



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Politika rješavanja pritužbi



VLASNIČKA OBAVIJEST

OVAJ DOKUMENT SADRŽI INFORMACIJE VLASNIČKE ZA KRIPTOMAT. SVAKO OTKRIVANJE ILI KORIŠTENJE ISTOG IZRIČITO JE ZABRANJENO OSIM UZ PISANU DOZVOLU KRIPTOMATA.

Sadržaj

1. SVRHA	3
2. PRIMJENJIVOST I OPSEG	3
3. DEFINICIJE	3
4. ODGOVORNOST	4
5. PODNOŠENJE PRITUŽBE	5
6. RJEŠAVANJE PRITUŽBI	6
7. VOĐENJE EVIDENCIJE	8
8. IZVJEŠTAVANJE I NADZOR	8
9. SUKOBI INTERESA	8
10. NADZOR I NADZOR	8
11. PREGLED I IZMJENE	9

1. SVRHA

Ova Politika rješavanja pritužbi ("**Politika**") osigurava transparentan, učinkovit i sustavan pristup primanju, istraživanju i rješavanju pritužbi. Usklađen je s važećim propisima (uključujući MiCAR članak 71 i zahtjeve EFSRA-e) i ima za cilj:

- Omogućiti brzo i pravedno rješavanje zabrinutosti klijenata.
- Održavajte povjerenje klijenata u usluge Kriptomata.
- Pridržavajte se svih relevantnih zakona, propisa i internih procedura.

2. PRIMJENJIVOST I OPSEG

Tko je pokriven

- 2.1. Svi zaposlenici tvrtke, uključujući menadžere i osoblje uključene u pružanje Kriptomat usluga ili rješavanje pritužbi.
- 2.2. Potencijalni ili postojeći klijenti koji koriste ili su koristili usluge Tvrtke ili su izrazili namjeru da to učine.

Što je pokriveno

- 2.3. Svaki izraz nezadovoljstva (pisani ili usmeni) vezan uz Kriptomatove usluge, proizvode, naknade, ugovorne uvjete ili ponašanje zaposlenika.
- 2.4. Proces od početnog primitka pritužbe do konačnog rješenja i daljnjih koraka.

3. DEFINICIJE

Dodijeljeni rukovatelj znači zaposlenik koji je posebno zadužen za primarnu odgovornost za istraživanje i rješavanje pritužbe.

Odbor znači upravni odbor Društva.

CCO znači glavni službenik za usklađenost tvrtke.

Klijentska imovina znači imovinu, uključujući kripto-imovinu, koju Društvo drži u ime klijenata.

Klijent znači svaka fizička ili pravna osoba koja koristi, koristi ili je izrazila namjeru korištenja Usluga.

Tvrtka znači FintechX OÜ, estonski registarski kod 14424637.

Žalba znači bilo koji izraz nezadovoljstva, bilo pisani ili usmeni, koji podnese klijent ili potencijalni klijent u vezi s uslugama, proizvodima, naknadama, ugovornim uvjetima ili ponašanjem njegovih zaposlenika Kriptomata.

Registar pritužbi znači bazu podataka, Jira, koja vodi evidenciju pritužbi.

Tim za korisničku podršku znači skupinu zaposlenika odgovornih za kontakte s kupcima na prvoj liniji, uključujući primanje upita i pritužbi putem različitih komunikacijskih kanala (npr. telefon, e-mail, live chat). Ovaj tim osigurava da se nove pritužbe brzo registriraju u Registar pritužbi, priznaju klijentu i, ako je potrebno, prosljede dodijeljenom rukovatelju ili relevantnom odjelu na temeljitu istragu.

EFSRA je estonska agencija za financijski nadzor i rješavanje problema.

Zaposlenik se odnosi na svakoga tko radi za ili s tvrtkom, bez obzira na ugovorni aranžman pod kojim se posao obavlja.

Kriptomat znači Tvrtka.

MiCAR znači regulaciju tržišta krypto-imovine koju je usvojio Europski parlament.

Politika znači ovu Politiku rješavanja pritužbi.

Propisi znače primjenjive zakone, propise i druge regulatorne zahtjeve, uključujući MiCAR i smjernice nadležnih tijela (npr. EFSRA, ESMA, EBA), posebno one koji se na naslovnici ove Police odnose kao vanjske reference.

Usluge se odnose na bilo koju uslugu ili proizvod koji tvrtka pruža svojim klijentima i zaposlenicima.

4. ODGOVORNOST

Odbor

- 4.1. Odobrava ovu Politiku i sve naknadne značajne izmjene.
- 4.2. Osigurava da su dovoljni resursi dodijeljeni za provedbu i održavanje postupaka rješavanja pritužbi.
- 4.3. Nadzire usklađenost s MiCAR-om, EFSRA i drugim relevantnim regulatornim zahtjevima.

