



Политика за обработка на жалби



УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА СОБСТВЕНОСТ

ТОЗИ ДОКУМЕНТ СЪДЪРЖА ИНФОРМАЦИЯ, СОБСТВЕНОСТ НА КРИПТОМАТ. ВСЯКО РАЗКРИВАНЕ ИЛИ ИЗПОЛЗВАНЕ
НА ТОВА Е ИЗРИЧНО ЗАБРАНЕНО, ОСВЕН С ПИСМЕНОТО РАЗРЕШЕНИЕ НА КРИПТОМАТ.

Съдържание

1. ЦЕЛ	3
2. ПРИЛОЖИМОСТ И ОБХВАТ	3
3. ДЕФИНИЦИИ	3
4. ОТГОВОРНОСТ	4
5. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА	5
6. ОБРАБОТКА НА ОПЛАКВАНИЯ	6
7. ВОДЕНЕ НА ЗАПИСИ	8
8. ДОКЛАДВАНЕ И НАДЗОР	8
9. КОНФЛИКТИ НА ИНТЕРЕСИ	8
10. МОНИТОРИНГ И НАДЗОР	8
11. ПРЕГЛЕД И ИЗМЕНЕНИЯ	9

1. ЦЕЛ

Тази политика за обработка на жалби ("**Политика**") гарантира прозрачен, ефективен и систематичен подход към получаване, разследване и разрешаване на оплаквания. Той е в съответствие с приложимите разпоредби (включително член 71 на MiCAR и изискванията на EFSRA) и има за цел да:

- Улесняване на бързото и справедливо разрешаване на притесненията на клиентите.
- Поддържане доверието на клиентите в услугите на Kriptomat.
- Спазване всички приложими закони, разпоредби и вътрешни процедури.

2. ПРИЛОЖИМОСТ И ОБХВАТ

Кой е покрит

- 2.1. Всички служители на Компанията, включително мениджъри и служители, ангажирани с предоставянето на услуги на Kriptomat или обработката на жалби.
- 2.2. Потенциални или съществуващи клиенти, които използват или са използвали услугите на Компанията или са изразили намерение да го направят.

Какво е покрито

- 2.3. Всяко изразяване на недоволство (писмено или устно), свързано с услугите, продуктите, таксите, договорните условия или поведението на служителите на Kriptomat.
- 2.4. Процесът от първоначалното получаване на жалбата до окончателното ѝ разрешаване и последващите действия.

3. ДЕФИНИЦИИ

Назначен ръководител означава служителят, специално определен да поеме основната отговорност за разследване и разрешаване на жалба.

Борд означава управителния съвет на Компанията.

ССО означава Главен служител по съответствие на компанията.

Клиентски активи означават активи, включително криптоактиви, които се държат от компанията от името на клиентите.

Клиент означава всяко физическо или юридическо лице, което използва, е използвало или е изразило намерение да използва Услугите.

Компанията означава FintechX OÜ, естонски регистъРСКИ КОД 14424637.

Жалба означава всяко изразяване на недоволство, било то писмено или устно, подадено от клиент или потенциален клиент относно услугите, продуктите, таксите, договорните условия или поведението на служителите на Kriptomat.

Регистърът на жалбите означава база данни, Jira, която поддържа записи на оплакванията.

Екипът за обслужване на клиенти означава групата служители, отговорни за взаимодействията на първа линия с клиентите, включително получаване на запитвания и оплаквания чрез различни комуникационни канали (например телефон, имейл, чат на живо). Този екип гарантира, че новите жалби се регистрират своевременно в регистъра на жалбите, признават се на клиента и, ако е необходимо, се изпращат до назначения обработващ служител или съответния отдел за задълбочено разследване.

EFSRA е Естонският орган за финансов надзор и разрешаване.

Служител се отнася до всеки, който работи за или с Компанията, независимо от договорното споразумение, при което се извършва работата.

Криптомат означава Компанията.

MiCAR означава Регулация за пазари на криптоактиви, приета от Европейския парламент.

Политика означава тази Политика за обработка на оплаквания.

Регулациите означават приложими закони, разпоредби и други регулаторни изисквания, включително MiCAR и насоки на компетентни органи (например EFSRA, ESMA, EBA), по-специално тези, посочени като външни източници на корицата на тази Полица.

Услуги се отнасят до всяка услуга или продукт, които компанията предоставя на своите клиенти и служители.

4. ОТГОВОРНОСТ

Борд

- 4.1. Одобрява тази Политика и всички последващи съществени изменения.
- 4.2. Гарантира, че са отпуснати достатъчни ресурси за прилагане и поддържане на процедурите за обработка на оплаквания.
- 4.3. Наблюдава спазването на MiCAR, EFSRA и други релевантни регулаторни изисквания.

