POSTUP PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

INVESTAGO (dále jen „Investago“) je registrovaná obchodní značka společnosti WONDERINTEREST TRADING LTD.

Společnost WONDERINTEREST TRADING LTD (dále jen "Investiční Společnost") přijala a zavedla tento postup pro vyřizování stížností, který je určen speciálně pro její Klienty, aby mohla spravedlivě a rychle vyřizovat obdržené stížnosti.

1. Definice Stížnosti

Za Stížnost se považuje vyjádření nespokojenosti, které klient adresuje Investiční Společnosti zdokumentovaným způsobem, a to vyplněním a podáním příslušného *Formuláře Stížnosti* – v příloze tohoto dokumentu, a které se týká poskytování investičních služeb a/nebo doplňkových služeb, které mu byly poskytnuty.

2. Podání Stížnosti

Pro podání stížnosti vás žádáme, abyste vyplnili a odeslali Formulář Stížnosti v písemné podobě a adresovali jej Investiční Společnosti.

Doporučujeme vám použít přiložený *Formulář Stížnosti* a podat jej některým z následujících způsobů:

1. Zasláním poštou nebo osobním doručením přiloženého Formuláře pro Stížnosti na následující adresu: Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Kypr.

2. Zasláním Formuláře elektronickou formou na následující e-mailovou adresu: complaints@wonderinterest.com

3. Potvrzení o Přijetí Stížnosti

Po obdržení vaší stížnosti potvrdíme její přijetí do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy jsme stížnost obdrželi. Investiční Společnost vám sdělí jedinečné referenční číslo vaší stížnosti. Jedinečné referenční číslo je alfanumerický kód, který obsahuje kód Investiční Společnosti, rok a pořadové číslo. Toto jedinečné referenční číslo byste měli používat při veškeré budoucí komunikaci s Investiční Společností, Finančním Ombudsmanem a/nebo Kyperskou Komisí pro Cenné Papíry ("CySEC") týkající se konkrétní stížnosti.

4. Proces Vyřizování Stížnosti

Jakmile potvrdíme přijetí vaší stížnosti, pečlivě ji přezkoumáme, prošetříme okolnosti vaší stížnosti a pokusíme se ji bez zbytečného odkladu vyřešit.

Vynaložíme veškeré úsilí, abychom vaši stížnost prošetřili a sdělili vám výsledek šetření do dvou (2) měsíců ode dne, kdy jste nám stížnost zaslali. Během procesu šetření vás budeme průběžně informovat o postupu vyřizování vaší stížnosti. Jeden z našich pracovníků vás může kontaktovat přímo (včetně komunikace prostřednictvím e-mailu nebo telefonu) za účelem získání dalších vysvětlení a informací týkajících se vaší stížnosti. V zájmu urychlení šetření a případného vyřešení vaší stížnosti budeme vyžadovat vaši plnou spolupráci

V případě, že vaše stížnost vyžaduje další prošetření a my ji nemůžeme vyřešit do dvou (2) měsíců, zašleme písemnou nebo jinou odpověď. Při zaslání důvodu zpoždění v rámci vyřízení vaší stížnosti budou uvedeny příčiny prodlení a termín, kdy bude šetření Investiční Společnosti pravděpodobně ukončeno. V každém

INVESTAGO is a registered brand of Wonderinterest Trading Ltd with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cyprus Investment Firm (CIF) authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC), license no. 307/16, registered office at Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

případě vám poskytneme výsledek našeho šetření nejpozději do jednoho (1) měsíce od zaslání odpovědi, a to v závislosti na složitosti případu a míře vaší spolupráce.

5. Výsledek Šetření Stížnosti

Po ukončení šetření Stížnosti bude Klientovi zasláno Konečné Stanovisko k šetření. Investiční Společnost navrhne nápravná opatření, která hodlá přijmout a která povedou k oboustranně adekvátnímu výsledku (pokud je to možné).

