

---

## **PRITUŽBENI POSTUPAK**

WONDERINTEREST TRADING LTD ("Investicijsko društvo") usvojilo je i implementiralo ovu proceduru za pritužbe posebno osmišljenu za svoje klijente kako bi pošteno i brzo obrađivali zaprimljene pritužbe.

### **1. Definicija pritužbe**

Prigovorom se smatra iskazivanje nezadovoljstva koje klijent dokumentirano upućuje Investicijskom društvu ispunjavanjem i podnošenjem odgovarajućeg Obrasca za prigovor – koji se nalazi u prilogu, a koji je od značaja za pružanje investicijskih i/ili pomoćnih usluga koje mu se pružaju. /nju.

### **2. Podnošenje prigovora**

Molimo Vas da ispunite i dostavite Obrazac za prigovor u pisanom obliku kako biste podnijeli prigovor te ga uputili Investicijskom društvu.

Potičemo vas da upotrijebite ovdje priloženi obrazac za prigovor i podnesete ga na bilo koji od sljedećih načina:

1. Slanjem poštom ili osobnom dostavom priloženog obrasca za prigovor na sljedeću adresu: 176 Makariou III Avenue, Paschalis Court, Office 201, Agia Zoni 3027, Limassol, Cipar
2. Podnošenjem obrasca za prigovor elektroničkim putem na sljedeću adresu e-pošte: [complaints@wonderinterest.com](mailto:complaints@wonderinterest.com)

### **3. Potvrda primitka prigovora**

Potvrdit ćemo primitak Vašeg prigovora u roku od pet (5) radnih dana od dana kada smo primili Vaš prigovor. Investicijsko društvo će vam dati jedinstveni referentni broj Vašeg prigovora. Jedinstveni poziv na broj je alfanumerička oznaka koja uključuje šifru Investicijskog društva, godinu i redni broj. Jedinstveni referentni broj trebao bi se koristiti u svim Vašim budućim komunikacijama s investicijskim društvom, financijskim ombudsmanom i/ili ciparskom Komisijom za vrijednosne papire i burzu ("CySEC") u vezi s konkretnom pritužbom.

### **4. Rješavanje Vašeg prigovora**

Nakon što potvrdimo primitak Vašeg prigovora, pažljivo ćemo ga pregledati, istražiti okolnosti vezane uz vaš prigovor i pokušat ćemo ga riješiti bez nepotrebnog odgađanja.

Uložit ćemo sve napore da istražimo Vašu žalbu i dostavit ćemo Vam ishod naše istrage u roku od dva (2) mjeseca od datuma kada ste nam podnijeli svoju žalbu. Tijekom istražnog postupka obavještavat ćemo Vas o procesu rješavanja Vaše žalbe. Jedan od naših službenika može Vas kontaktirati izravno (uključujući komunikaciju putem e-pošte ili telefona) kako bi dobio dodatna pojašnjenja i informacije u vezi s Vašom pritužbom. Bit će nam potrebna Vaša puna suradnja kako bismo ubrzali istragu i moguće rješenje Vaše žalbe.

U slučaju da vaša žalba zahtijeva daljnju istragu, a mi je ne možemo riješiti u roku od dva (2) mjeseca, poslat ćemo pisani ili drugi odgovor. Prilikom slanja razloga kašnjenja u obradi Vašeg prigovora bit će navedeni razlozi kašnjenja i datum vjerojatnog završetka istrage Investicijskog društva. U svakom slučaju, dostavit ćemo vam rezultat naše istrage najkasnije jedan (1) mjesec nakon slanja odgovora, ovisno o složenosti slučaja i stupnju vaše suradnje.

## **5. Konačni odgovor**

Nakon završene istrage o prigovoru, Klijentu će biti poslano Konačno mišljenje o istrazi. Investicijsko društvo će predložiti korektivne mjere koje namjerava poduzeti i koje će dovesti do obostrano primjerenog rezultata (ukoliko je to moguće).