CCO

- 4.4. Održava usklađenost ove politike s regulatornim zahtjevima i internim okvirima upravljanja rizicima.
- 4.5. Nadzire proces pritužbi, osiguravajući pravovremenu istragu i rješenje.
- 4.6. Provodi periodične preglede Registra pritužbi i izvještava Odbor o značajnim pitanjima ili trendovima.

Zaposlenici

4.7. Mora brzo proslijediti sve primljene pritužbe (bilo izravne ili neizravno otkrivene) timu za korisničku podršku ili CCO-u, u skladu s internim smjernicama za eskalaciju.

4.8. Mora u potpunosti surađivati u istrazi svake pritužbe.

Tim za korisničku podršku

4.9. Služi kao prva kontakt točka za klijente koji podnose pritužbe.

4.10. Registrira sve pritužbe u registru pritužbi unutar jednog radnog dana.

4.11. Potvrđuje primitak pritužbe i prosljeđuje je dodijeljenom rukovatelju ili relevantnom odjelu na istragu.

5. PODNOŠENJE PRITUŽBE

Kanali za prijavu

5.1. Pritužbe se mogu podnijeti putem sljedećih puteva:

Email: support@kriptomat.io

Web portal: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Pošta: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Estonija

Jezici

5.2. Pritužbe se mogu podnijeti na engleskom, estonskom ili bilo kojem drugom podržanom jeziku navedenom na web stranici tvrtke:

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

Naknada

5.3. Klijentima se ne naplaćuju nikakve naknade za podnošenje pritužbe.

Pomoć klijentima

5.4. Ako klijent treba savjet o tome kako strukturirati ili podnijeti pritužbu, može kontaktirati Tim za korisničku podršku. Tim za korisničku podršku pružit će opću pomoć kako bi klijent mogao učinkovito dostaviti potrebne podatke.

6. RJEŠAVANJE PRITUŽBI

Prijem i registracija

- 6.1. Nakon primitka pritužbe—bilo pisane, usmene ili putem bilo kojeg drugog kanala—tim za korisničku podršku mora prijaviti pritužbu u Registar pritužbi u roku od jednog radnog dana.
- 6.2. Tim za korisničku podršku mora jasno i jasno potvrditi primitak pritužbe klijentu ili potencijalnom klijentu. Ova potvrda uključuje datum primitka tužbe i procijenjeni vremenski okvir za rješenje. Ime ili položaj osobe odgovorne za upravljanje

Početna procjena

- 6.3. Društvo utvrđuje opću prirodu žalbe (npr. naplata, tehnički problemi, nezadovoljstvo proizvodom) i identificira relevantne podatke ili dokumentaciju potrebnu za istragu.
- 6.4. Ako je pritužba previše nejasna ili nema bitne detalje, klijent se traži da pojasni ili dopuni informacije.

Istraga i nepristranost

- 6.5. Dodijeljeni rukovatelj provest će temeljitu i nepristranu istragu pritužbe. Dodijeljeni rukovatelj ne smije biti osoba koja je predmet pritužbe niti imati sukob interesa kako je definirano u nastavku.
- 6.6. Gdje je potrebno, dodijeljeni rukovatelj konzultira se s CCO-om, pravnim odjelom ili bilo kojim drugim relevantnim internim dionicima kako bi prikupio sve potrebne činjenice i dokumentaciju.

Vremenski okvir odgovora

- 6.7. Društvo će dati konačni pisani odgovor klijentu ili potencijalnom klijentu u roku od 15 kalendarskih dana od datuma prvog zaprimanja tužbe.
- 6.8. Ako je podnositelj pritužbe pravno lice i problem je složen, tvrtka može koristiti do 30 kalendarskih dana za istragu i odgovor. To se mora odraziti u e-mailu potvrde ili naknadnoj obavijesti klijentu.

Produženje roka

6.9. U iznimnim slučajevima, ako je potrebno dodatno vrijeme (npr. zbog nedostajućih informacija, složenosti pritužbe ili drugih opravdanih okolnosti), dodijeljeni rukovatelj mora obavijestiti klijenta u obliku koji se može ponovljivati u pisanom obliku (dovoljan je e-mail). Ova obavijest mora:

- 6.9.1. Navedite razloge za produženo vrijeme obrade, i
- 6.9.2. Odredite novi razuman rok koji ne smije prelaziti 35 kalendarskih dana od prvotnog primitka Tužbe.

Proces rješavanja

6.10. Tijekom istrage, dodijeljeni rukovatelj može:

- 6.10.1. Zatražite dodatne informacije ili dokumentaciju od klijenta,
- 6.10.2. Kontaktirajte relevantne interne odjele ili pružatelje usluga trećih strana (gdje je primjenjivo),
- 6.10.3. Provjerite jesu li slične pritužbe već podnesene i kako su riješene,
- 6.10.4. Provodite preglede transakcija ili druge korake dubinske analize.

