



## POSTUP PODÁVANIA SŤAŽNOSTÍ

Zetano je registrovaná ochranná známka spoločnosti WONDERINTEREST TRADING LTD.

Spoločnosť WONDERINTEREST TRADING LTD (ďalej len „Investičná Spoločnosť“) prijala a zaviedla tento postup podávania sťažností, ktorý je určený špeciálne pre jej klientov, s cieľom spravodlivo a rýchlo vybaviť prijaté sťažnosti.

### **1. Definícia Sťažností**

Za sťažnosť sa považuje vyjadrenie nespokojnosti, ktoré Klient adresuje Investičnej Spoločnosti zdokumentovaným spôsobom vyplnením a podaním príslušného formulára sťažnosti – v prílohe tohto dokumentu a ktoré sa týka poskytovania investičných služieb a/alebo vedľajších služieb, ktoré sú mu poskytované.

### **2. Podanie Sťažnosti**

Na podanie sťažnosti vás žiadame, aby ste vyplnili a podali formulár sťažnosti v písomnej forme a adresovali ho Investičnej Spoločnosti.

Odporúčame vám použiť formulár sťažnosti, ktorý je priložený k tomuto dokumentu, a predložiť ho niektorým z nasledujúcich spôsobov:

1. Zaslaním poštou alebo osobným doručením priloženého formulára sťažnosti na nasledujúcu adresu: 176 Makariou III Avenue, Paschalis Court, Office 201, Agia Zoni 3027, Limassol, Cyprus
2. Zaslaním formulára sťažnosti elektronicky na túto e-mailovú adresu: [complaints@wonderinterest.com](mailto:complaints@wonderinterest.com)

### **3. Potvrdenie o Podaní Sťažnosti**

Po prijatí vašej sťažnosti potvrdíme jej prijatie do piatich (5) pracovných dní odo dňa prijatia vašej žiadosti. Investičná Spoločnosť vám poskytne jedinečné referenčné číslo vašej sťažnosti. Jedinečné referenčné číslo je alfanumerický kód, ktorý obsahuje kód Investičnej Spoločnosti, rok a poradové číslo. Toto jedinečné referenčné číslo by ste mali použiť pri všetkej vašej budúcej komunikácii s Investičnou Spoločnosťou, finančným ombudsmanom a/alebo Cyperskou Komisiou pre Cenné Papiere a Burzu (ďalej len „CySEC“) týkajúcej sa konkrétnej sťažnosti.

### **4. Vybavenie vašej Sťažnosti**

Po potvrdení prijatia vašej sťažnosti ju dôkladne preskúmame, prešetříme okolnosti vašej sťažnosti a pokúsime sa ju vyriešiť bez zbytočného odkladu.

Vyvinieme maximálne úsilie, aby sme vašu sťažnosť prešetrili a poskytli vám výsledok nášho vyšetrovania do dvoch (2) mesiacov odo dňa, keď ste nám sťažnosť predložili. Počas procesu vyšetrovania vás bude priebežne informovať o procese vybavovania sťažnosti. Jeden z našich pracovníkov vás môže kontaktovať priamo (vrátane komunikácie prostredníctvom e-mailu alebo telefónu) s cieľom získať ďalšie vysvetlenia a informácie týkajúce sa vašej sťažnosti. V záujme urýchlenia vyšetrovania a prípadného riešenia vašej sťažnosti budeme vyžadovať vašu plnú spoluprácu.

V prípade, že si vaša sťažnosť bude vyžadovať ďalšie prešetrenie a my ju nebudeme môcť vyriešiť do dvoch (2) mesiacov, vydáme odpoveď o držbe v písomnej forme alebo na inom trvanlivom médiu. Pri zaslaní vyčkávacej odpovede budú uvedené príčiny omeškania a termín, kedy bude prešetrovanie Investičnou Spoločnosťou pravdepodobne ukončená. V každom prípade vám poskytneme výsledok nášho vyšetrenia najneskôr do jedného (1) mesiaca od vydania vyčkávacej odpovede, v závislosti od zložitosti prípadu a vašej spolupráce.