ССО

- 4.4. Поддържа съгласуваност на тази политика с регулаторните изисквания и вътрешните рамки за управление на риска.

- 4.5. Наблюдава процеса по жалби, осигурявайки своевременно разследване и разрешаване.
- 4.6. Провежда периодични прегледи на Регистъра на жалбите и докладва значими проблеми или тенденции на Борда.

Служители

- 4.7. Трябва незабавно да препрати всички получени оплаквания (независимо дали са директни или косвени) до Екипа за обслужване на клиенти или ССО, съгласно вътрешните насоки за ескалация.
- 4.8. Трябва да съдейства напълно при разследването на всяка жалба.

Екип за обслужване на клиенти

- 4.9. Служи като първа контактна точка за клиенти, подаващи оплаквания.
- 4.10. Регистрира всички жалби в регистъра на жалбите в рамките на един работен ден.
- 4.11. Потвърждава получаването на жалбата и я препраща на назначения ръководител или съответния отдел за разследване.

5. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Канали за подаване

- 5.1. Жалбите могат да бъдат подадени чрез:

Имейл: support@kriptomat.io

Уеб портал: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Поща: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Талин, Естония

Езици

- 5.2. Жалбите могат да се подават на английски, естонски или на други поддържани езици, посочени на уеб страницата на Компанията:

<https://help.kriptomat.io/en/articles/2096100-supported-languages-on-kriptomat>

Такса

- 5.3. Клиентите не се начисляват такса за подаване на жалба.

Клиентска помощ

- 5.4. Ако клиентът се нуждае от насоки как да структурира или подаде жалба, той може да се свърже с екипа за обслужване на клиенти. Екипът за обслужване на клиенти

ще предостави обща помощ, за да гарантира, че клиентът може ефективно да предостави необходимите данни.

6. ОБРАБОТКА НА ОПЛАКВАНИЯ

Получаване и регистрация

- 6.1. След получаване на оплакване — било то писмено, устно или по друг канал — екипът за обслужване на клиенти трябва да регистрира жалбата в регистъра на оплакванията в рамките на един работен ден.
- 6.2. Екипът за обслужване на клиенти трябва да потвърди получаването на жалбата на клиента или потенциалния клиент с ясен и ясен език. Това потвърждение включва датата на получаване на жалбата и приблизителен срок за разрешаване. името или позицията на лицето, отговорно за това

Първоначална оценка

- 6.3. Компанията определя общия характер на жалбата (например фактуриране, технически проблеми, недоволство от продукта) и идентифицира релевантни данни или документация, необходими за разследване.
- 6.4. Ако жалбата е твърде неясна или липсва съществена информация, клиентът се моли да изясни или допълни информацията.

Разследване и безпристрастност

- 6.5. Назначеният ръководител ще проведе задълбочено и безпристрастно разследване на жалбата. Назначеният ръководител не трябва да бъде лицето, което е обект на жалбата или да има конфликт на интереси, както е дефинирано по-долу.
- 6.6. При необходимост назначеният ръководител се консултира с главния ръководител, Юридическия отдел или други релевантни вътрешни заинтересовани страни, за да събере всички необходими факти и документация.

Времева рамка за реакция

- 6.7. Компанията трябва да предостави окончателен писмен отговор на Клиента или Потенциалния клиент в рамките на 15 календарни дни от датата на първото получаване на Жалбата.
- 6.8. Ако жалбоподателят е корпоративно лице и въпросът е сложен, компанията може да използва до 30 календарни дни за разследването и реакцията. Това трябва да бъде отразено в имейла за потвърждение или последващо уведомление до Клиента.

Удължаване на крайния срок

- 6.9. В изключителни случаи, ако е необходимо допълнително време (например поради липсваща информация, сложност на жалбата или други оправдани обстоятелства), назначеният обработващ трябва да информира клиента във форма, която може да се възпроизвежда писмено (имейл е достатъчен). Това уведомление трябва:
- 6.9.1. Очертайте причините за удълженото време за обработка, и
 - 6.9.2. Да се осигури нов разумен краен срок, който не трябва да надвишава 35 календарни дни от първоначалното получаване на жалбата.

Процес на разрешаване

- 6.10. По време на разследването, назначеният ръководител може:
- 6.10.1. Поискайте допълнителна информация или документация от Клиента,
 - 6.10.2. Свържете се със съответните вътрешни отдели или доставчици на услуги от трети страни (където е приложимо),
 - 6.10.3. Проверете дали подобни жалби са подавани преди и как са били разрешени,
 - 6.10.4. Извършвайте прегледи на сделки или други стъпки за проверка на сделки.
- 6.11. Всички действия трябва да се извършват старателно, справедливо и без ненужно забавяне.