6.11. Sve radnje moraju se provoditi pažljivo, pravedno i bez nepotrebnog odgađanja.

Završni odgovor

- 6.12. Nakon završetka istrage, Dodijeljeni Handler sastavlja konačni odgovor. Ako odgovor uključuje financijsku naknadu ili bi mogao stvoriti materijalnu obvezu za Društvo, nacrt mora pregledati CCO ili Upravni odbor prije izdavanja.
- 6.13. Konačni odgovor šalje se Klijentu ili Potencijalnom Klijentu putem istog komunikacijskog kanala koji koristi Klijent (ili nekim drugim međusobno dogovorenim sredstvom).

Ishod i praćenje

6.14. Ako je ishod djelomično ili potpuno negativan, odgovor mora uključivati:

- 6.14.1. Glavni razlozi za odluku;
- 6.14.2. Kontakt podaci Estonskog odbora za potrošačke sporove (tarbijavaidluste komisjon) i drugih dostupnih tijela za alternativno rješavanje sporova, kao i referenca na zakonsko pravo klijenta da tražiponovni postupak na sudu. Odgovor mora također uključuje informacije o mogućnosti podnošenja pritužbe Regulatorno tijelo .

7. VOĐENJE EVIDENCIJE

- 7.1. Sve informacije vezane uz Tužbu — uključujući korespondenciju, interne bilješke i prateću dokumentaciju — bit će sigurno pohranjene u skladu s Politikom privatnosti Tvrtke u Registru pritužbi.
- 7.2. Dodijeljeni rukovatelj mora ažurirati Registar pritužbi s konačnim ishodom, datumom rješavanja i svim preporučenim mjerama praćenja (npr. promjene procesa, obuka zaposlenika ili revizije politika)
- 7.3. Svi zapisi vezani uz pritužbe moraju biti sigurno pohranjeni najmanje 5 godina od datuma posljednje korespondencije u vezi s pritužbom, u skladu s Postupkom za brisanje osobnih podataka i zahtjevima za vođenje MiCAR evidencije. must

8. IZVJEŠTAVANJE I NADZOR

- 8.1. Voditelj tima za uspjeh korisnika provodi tromjesečne preglede Registra pritužbi, identificirajući trendove i sustavne probleme koje će prijaviti Odboru.
- 8.2. Godišnje izvješće o rješavanju pritužbi pripremit će voditelj tima za uspjeh korisnika za pregled Odbora, sažimajući opseg, prirodu i rješenje pritužbi.

9. SUKOBI INTERESA

- 9.1. Dodijeljeni voditelj mora biti neovisan o predmetu pritužbe (tj. ne smije biti osoba ili odjel o kojem je pritužba podnesena) te mora imati dovoljno ovlasti, znanja i resursa za provođenje istrage i komunikaciju konačne odluke.
- 9.2. Pritužbe koje uključuju sukobe interesa rješavat će se prema Politici sukoba interesa, osiguravajući nepristranost u postupanju i rješavanju pritužbi.

10. NADZOR I NADZOR

- 10.1. CCO ili imenovani menadžer kvartalno pregledava Registar pritužbi kako bi identificirao trendove ili sistemske probleme.
- 10.2. Za Odbor se priprema godišnje izvješće o rješavanju pritužbi, koje sažima sveske, vrste, rješenja i eventualna poboljšanja.
- 10.3. Materijalne zabrinutosti (npr. ponovljene pritužbe na isti problem, značajan rizik za reputaciju) odmah se prosljeđuju višem menadžmentu radi daljnjih mjera.

11. PREGLED I IZMJENE

Planirani pregledi

- 11.1. Ova Politika će se pregledavati godišnje ili češće ako to zahtijevaju regulatorne promjene, prilagodbe poslovnog modela ili operativne transformacije.
- 11.2. CCO je odgovoran za pokretanje procesa pregleda i koordinaciju doprinosa od Operacija, IT-a, pravnih i drugih dionika.

Okidački događaji

- 11.3. Regulatorne promjene: Ako MiCAR, EFSRA, EBA ili bilo koje drugo relevantno regulatorno tijelo uvede nove zahtjeve ili tehničke standarde, Politika se mora ažurirati prema potrebi.
- 11.4. Interne promjene: Značajne izmjene operativnog sustava upravljanja (OHS), novi odnosi s pružateljima likvidnosti ili revidirani apetit za rizik.
- 11.5. Nadzorni propisi: Ako EFSRA ili drugo nadležno tijelo izda direktivu, Politika se mora prilagoditi u skladu s tim.

Odobrenje izmjena

- 11.6. Sve bitne izmjene mora odobriti Upravni odbor.
- 11.7. Manje ili administrativne izmjene (npr. pojašnjenja koja ne utječu na sadržaj politike) može odobriti isključivo CCO, uz naknadnu pisanu obavijest Upravnom odboru u roku od 5 radnih dana.