου, την οποία μπορείτε να βρείτε στην περιοχή Πελάτη «mywonderinterest» των ιστότοπων της Εταιρείας και η οποία σχετίζεται με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

2. Η υποβολή του Παραπόνου σας

Για να υποβάλετε το παράπονο σας, παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε και υποβάλετε τη «Φόρμα Παραπόνου» σας γραπτώς και να την αποστείλετε στην Εταιρεία.

Σας παροτρύνουμε να χρησιμοποιήσετε τη συνημμένη «*Φόρμα Παραπόνου*», την οποία μπορείτε να βρείτε στην περιοχή Πελάτη «mywonderinterest» των ιστότοπων της Εταιρείας και να την αποστείλετε με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

1. Αποστέλλοντας μας την «Φόρμα Παραπόνου» σας μέσω ταχυδρομείου ή από κοντά στην διεύθυνση: Σπύρος Αραούζος, 163 Lordos Waterfront Court, Γραφείο 201, 3036 Λεμεσός, Κύπρος.

2. Αποστέλλοντας μας την «Φόρμα Παραπόνου» σας ηλεκτρονικά, στην παρακάτω ηλεκτρονική διεύθυνση: complaints@wonderinterest.com

3. Παραλαμβάνοντας το Παράπονό σας

Θα σας ενημερώσουμε για την παραλαβή του παραπόνου σας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που λάβαμε το παράπονό σας. Η Εταιρεία θα σας παράσχει έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς για το παράπονό σας. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς είναι ένας αλφαριθμητικός κωδικός ο οποίος περιλαμβάνει τον κωδικό της Επενδυτικής Εταιρείας, το έτος και τον σειριακό αριθμό. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις μελλοντικές σας επικοινωνίες με την Εταιρεία, τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικής Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης ή / και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου ("ΕΚΚ") σχετικά με το συγκεκριμένο παράπονο.

4. Διαχείριση του Παράπονού σας

Μόλις λάβουμε γνώση του παράπονού σας θα το εξετάσουμε προσεκτικά, θα ερευνήσουμε τις συνθήκες που αφορούν το παράπονό σας και θα προσπαθήσουμε να το επιλύσουμε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Θα κάνουμε οποιαδήποτε ενέργεια για να διερευνήσουμε το παράπονό σας και να σας παρουσιάσουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας μέσα σε δύο (2) μήνες από την ημερομηνία που υποβάλατε το παράπονό σας σε εμάς. Κατά τη διάρκεια της έρευνας θα σας κρατάμε ενήμερους για τη διαδικασία διαχείρισης του παράπονού σας. Κάποιος από τους υπαλλήλους μας ενδεχομένως να επικοινωνήσει μαζί σας απευθείας (συμπεριλαμβανομένου επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου) για

να μάθει περισσότερες διευκρινήσεις και λεπτομέρειες σχετικά με το παράπονό σας. Θα θέλαμε την πλήρη σας συνεργασία για να επισπεύσουμε την έρευνα και την πιθανή επίλυση του παραπόνου σας.

Σε περίπτωση που το παράπονό σας απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση και δεν μπορούμε να το επιλύσουμε εντός δύο (2) μηνών, θα εκδώσουμε μια απάντηση για την καθυστέρηση αυτή γραπτώς ή με άλλο σταθερό μέσο. Όταν η απάντηση για την καθυστέρηση έχει σταλθεί, θα αναφέρει τους λόγους της καθυστέρησης και πότε η έρευνα της Εταιρείας είναι πιθανό να ολοκληρωθεί. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, θα σας παρουσιάσουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας εντός ενός (1) μήνα από την έκδοση της απάντησης για καθυστέρηση, αναλόγως με την πολυπλοκότητα της υπόθεσης και της συνεργασίας σας

5. Τελική Απόφαση

Θα ενημερωθείτε για την τελική απόφαση της Εταιρείας σχετικά με το επίσημο παράπονό σας και θα λάβετε μια εξήγηση για το αποτέλεσμα. Η Εταιρεία θα προτείνει τα διορθωτικά μέτρα που προτίθεται να λάβει, τα οποία θα οδηγήσουν σε ένα αμοιβαίο επαρκές αποτέλεσμα (εάν είναι δυνατόν).