Окончателен отговор

- 6.12. След завършване на разследването, назначеният ръководител изготвя окончателен отговор. Ако отговорът включва финансово обезщетение или може да създаде съществено задължение за Компанията, проектът трябва да бъде прегледан от ССО или Управителния съвет преди издаването.
- 6.13. Крайният отговор трябва да бъде изпратен на Клиента или Потенциалния клиент чрез същия комуникационен канал, използван от Клиента (или друг взаимно договорен начин).

Резултат и последващи действия

- 6.14. Ако резултатът е частично или напълно отрицателен, отговорът трябва да включва:
- 6.14.1. Основните причини за решението;
 - 6.14.2. Контактни данни за Естонския комитет по потребителски спорове (tarbijavaidluste komisjon) и други налични алтернативни органи за разрешаване на спорове, както и препратка към законното право на Клиента

да търси регресия в съда. Отговорът включва и информация за възможността за подаване на жалба до трябва Регулаторен орган .

7. ВОДЕНЕ НА ЗАПИСИ

- 7.1. Цялата информация, свързана с Жалбата — включително кореспонденция, вътрешни бележки и съпътстващи документи — трябва да се съхранява сигурно в съответствие с Политиката за поверителност на Компанията в Регистъра на жалбите.
- 7.2. Назначеният ръководител трябва да актуализира Регистъра на жалбите с крайния резултат, датата на разрешаване и всички препоръчани последващи мерки (например промени в процесите, обучение на служители или промени в политиките)
- 7.3. Всички записи, свързани с жалбите, трябва да се съхраняват сигурно поне 5 години от датата на последната кореспонденция по жалбата, в съответствие с изискванията за процедура за изтриване на лични данни и водене на записи в MiCAR. must

8. ДОКЛАДВАНЕ И НАДЗОР

- 8.1. Ръководителят на екипа за успех на клиентите ще провежда тримесечни прегледи на Регистъра на жалбите, като идентифицира тенденции и системни проблеми за докладване на Борда.
- 8.2. Годишен доклад за обработка на оплаквания ще бъде подготвен от ръководителя на екипа за успех на клиентите за преглед от Борда, обобщаващ обема, характера и разрешаването на оплакванията.

9. КОНФЛИКТИ НА ИНТЕРЕСИ

- 9.1. Назначеният ръководител трябва да бъде независим от предмета на жалбата (т.е. не трябва да е лицето или отделът, за който е подадена жалбата) и трябва да притежава достатъчни правомощия, знания и ресурси, за да проведе разследването и да съобщи окончателното решение.
- 9.2. Жалбите, свързани с конфликти на интереси, ще се управляват според Политиката за конфликти на интереси, като се гарантира безпристрастност при разглеждането и разрешаването на жалбите.

10. МОНИТОРИНГ И НАДЗОР

- 10.1. ССО или определеният мениджър преглежда Регистъра на оплакванията на тримесечие, за да идентифицира тенденции или системни проблеми.
- 10.2. Годишен доклад за обработка на жалби се подготвя за Борда, обобщаващ обемите, видовете, резолюциите и всички направени подобрения.

- 10.3. Съществени притеснения (например повтарящи се оплаквания по един и същи въпрос, значителен риск за репутацията) се пренасочват незабавно към висшето ръководство за по-нататъшни действия.

11. ПРЕГЛЕД И ИЗМЕНЕНИЯ

Планирани прегледи

- 11.1. Тази политика трябва да се преглежда ежегодно или по-често, ако е наложена от регулаторни промени, корекции в бизнес модела или оперативни трансформации.
- 11.2. ССО отговаря за инициирането на процеса на преглед и координирането на мненията от Оперативния, ИТ, юридическия отдел и други заинтересовани страни.

Тригер събития

- 11.3. Регулаторни промени: Ако MiCAR, EFSRA, EBA или друг съответен регулаторен орган въведе нови изисквания или технически стандарти, Политиката трябва да бъде актуализирана при необходимост.
- 11.4. Вътрешни промени: Значителни промени в Оперативната система за обработка (OHS), нови взаимоотношения с доставчика на ликвидност или преразгледан апетит за риск.
- 11.5. Надзорни принципи: Ако EFSRA или друг компетентен орган издаде директива, политиката трябва да бъде адаптирана съответно.

Одобрение на изменения

- 11.6. Всички съществени изменения трябва да бъдат одобрени от Управителния съвет.
- 11.7. Малки или административни актуализации (например уточнения, които не засягат съдържанието на политиката) могат да бъдат одобрени само от ССО, с последващо писмено уведомление до Управителния съвет в рамките на 5 работни дни.