Konačni odgovor je pismeni odgovor Društva koji ili:

- a) prihvaća Prigovor i, ako je prikladno, nudi naknadu (odgovarajuća naknada ne mora uključivati financijsku naknadu, može, na primjer, jednostavno uključivati ispriku) u skladu s politikom Društva za rješavanje pritužbi u prijateljskim i dobrim poslovnim uvjetima;
- b) ponudi naknadu bez prihvaćanja Prigovora kao gestu dobre volje i u skladu s politikom Društva da se pritužbe rješavaju mirnim putem i pod dobrim poslovnim uvjetima; ili
- c) odbija prigovor i obrazlaže razloge za to.

Ako niste zadovoljni konačnim odgovorom investicijskog društva, možete se obratiti uredu financijskog pravobranitelja Republike Cipar i zatražiti posredovanje za moguću naknadu. Važno je da kontaktirate financijskog ombudsmana Republike Cipar u roku od četiri (4) mjeseca od primitka konačnog odgovora od investicijskog društva, inače financijski ombudsman Republike Cipar možda neće moći obraditi Vašu žalbu.

U malo vjerojatnom slučaju da vam Investicijska tvrtka nije bila u mogućnosti dati konačni odgovor unutar gore navedenog vremenskog razdoblja od tri (3) mjeseca, možete ponovno kontaktirati ured financijskog pravobranitelja Republike Cipar najkasnije četiri (4) mjeseci nakon datuma kada smo vam trebali dati naš konačni odgovor.

### Kontakt podaci financijskog ombudsmana Republike Cipar:

**Web stranica:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>  
**E-mail:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
**Poštanska adresa:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus  
**Telefon:** +35722848900  
**Fax:** +35722660584, +35722660118

Svoju žalbu možete podnijeti Komisiji za vrijednosne papire i burzu Cipra. Imajte na umu, međutim, da Ciparska komisija za vrijednosne papire nema ovlasti povrata i stoga ne istražuje pojedinačne pritužbe.

### Kontakt podaci Komisije za vrijednosne papire i burzu Cipra:

**Web stranica:** <http://www.cysec.gov.cy>  
**Opća e-pošta:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)  
**Poštanska adresa:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus  
**Telefon:** +35722506600  
**Fax:** +35722506700



**OBRAZAC ZA PRIGOVOR**

<b>SLUŽBENI OBRAZAC ZA PRIGOVOR TVRTKE</b>	
<b>DATUM:</b>	
<b>PODACI O KLIJENTU:</b>	
Ime:	
Prezime:	
Naziv pravne tvrtke (u slučaju da je klijent pravna osoba):	
Broj računa za trgovanje:	
<b>KONTAKT PODACI KLIJENTA:</b>	
Poštanska adresa	
Grad/pokrajina:	
Poštanski broj:	
Država	
Telefonski broj:	
E-mail:	
<b>INFORMACIJE U VEZI PRIGOVORA</b>	
Datum kreiranja pritužbe:	
Zaposlenik koji je ponudio usluge Klijentu:	
Glavne napomene prigovora: (ako je potrebno koristiti poseban list)	

Napomena: Ljubazno nam dostavite sve popratne dokaze u vezi s Vašom pritužbom koje možda imate, ako je primjenjivo, kako bismo Investicijskom društvu omogućili daljnju istragu vaše pritužbe.

<b><u>SAMO ZA SLUŽBENU UPORABU</u></b>	
Primljeno dana:	
Primljeno od:	
Dodijeljeno:	
Odgovor:	

6. **Pitanja o ovoj Postupku**

Ako su vam potrebne bilo kakve dodatne informacije i/ili imate bilo kakvih pitanja o ovom žalbenom postupku, uputite svoj zahtjev i/ili pitanja na [support@wonderinterest.com](mailto:support@wonderinterest.com)

Datum posljednjeg ažuriranja: kolovoz 2022