Η τελική απόφαση είναι μια γραπτή απάντηση από την Εταιρεία η οποία είτε:

α) αποδέχεται το Παράπονο και, εάν χρειάζεται, προσφέρει επανόρθωση (η κατάλληλη επανόρθωση μπορεί να μην περιλαμβάνει οικονομική αποκατάσταση, μπορεί, για παράδειγμα, να περιλαμβάνει απλώς μια απολογία) σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας να επιλύει τα παράπονα με φιλικούς και καλούς επιχειρηματικούς όρους·

β) προσφέρει επανόρθωση χωρίς να αποδεχτεί την Καταγγελία, ως χειρονομία καλής θέλησης και σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας για επίλυση των παραπόνων με φιλικούς και καλούς επιχειρηματικούς όρους· ή

γ) απορρίπτει την καταγγελία και αιτιολογεί.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την τελική απάντηση της ΚΕΠΕΥ, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το γραφείο του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας και να ζητήσετε μεσολάβηση για πιθανή αποζημίωση. Είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε με τον Οικονομικό Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας εντός τεσσάρων (4) μηνών από τη λήψη τελικής απάντησης από την Εταιρία Επενδύσεων, διαφορετικά ο Οικονομικός Διαμεσολαβητής της Κυπριακής Δημοκρατίας ενδέχεται να μην είναι σε θέση να χειριστεί την καταγγελία σας.

Στην απίθανη περίπτωση που η Εταιρία Επενδύσεων δεν μπόρεσε να σας παράσχει Τελική Απάντηση εντός της χρονικής περιόδου των τριών (3) μηνών που ορίζεται παραπάνω, μπορείτε να επικοινωνήσετε ξανά με το γραφείο του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας το αργότερο τέσσερις (4) μήνες μετά την ημερομηνία κατά την οποία θα έπρεπε να σας έχουμε παράσχει την τελική μας απάντηση.

Στοιχεία Επικοινωνίας του Οικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας:

Ηλεκτρονική ιστοσελίδα: http://www.financialombudsman.gov.cy
Ηλεκτρονική διεύθυνση: complaints@financialombudsman.gov.cy
Ταχυδρομική διεύθυνση: Τ.Θ.25735, 1311 ΛΕΥΚΩΣΙΑ, Τ.Θ.26722, 1647 ΛΕΥΚΩΣΙΑ
Τηλέφωνο: +357 22848900 (κεντρικός αριθμός)
Φαξ: +357 22660584,+357 22660118

ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

ΕΠΙΣΗΜΗ ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	
Ημερομηνία	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ	
Όνομα:	
Επώνυμο:	
Όνομα Εταιρείας (σε περίπτωση που είναι νομικό πρόσωπο)	
Αριθμός Λογαριασμού	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚ.ΠΕΛΑΤΗ	
Ταχ. διεύθυνση:	
Πόλη/ Νομός:	
Ταχ.κώδικας:	
Χώρα:	
Αριθμός επικοινωνίας:	
Email:	
Πληροφορίες σχετικά με το παράπονο	
Ημερομηνία που έγινε η καταγγελία δημιουργήθηκε	
Υπάλληλος που προσέφερε τις υπηρεσίες στον Πελάτη:	
Βασικές παρατηρήσεις της Καταγγελίας: (χρησιμοποιήστε ξεχωριστό φύλλο εάν χρειάζεται)	

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
Παραλήφθηκε στις:	
Παραλήφθηκε απο:	
Ανατέθηκε σε:	
Να απαντηθεί απο:	

Σημείωση: Παρακαλούμε να μας δώσετε τυχόν αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το παράπονό σας που μπορεί να έχετε, εάν ισχύει, προκειμένου να μπορέσει η ΚΕΠΕΥ να διερευνήσει περαιτέρω το παράπονό σας.

6. Ερωτήσεις σχετικά με την παρούσα Πολιτική

Εάν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες ή/και έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με αυτήν τη Διαδικασία Παραπόνων, παρακαλούμε υποβάλετε το αίτημα ή/και τις ερωτήσεις σας στη διεύθυνση support@wonderinterest.com

Ημερ. τελευταίας ενημέρωσης: Σεπτέμβριος 2026