

KLAGEPROSEDYRE

INVESTAGO (heretter "Investago") er det registrerte merkenavnet til selskapet WONDERINTEREST TRADING LTD.

WONDERINTEREST TRADING LTD ("investeringsselskapet") har tatt i bruk og implementert denne klageprosedyren som er spesielt utformet for sine klienter for å håndtere mottatte klager rettferdig og raskt.

1. Definisjon av en klage

Klage anses som et uttrykk for misnøye rettet til investeringsselskapet av en klient på en dokumentert måte ved å fylle ut og sende inn det relevante *klageskjemaet* – vedlagt dette og som er relevant for levering av investeringstjenester og/eller tilleggstjenester gitt til ham/henne.

2. Innsending av klagen din

For å sende inn klagen din bes du vennligst fylle ut og sende inn klageskjemaet skriftlig og adressere det til investeringsselskapet.

Du oppfordres til å bruke *klageskjemaet* vedlagt og sende det inn på en av følgende måter:

1. Ved å sende det vedlagte klageskjemaet per post eller levere det vedlagte klageskjemaet personlig på følgende adresse:
176 Makariou III Avenue, Paschalis Court, kontor 201, Agia Zoni 3027, Limassol, Kypros
2. Ved å sende inn klageskjemaet elektronisk på følgende e-postadresse:
complaints@wonderinterest.com

3. Å anerkjenne klagen din

Vi vil bekrefte ved mottak av klagen din innen fem (5) virkedager fra dagen vi mottok klagen. Investeringsselskapet vil gi deg et unikt referansenummer for klagen din. Det unike referansenummeret er en alfanumerisk kode som inkluderer koden til investeringsselskapet, året og serienummeret. Det unike referansenummeret bør brukes i all fremtidig kommunikasjon med investeringsselskapet, finansombudsmannen og/eller den kypriotiske verdipapir- og børskommisjonen ("CySEC") angående den spesifikke klagen.

4. Håndtering av klagen din

Når vi bekrefter ved mottak av klagen din, vil vi gjennomgå den nøye, undersøke omstendighetene rundt klagen din, og forsøke å løse den uten unødig forsinkelse.

Vi skal gjøre alt vi kan for å undersøke klagen din og gi deg resultatet av vår undersøkelse innen to (2) måneder fra datoen du har sendt inn klagen til oss. Under etterforskningen vil du holde deg oppdatert

om behandlingen av klagen din. En av våre ansatte kan kontakte deg direkte (inkludert kommunikasjon via e-post eller telefon) for å få ytterligere avklaringer og informasjon knyttet til klagen din. Vi vil kreve ditt fulle samarbeid for å fremskynde etterforskningen og mulig løsning av klagen din.

Dersom klagen din krever videre undersøkelse og vi ikke kan løse den innen to (2) måneder, vil vi utstede et skriftlig svar eller i et annet varig medium. Når et svar på holding sendes, vil det indikere årsakene til forsinkelsen og når investeringsselskapets etterforskning sannsynligvis er ferdig. Uansett skal vi gi deg resultatet av vår undersøkelse senest én (1) måned etter utstedelsen av svaret på tilbakeholdelsen, avhengig av sakens kompleksitet og ditt samarbeid. **5. Endelig svar**

Når etterforskningen av en klage er fullført, vil det bli utstedt et endelig svar til klienten med resultatene av etterforskningen. Investeringsselskapet vil foreslå korrigerende tiltak som det har til hensikt å iverksette, som vil føre til et gjensidig tilstrekkelig resultat (hvis mulig).

Et endelig svar er et skriftlig svar fra selskapet som enten:

- a) aksepterer klagen og, om hensiktsmessig, tilbyr oppreisning (passende oppreisning kan ikke innebære økonomisk oppreisning, men kan for eksempel bare innebære en unnskyldning) i samsvar med selskapets policy om å løse klager på en vennlig og forretningsmessig god måte;
- b) tilbyr oppreisning uten å akseptere klagen, som et tegn på velvilje og i samsvar med Selskapets policy for å løse klager på en vennlig og god forretningsmessig måte; eller
- c) Avviser klagen og oppgir begrunnelser for dette.

Hvis du ikke er fornøyd med investeringsselskapets endelige svar, kan du kontakte kontoret til Finansombudsmannen i Republikken Kypros og søke mekling for mulig kompensasjon. Det er viktig at du kontakter finansombudsmannen i Republikken Kypros innen fire (4) måneder etter at du har mottatt et endelig svar fra investeringsselskapet, ellers kan finansombudsmannen i Republikken Kypros kanskje ikke håndtere klagen din.

I det usannsynlige tilfellet at investeringsselskapet ikke kan gi deg et endelig svar innen den tremånedersperioden som er spesifisert ovenfor, kan du igjen kontakte kontoret til finansombudsmannen i Republikken Kypros senest fire (4) måneder etter datoen da vi skulle ha gitt deg vårt endelige svar.

Kontaktinformasjon til Finansombudsmannen i Republikken Kypros:

Nettside: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

E-post: complaints@financialombudsman.gov.cy

Postadresse: POBOKS: 25735, 1311 Nicosia, Kypros

Telefon: +35722848900

Faks: +35722660584, +35722660118

Du kan beholde klagen din hos Kypros Securities and Exchange Commission. Vær imidlertid oppmerksom på at Kypros verdipapir- og børskommisjon ikke har tilbakebetalingsmyndighet og derfor ikke etterforsker individuelle klager.

Kontaktinformasjon til Kypros verdipapir- og børskommisjon:

Nettside: <http://www.cysec.gov.cy>

Generell e-post: info@cysec.gov.cy

Postadresse: POBOKS 24996, 1306 Nicosia, Kypros

Telefon: +35722506600 **Faks:**
+35722506700

KLAGESKJEMA

OFFISIELT KLAGESKJEMA FOR SELSKAPET	
<u>DADDEL:</u>	
<u>KUNDEDETALJER:</u>	
Navn:	
Etternavn:	
Juridisk firmanavn (dersom klienten er en juridisk person):	
Handelskontonummer:	
<u>KONTAKTINFORMASJON FOR KLIENTEN:</u>	
Postadresse:	
By/Provins:	
Postnummer:	
Land:	
Telefonnummer:	
E-post:	
<u>INFORMASJON OM KLAGEN</u>	
Dato klagen ble opprettet:	
Ansatt som tilbød tjenestene til kunden:	

Hovedbemerkninger i klagen: (bruk eget ark om nødvendig)	
--	--

Merk: Vennligst gi oss eventuelt støttende bevis angående klagen din, hvis aktuelt, slik at investeringsselskapet kan undersøke klagen videre for å undersøke klagen videre.

<u>KUN TIL OFFISIELL BRUK</u>	
Mottatt den:	
Mottatt av:	
Tildelt til:	
For å svare ved:	

6. Spørsmål om denne policyen

Hvis du trenger ytterligere informasjon og/eller har spørsmål om denne klageprosedyren, vennligst send forespørselen og/eller spørsmålene dine til support@investago.com