

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

INVESTAGO (en adelante "Investago") es una marca registrada de la empresa WONDERINTEREST TRADING LTD.

WONDERINTEREST TRADING LTD ("la empresa de inversión"), ha adoptado e implementado este procedimiento de reclamación específicamente diseñado para sus clientes con el fin de gestionar de forma justa y rápida las reclamaciones recibidas.

### **1. Definición de una reclamación**

Se considera reclamación una expresión de insatisfacción dirigida a la Empresa de Inversión por parte de un cliente de forma documentada mediante la cumplimentación y presentación del correspondiente Formulario de Reclamación - que se adjunta a continuación - y que es relevante para la prestación de servicios de inversión y/o servicios auxiliares que se le prestan.

### **2. Presentación de la reclamación**

Para presentar su reclamación, le rogamos que rellene y presente su formulario de reclamación por escrito y lo dirija a la empresa de inversión.

Le animamos a utilizar el formulario de reclamación adjunto y a presentarlo de cualquiera de las siguientes maneras:

1. Enviando por correo o entregando en persona el Formulario de Reclamación adjunto en la siguiente dirección Avenida Makariou III 176, Tribunal Paschalis, Oficina 201, Agia Zoni 3027, Limassol, Chipre.
2. Presentando el Formulario de Reclamación por vía electrónica en la siguiente dirección de correo electrónico: [complaints@wonderinterest.com](mailto:complaints@wonderinterest.com)

### **3. Acuse de recibo de su reclamación**

Acusaremos recibo de su queja en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir del día en que recibimos su queja. La empresa de inversión le proporcionará un número de referencia único de su reclamación. El número de referencia único es un código alfanumérico que incluye el código de la empresa de inversión, el año y el número de serie. El número de referencia único debe utilizarse en todas sus comunicaciones futuras con la Empresa de Inversión, el Defensor del Pueblo Financiero y/o la Comisión de Valores y Bolsa de Chipre ("CySEC") en relación con la queja específica.

### **4. Tramitación de su reclamación**

Una vez que acusemos recibo de su queja, la revisaremos cuidadosamente, investigaremos las circunstancias que rodean su queja y trataremos de resolverla sin demoras.

Haremos todo lo posible por investigar su queja y comunicarle el resultado de nuestra investigación en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha en que nos haya presentado su queja. Durante el proceso de investigación le mantendremos informado sobre el proceso de tramitación de su queja. Uno de nuestros funcionarios podrá ponerse en contacto con usted directamente (incluida la comunicación por correo electrónico o por teléfono) para obtener más aclaraciones e información relacionada con su queja. Necesitaremos su plena cooperación para agilizar la investigación y la posible resolución de su queja.

En caso de que su queja requiera una investigación más profunda y no podamos resolverla en el plazo de dos (2) meses, emitiremos una respuesta de retención por escrito o en otro soporte duradero. Cuando se envíe una respuesta de retención, se indicarán las causas de la demora y cuándo es probable que la investigación de la empresa de inversión esté terminada. En cualquier caso, le comunicaremos el resultado de nuestra investigación a más tardar un (1) mes después de la emisión de la respuesta de retención, dependiendo de la complejidad del caso y de su cooperación.

## **5. Respuesta final**

Una vez finalizada la investigación de una reclamación, se emitirá una respuesta final al cliente con los resultados de la investigación. La Empresa de Inversión sugerirá las medidas correctoras que se propone adoptar, las cuales conducirán a un resultado mutuamente adecuado (si es posible).

La Respuesta Final es una respuesta escrita de la Empresa que, o bien

- a) acepta la reclamación y, si procede, ofrece una reparación (la reparación adecuada puede no implicar una compensación económica, puede, por ejemplo, implicar simplemente una disculpa) de acuerdo con la política de la empresa de resolver las reclamaciones de forma amistosa y en buenos términos comerciales;
- b) ofrece una reparación sin aceptar la reclamación, como gesto de buena voluntad y de acuerdo con la política de la empresa de resolver las reclamaciones en términos amistosos y comerciales;
- o
- c) rechaza la reclamación y da las razones para hacerlo.

Si no está satisfecho con la respuesta final de la empresa de inversión, puede dirigirse a la oficina del Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre y solicitar una mediación para una posible indemnización. Es importante que se ponga en contacto con el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre en un plazo de cuatro (4) meses a partir de la recepción de la respuesta final de la empresa de inversión, ya que, de lo contrario, es posible que el Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre no pueda tramitar su reclamación.

En el caso improbable de que la empresa de inversión no pueda proporcionarle una respuesta final en el plazo de tres (3) meses especificados anteriormente, puede volver a ponerse en contacto con la oficina del Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre a más tardar cuatro (4) meses después de la fecha en que deberíamos haberle proporcionado nuestra respuesta final.

### Datos de contacto del Defensor del Pueblo Financiero de la República de Chipre:

**Página web:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>  
**Correo electrónico:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)  
**Dirección postal:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Chipre  
**Teléfono:** +35722848900  
**Fax:** +35722660584, +35722660118

Puede mantener su reclamación ante la Comisión de Valores de Chipre. Sin embargo, tenga en cuenta que la Comisión del Mercado de Valores de Chipre no tiene poderes de restitución y, por lo tanto, no investiga las quejas individuales.

### Datos de contacto de la Comisión del Mercado de Valores de Chipre:

**Sitio web:** <http://www.cysec.gov.cy>  
**Correo electrónico general:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)  
**Dirección postal:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Chipre  
**Teléfono:** +35722506600  
**Fax:** +35722506700

**FORMULARIO DE RECLAMACION**

<b>FORMULARIO OFICIAL DE RECLAMACION</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>INFORMACION DEL CLIENTE:</b>	
Nombre:	
Apellido (os):	
Razón social (en caso de que el cliente sea una persona legal):	
Numero de cuenta de inversiones:	
<b>DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE:</b>	
Dirección Registrada:	
Ciudad / Municipio:	
Código Postal:	
País:	
Numero Telefonico:	
Correo Electrónico (e-mail):	
<b>INFORMACION SOBRE LA RECLAMACION</b>	
Fecha Inicial de la reclamación	
Nombre del Empleado que le atendió su reclamación	
Observaciones principales de la Reclamación: (utilice una hoja aparte si es necesario)	

Nota: Le rogamos que nos facilite cualquier prueba de apoyo que complemente su queja, cualquiera que pueda tener, si procede, para que La Empresa de Inversión pueda Investigar más a fondo su queja.

<b>SOLO PARA USO OFICIAL</b>	
Recibido el:	
Recibido por:	
Asignado o turnado a:	
Respondido por:	

**6. Preguntas sobre esta política**

Si necesita más información y/o tiene alguna pregunta sobre este procedimiento de reclamación, dirija su solicitud y/o sus preguntas a [support@investago.com](mailto:support@investago.com)

Fecha de la última actualización: agosto de 2022