Konečné Stanovisko bude odesláno v písemné podobě od Společnosti, která buď:

a) přijme Stížnost a případně nabídne odškodnění (přiměřené odškodnění nemusí zahrnovat finanční odškodnění, může například zahrnovat pouhou omluvu) v souladu s politikou Společnosti týkající se řešení stížnosti smírně a za dobrých obchodních podmínek;
b) nabídne odškodnění, aniž by Stížnost přijala, jako gesto dobré vůle a v souladu s politikou Společnosti řešit stížnosti smírně a za dobrých obchodních podmínek; nebo
c) stížnost zamítne a uvede důvody pro toto zamítnutí.

Pokud nejste spokojeni s Konečným Stanoviskem Investiční Společnosti, můžete se obrátit na úřad Finančního Ombudsmana Kyperské republiky a požádat o zprostředkování případné náhrady škody. Je důležité, abyste se na Finančního Ombudsmana Kyperské republiky obrátili do čtyř (4) měsíců od obdržení konečného stanoviska od Investiční společnosti, jinak se Finanční ombudsman Kyperské republiky nemusí vaší stížností zabývat.

V nepravděpodobném případě, že vám Investiční Společnost nebyla schopna poskytnout Konečné Stanovisko ve výše uvedené lhůtě tří (3) měsíců, můžete se znovu obrátit na kancelář Finančního Ombudsmana Kyperské republiky nejpozději do čtyř (4) měsíců od data, kdy jsme vám měli poskytnout naše Konečné Stanovisko.

Kontaktní Údaje Finančního Ombudsmana Kyperské republiky:

Webová stránka: http://www.financialombudsman.gov.cy
Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
Poštovní Adresa: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telefonní číslo: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118

Svou stížnost můžete podat u Kyperské Komise pro Cenné Papíry a Burzy. Upozorňujeme však, že Kyperská Komise pro Cenné Papíry nemá restituční pravomoci, a proto neprovádí šetření individuálních stížností.

Kontaktní Údaje Kyperské Komise pro Cenné Papíry a Burzu:

Webová stránka: http://www.cysec.gov.cy
Obecný e-mail: info@cysec.gov.cy
Poštovní Adresa: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telefon: +35722506600
Fax: +35722506700

INVESTAGO is a registered brand of Wonderinterest Trading Ltd with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cyprus Investment Firm (CIF) authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC), license no. 307/16, registered office at Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

FORMULÁŘ STÍŽNOSTI

OFICIÁLNÍ FORMULÁŘ STÍŽNOSTI SPOLEČNOSTI	
DATUM:	
ÚDAJE KLIENTA:	
Jméno:	
Příjmení:	
Oficiální Název Společnosti (v případě, že je klient právnickou osobou):	
Číslo obchodního účtu:	
KONTAKTNÍ ÚDAJE KLIENTA:	
Poštovní adresa:	
Město/provincie:	
Poštovní číslo:	
Země:	
Telefonní číslo:	
Email:	
INFORMACE O STÍŽNOSTI	
Datum podání stížnosti:	
Zaměstnanec, který nabízel služby Klientovi:	
Hlavní připomínky ke Stížnosti: (v případě potřeby použijte samostatný list)	

Poznámka: Žádáme Vás o poskytnutí veškerých podpůrných důkazů týkajících se vaší stížnosti, které případně máte, aby Investiční Společnost mohla vaši stížnost dále prošetřit.

POUZE PRO ÚŘEDNÍ ÚČELY	
Obdrženo dne:	
Přijal:	
Přiděleno:	
Odpověď:	

6. **Otázky týkající se těchto Zásad**

Pokud potřebujete jakékoli další informace a/nebo máte jakékoli dotazy týkající se tohoto Postupu pro Podávání Stížností, směřujte prosím svou žádost a/nebo dotazy na adresu support@investago.com

Datum poslední revize: Září 2026

INVESTAGO is a registered brand of Wonderinterest Trading Ltd with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cyprus Investment Firm (CIF) authorized and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC), license no. 307/16, registered office at Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.