

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Η WONDERINTEREST TRADING LTD («η Εταιρεία Επενδύσεων») έχει υιοθετήσει και εφαρμόσει την παρούσα διαδικασία υποβολής παραπόνων, η οποία έχει σχεδιαστεί ειδικά για τους Πελάτες της, με σκοπό την δίκαιη και άμεση διεκπεραίωση των παραπόνων που λαμβάνει.

1. Ορισμός της έννοιας «καταγγελία»

Ως παράπονο θεωρείται η έκφραση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στην Εταιρεία Επενδύσεων από έναν πελάτη με τεκμηριωμένο τρόπο, συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας το σχετικό Έντυπο Παραπόνων - που επισυνάπτεται στο παρόν και το οποίο σχετίζεται με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και/ή βοηθητικών υπηρεσιών που του παρέχονται.

2. Υποβολή της καταγγελίας σας

Για να υποβάλετε το παράπονό σας, παρακαλείστε να συμπληρώσετε και να υποβάλετε το έντυπο παραπόνων γραπτώς και να το απευθύνετε στην Εταιρεία Επενδύσεων.

Σας ενθαρρύνουμε να χρησιμοποιήσετε το έντυπο καταγγελίας που επισυνάπτεται στο παρόν και να το υποβάλετε με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

1. Στέλνοντας ταχυδρομικά ή παραδίδοντας αυτοπροσώπως το συνημμένο έντυπο καταγγελίας στην ακόλουθη διεύθυνση: Λεωφόρος Μακαρίου ΙΙΙ 176, Paschalis Court, Γραφείο 201, Αγία Ζώνη 3027, Λεμεσός, Κύπρος
2. Υποβάλλοντας το έντυπο καταγγελίας ηλεκτρονικά στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: complaints@wonderinterest.com

3. Επιβεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας σας

Θα επιβεβαιώσουμε την παραλαβή της καταγγελίας σας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που την λάβαμε. Η Εταιρεία Επενδύσεων θα σας παράσχει έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς για την καταγγελία σας. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς είναι ένας αλφαριθμητικός κωδικός που περιλαμβάνει τον κωδικό της Εταιρείας Επενδύσεων, το έτος και τον σειριακό αριθμό. Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις μελλοντικές επικοινωνίες σας με την Εταιρεία Επενδύσεων, τον Χρηματοοικονομικό Διαμεσολαβητή και/ή την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου («CySEC») σχετικά με τη συγκεκριμένη καταγγελία.

4. Επεξεργασία της καταγγελίας σας

Μόλις επιβεβαιώσουμε τη λήψη της καταγγελίας σας, θα την εξετάσουμε προσεκτικά, θα διερευνήσουμε τις περιστάσεις που την περιβάλλουν και θα προσπαθήσουμε να την επιλύσουμε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διερευνήσουμε το παράπονό σας και να σας ενημερώσουμε για το αποτέλεσμα της έρευνας μας εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου σας. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας έρευνας, θα σας ενημερώνουμε για την πορεία της διεκπεραίωσης του παραπόνου σας. Ένας από τους υπαλλήλους μας ενδέχεται να επικοινωνήσει απευθείας μαζί σας (μέσω email ή τηλεφώνου) προκειμένου να λάβει περαιτέρω διευκρινίσεις και πληροφορίες σχετικά με το παράπονό σας. Θα χρειαστούμε την πλήρη συνεργασία σας προκειμένου να επιταχύνουμε την έρευνα και την πιθανή επίλυση της καταγγελίας σας.

Σε περίπτωση που η καταγγελία σας απαιτεί περαιτέρω έρευνα και δεν μπορούμε να την επιλύσουμε εντός δύο (2) μηνών, θα εκδώσουμε μια προσωρινή απάντηση γραπτώς ή σε άλλο ανθεκτικό μέσο. Όταν αποστέλλεται μια προσωρινή απάντηση, θα αναφέρονται οι αιτίες της καθυστέρησης και τότε είναι πιθανό να ολοκληρωθεί η έρευνα της Εταιρείας Επενδύσεων. Σε κάθε περίπτωση, θα σας κοινοποιήσουμε το αποτέλεσμα της έρευνάς μας το αργότερο

από ένα (1) μήνα από την έκδοση της απάντησης διατήρησης, ανάλογα με την πολυπλοκότητα της υπόθεσης και τη συνεργασία σας.