## **5. Závěrečná Odpověď**

Po ukončení vyšetřování sťažnosti sa Klientovi zašle závěrečná odpověď s výsledkami vyšetřování. Investičná Spoločnosť navrhne nápravné opatrenia, ktoré má v úmysle prijať a ktoré povedú k vzájomnému adekvátnemu výsledku (ak je to možné).

Závěrečná Odpověď je písomná odpověď Spoločnosti, ktorá buď:

- a) akceptuje sťažnosť a prípadne ponúka nápravu (primeraná náprava nemusí zahŕňať finančné odškodnenie, môže napríklad zahŕňať len ospravedlnenie) v súlade s politikou Spoločnosti riešiť sťažnosti priateľsky a za dobrých obchodných podmienok;
- b) ponúkne nápravu bez prijatia sťažnosti ako gesto dobrej vôle a v súlade s politikou Spoločnosti riešiť sťažnosť priateľsky a za dobrých obchodných podmienok; alebo
- c) sťažnosť zamietne a uvedie dôvody takéhoto postupu.

Ak nie ste spokojný so Závěrečnou Odpověďou Investičnej Spoločnosti, môžete sa obrátiť na úrad Finančného Ombudsmana Cyperskej republiky do štyroch (4) mesiacov od prijatia závěrečnej odpovědi od Investičnej Spoločnosti, inak sa Finančný Ombudsman Cyperskej republiky nemusí zaoberať vašou sťažnosťou.

V nepravdepodobnom prípade, že vám Investičná Spoločnosť nebola schopná poskytnúť Závěrečnú Odpověď v rámci vyššie uvedenej trojmesačnej lehoty, môžete sa opäť obrátiť na úrad Finančného Ombudsmana Cyperskej republiky najneskôr do štyroch (4) mesiacov od dátumu, kedy sme vám mali poskytnúť našu Závěrečnú Odpověď.

### Kontaktné Údaje Finančného Ombudsmana Cyperskej republiky:

**Internetová stránka:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>

**E-mail:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Poštová Adresa:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

**Telefónne číslo:** +35722848900

**Fax:** +35722660584, +35722660118

Svoju sťažnosť môžete predložiť Cyperskej Komisii pre Cenné Papiere a Burzu. Upozorňujeme však, že Cyperská Komisia pre Cenné Papiere a Burzy nemá reštitučné právomoci, a preto nevyšetruje individuálne sťažnosti.

### Kontaktné Údaje Cyperskej Komisie pre Cenné Papiere a Burzu:

**Internetová stránka:** <http://www.cysec.gov.cy>

**Poštová Adresa:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus

**Telefónne číslo:** +35722506600

**Fax:** +35722506700



## FORMULÁR SŤAŽNOSTI

<b>OFICIÁLNY FORMULÁR SŤAŽNOSTI SPOLOČNOSTI</b>	
<b><u>DÁTUM:</u></b>	
<b><u>ÚDAJE O KLIENTOVI:</u></b>	
Meno:	
Priezvisko:	
Oficiálny Názov Spoločnosti(v prípade, že je Klient právnickou osobou):	
Číslo Obchodného Účtu:	
<b><u>KONTAKTNÉ ÚDAJE KLIENTA:</u></b>	
Poštová Adresa:	
Mesto/Obec:	
Poštové Smerovacie Číslo:	
Krajina:	
Telefónne Číslo:	
E-mail:	
<b><u>INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA SŤAŽNOSTI</u></b>	
Dátum podania sťažnosti:	
Zamestnanec, ktorý ponúkol služby Klientovi:	
Hlavné pripomienky Sťažnosti: (v prípade potreby použite samostatný list)	



Poznámka: V prípade potreby nám poskytnite akékoľvek podporné dôkazy týkajúce sa vašej sťažnosti, aby Investičná Spoločnosť mohla vašu sťažnosť ďalej prešetriť.

<b><u>LEN NA OFICIÁLNE POUŽITIE</u></b>	
Prijaté dňa:	
Prijal:	
Pridelené:	
Odpoveď:	

#### **6. Otázky týkajúce sa tejto Politiky**

Ak potrebujete akékoľvek ďalšie informácie a/alebo máte akékoľvek otázky týkajúce sa tohto postupu pri podávaní sťažností, smerujte svoju žiadosť a/alebo otázky na [support@zetano.com](mailto:support@zetano.com)

Dátum poslednej revízie: Máj 2023