PANASZTÉTELI ELJÁRÁS

A Zetano a WONDERINTEREST TRADING LTD. bejegyzett védjegye.

A WONDERINTEREST TRADING LTD (továbbiakban mint "Befektetési társaság") elfogadta és bevezette ezt a panaszkezelési eljárást, amelyet kifejezetten az Ügyfelei számára dolgozott ki, annak érdekében, hogy tisztességesen és gyorsan kezelje a beérkezett panaszokat.

1. A Panaszok Meghatározása

Panasznak minősül az Ügyfél által a Befektetési Társasághoz dokumentált módon, a mellékelt panasztételi űrlap kitöltésével és benyújtásával intézett elégedetlenség kifejezése, amely az Ügyfélnek nyújtott befektetési szolgáltatásokkal és/vagy kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos.

2. Panasz Benyújtása

A panasz benyújtásához kérjük, hogy töltse ki és küldje el írásban a panasztételi űrlapot, és címezze azt a Befektetési Társaságnak.

Javasoljuk, hogy használja az ehhez a dokumentumhoz csatolt panasztételi űrlapot, és nyújtsa be azt az alábbi módok valamelyikén:

1. A mellékelt panasztételi űrlapot postai úton vagy személyesen az alábbi címre történő eljuttatásával: Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus

2. A panasztételi űrlap elektronikus úton történő elküldésével az alábbi e-mail címre: complaints@wonderinterest.com

3. Elismervény a Panasz Fogadásáról

Panasza beérkezését követően a kérelem beérkezésétől számított öt (5) munkanapon belül visszaigazoljuk panasza kézhezvételét. A Befektetési Társaság egyedi hivatkozási számot ad Önnek a panaszához. Az egyedi hivatkozási szám egy alfanumerikus kód, amely tartalmazza a Befektetési Társaság kódját, az évet és a sorozatszámot. Ezt az egyedi hivatkozási számot kell használnia a Befektetési Társasággal, a pénzügyi ombudsmannal és/vagy a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdebizottsággal ("CySEC") folytatott, egy adott panasszal kapcsolatos minden jövőbeli kommunikációjában.

4. Panaszkezelés

Miután visszaigazoltuk panasza beérkezését, alaposan megvizsgáljuk azt, kivizsgáljuk a panasz körülményeit, és megpróbáljuk indokolatlan késedelem nélkül megoldani azt.

Minden tőlünk telhetőt megteszünk annak érdekében, hogy kivizsgáljuk panaszát, és a panaszának benyújtásától számított két (2) hónapon belül közöljük Önnel a vizsgálat eredményét. A vizsgálati eljárás során Önt folyamatosan tájékoztatni fogjuk a panasztételi eljárásról. Munkatársaink egyike közvetlenül felveheti Önnel a kapcsolatot (akár e-mailben vagy telefonon), hogy további felvilágosítást és információt kérjen a panaszával kapcsolatban. A panasza kivizsgálásának és esetleges megoldásának felgyorsítása érdekében teljes körű együttműködésre van szükségünk.

Ha panasza további kivizsgálást igényel, és nem tudjuk két (2) hónapon belül megoldani, írásban vagy más tartós adathordozón tájékoztatjuk az indokokról. Az ilyen tájékoztatásban közöljük a késedelem okait és azt az időpontot, amikorra a Befektetési Társaság vizsgálata várhatóan befejeződik. Mindenesetre az ügy összetettségétől és az Ön együttműködésétől függően legkésőbb egy (1) hónappal a függőben lévő panaszkezelésről kiadott tájékoztatás kiadását követően közöljük Önnel a vizsgálatunk eredményét.

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

5. Végleges Válasz

A panasz kivizsgálásának befejezését követően a vizsgálat eredményét tartalmazó végleges választ küldünk az Ügyfélnek. A Befektetési Társaság javaslatot tesz az általa tervezett korrekciós intézkedésekre, amelyek kölcsönösen megfelelő eredményre vezetnek (adott esetben).

A végleges válasz a Társaság írásbeli válasza, amely vagy:

a) elfogadja a Panaszt, és adott esetben orvoslást kínál (a megfelelő orvoslás nem feltétlenül tartalmaz pénzügyi kártérítést, például csak bocsánatkérést) a Társaságnak a panaszok békés úton és jó üzleti feltételek mellett történő megoldására vonatkozó politikájával összhangban;
b) jószolgálati gesztusként és a Társaságnak a panasz békés úton és jó üzleti feltételek mellett történő megoldására irányuló politikájával összhangban a panasz elfogadása nélkül orvoslást kínál; vagy
c) elutasítja a panaszt, és ezt megindokolja.

Ha Ön nem elégedett a Befektetési Társaság végleges válaszával, a Befektetési Társaság végleges válaszának kézhezvételétől számított négy (4) hónapon belül fellebbezhet a Ciprusi Köztársaság Pénzügyi Ombudsmanjának Hivatalához, ellenkező esetben a Ciprusi Köztársaság Pénzügyi Ombudsmanja nem foglalkozhat az Ön panaszával.

Abban a valószínűtlen esetben, ha a Befektetési Társaság nem tudott Önnek végleges választ adni a fent meghatározott három hónapos határidőn belül, Ön újra kapcsolatba léphet a Ciprusi Köztársaság Pénzügyi Ombudsmanjának Hivatalával legkésőbb négy (4) hónapon belül attól a naptól számítva, amikor végleges választ kellett volna adnunk Önnek.

A Ciprusi Köztársaság pénzügyi ombudsmanjának elérhetőségei:

Internetes elérhetőség: http://www.financialombudsman.gov.cy
E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
Postacím: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Ciprus
Telefonszám: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118

Panaszt nyújthat be a ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelethez. Felhívjuk azonban figyelmét, hogy a Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet nem rendelkezik kártalanítási hatáskörrel, ezért nem vizsgálja ki az egyéni panaszokat.

A Ciprusi Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet elérhetőségei:

Internetes elérhetőség: http://www.cysec.gov.cy
Postacím: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Ciprus
Telefonszám: +35722506600
Fax: +35722506700

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

PANASZTÉTELI ŰRLAP

HIVATALOS TÁRSASÁGI PANASZTÉTELI ŰRLAP	
DÁTUM:	
ÜGYFÉLADATOK:	
Keresztnév:	
Vezetéknév:	
Hivatalos cégnév (ha az Ügyfél jogi személy):	
Kereskedelmi számla száma:	
ÜGYFÉL ELÉRHETŐSÉGEI:	
Postacím:	
Város/Község:	
Postai irányítószám:	
Ország:	
Telefonszám:	
E-mail:	
A PANASSZAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK	
Panasz beadásának dátuma:	
Az a munkavállaló, aki a szolgáltatást felajánlotta az Ügyfélnek:	
A panasz főbb megjegyzései: (szükség esetén külön lapot használjon)	

Wonderinterest Trading Ltd. zetano.com

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

Megjegyzés: Szükség esetén kérjük, hogy panaszát alátámasztó bizonyítékokat is nyújtson be, hogy a Befektetési Társaság tovább vizsgálhassa panaszát.

KIZÁRÓLAG HIVATALOS HASZNÁLATRA	
Kézhezvétel napja:	
Átvette:	
Hozzárendelve:	
Válasz:	

6. Kérdések ezzel a politikával kapcsolatban

Ha további információra van szüksége és/vagy bármilyen kérdése van ezzel a panasztételi eljárással kapcsolatban, kérjük, küldje el kérését és/vagy kérdéseit a support@zetano.com címre.

Az utolsó felülvizsgálat időpontja: 2026. szeptember

Wonderinterest Trading Ltd. zetano.com

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.