5. Τελική απάντηση

Μόλις ολοκληρωθεί η έρευνα της καταγγελίας, θα εκδοθεί τελική απάντηση στον πελάτη με τα αποτελέσματα της έρευνας. Η επενδυτική εταιρεία θα προτείνει διορθωτικά μέτρα που προτίθεται να λάβει, τα οποία θα οδηγήσουν σε ένα αμοιβαία ικανοποιητικό αποτέλεσμα (εάν είναι δυνατόν).

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

- a) αποδέχεται την καταγγελία και, εάν κρίνεται σκόπιμο, προσφέρει αποζημίωση (η κατάλληλη αποζημίωση μπορεί να μην περιλαμβάνει οικονομική αποζημίωση, αλλά μπορεί, για παράδειγμα, να περιλαμβάνει απλώς μια συγγνώμη) σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας για την επίλυση καταγγελιών με φιλικούς και καλούς επιχειρηματικούς όρους
- b) προσφέρει αποζημίωση χωρίς να αποδεχτεί την καταγγελία, ως ένδειξη καλής θέλησης και σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας για την επίλυση καταγγελιών με φιλικούς και καλούς επιχειρηματικούς όρους, ή
- c) απορρίπτει την καταγγελία και αιτιολογεί την απόφασή του.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την τελική απάντηση της Εταιρείας Επενδύσεων, μπορείτε να απευθυνθείτε στο γραφείο του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας και να ζητήσετε διαμεσολάβηση για πιθανή αποζημίωση. Είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε με τον Χρηματοοικονομικό Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας εντός τεσσάρων (4) μηνών από την παραλαβή της τελικής απάντησης από την Εταιρεία Επενδύσεων, διαφορετικά ο Χρηματοοικονομικός Διαμεσολαβητής της Κυπριακής Δημοκρατίας ενδέχεται να μην είναι σε θέση να εξετάσει την καταγγελία σας.

Στην απίθανη περίπτωση που η Εταιρεία Επενδύσεων δεν μπόρεσε να σας παράσχει τελική απάντηση εντός της προθεσμίας των τριών (3) μηνών που ορίζεται παραπάνω, μπορείτε να επικοινωνήσετε εκ νέου με το γραφείο του Χρηματοοικονομικού 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 Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή της Κυπριακής Δημοκρατίας:

Ιστοσελίδα: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: complaints@financialombudsman.gov.cy
Ταχυδρομική διεύθυνση: P.O. BOX: 25735, 1311 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλέφωνο: +35722848900
Φαξ: +35722660584, +35722660118

Μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου. Ωστόσο, παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου δεν έχει εξουσίες αποκατάστασης και, ως εκ τούτου, δεν διερευνά μεμονωμένες καταγγελίες.

Στοιχεία επικοινωνίας της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου:

Ιστοσελίδα: <http://www.cysec.gov.cy>
Γενικό email: info@cysec.gov.cy
Ταχυδρομική διεύθυνση: P.O. BOX 24996, 1306 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλέφωνο: +35722506600
Φαξ: +35722506700

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

ΕΠΙΣΗΜΗ ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	
<u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</u>	
<u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:</u>	
Όνομα	
Επώνυμο:	
Νομική επωνυμία εταιρείας (σε περίπτωση που ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο):	
Αριθμός εμπορικού λογαριασμού:	
<u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ:</u>	
Ταχυδρομική διεύθυνση:	
Πόλη/Επαρχία:	
Ταχυδρομικός κώδικας:	
Χώρα:	
Αριθμός τηλεφώνου:	
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:	
<u>ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΝΗ</u>	
Ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας:	
Υπάλληλος που προσέφερε τις υπηρεσίες στον πελάτη:	
Κύρια παρατηρήσεις της καταγγελίας: (χρησιμοποιήστε ξεχωριστό φύλλο, εάν είναι απαραίτητο)	

Σημείωση: Παρακαλούμε να μας παράσχετε τυχόν αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την καταγγελία σας, εάν υπάρχουν, προκειμένου η Εταιρεία Επενδύσεων να μπορέσει να διερευνήσει περαιτέρω την καταγγελία σας.

<u>Μόνο για επίσημη χρήση</u>	
Λήψη:	
Λήψη από:	
Ανατέθηκε σε:	
Απάντηση έως:	

6. Ερωτήσεις σχετικά με την παρούσα πολιτική

Εάν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες ή έχετε ερωτήσεις σχετικά με αυτή τη Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων, παρακαλούμε να απευθύνετε το αίτημά σας ή τις ερωτήσεις σας στη διεύθυνση support@wonderinterest.com

Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης: Αύγουστος 2022