



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Politika řešení stížností



PROPRIETÁRNÍ OZNÁMENÍ

TENTO DOKUMENT OBSAHUJE INFORMACE VLASTNICKÉ PRO KRIPTOMAT. JAKÉKOLI ZVEŘEJNĚNÍ NEBO POUŽITÍ TOHOTO PRÁVA JE VÝSLOVNĚ ZAKÁZÁNO, POKUD NENÍ POSKYTNUTO PÍSEMNÉ POVOLENÍ KRYPTOMATU.

Obsah

1. ÚČEL	3
2. POUŽITELNOST A ROZSAH	3
3. DEFINICE	3
4. ODPOVĚDNOST	4
5. PODÁNÍ STÍŽNOSTI	5
6. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ	6
7. VEDENÍ ZÁZNAMŮ	8
8. HLÁŠENÍ A DOHLED	8
9. STŘETY ZÁJMŮ	8
10. MONITOROVÁNÍ A DOHLED	8
11. PŘEZKUM A NOVELY	9

1. ÚČEL

Tato politika řešení stížností ("**Politika**") zajišťuje transparentní, efektivní a systematický přístup k přijímání, vyšetřování a řešení stížností. Je v souladu s platnými předpisy (včetně článku 71 MiCAR a požadavků EFSRA) a usiluje o:

- Usnadnit rychlé a spravedlivé řešení klientských obav.
- Udržujte důvěru klientů ve služby Kriptomatu.
- Dodržujte všechny příslušné zákony, předpisy a interní postupy.

2. POUŽITELNOST A ROZSAH

Kdo je pokrytý

- 2.1. Všichni zaměstnanci společnosti, včetně manažerů a zaměstnanců zapojených do poskytování služeb Kriptomat nebo řešení stížností.
- 2.2. Potenciální nebo stávající klienti, kteří využívají nebo využívali služby společnosti nebo kteří vyjádřili záměr tak učinit.

Co je zahrnuto

- 2.3. Jakýkoli projev nespokojenosti (písemný i ústní) týkající se služeb, produktů, poplatků, smluvních podmínek nebo chování zaměstnanců Kriptomatu.
- 2.4. Proces od počátečního přijetí stížnosti až po její konečné vyřešení a následné kroky.

3. DEFINICE

Přidělený handler znamená zaměstnance speciálně určeného k převzetí primární odpovědnosti za vyšetřování a řešení stížností.

Představenstvo znamená správní radu společnosti.

CCO znamená Chief Compliance Officer společnosti.

Klientská aktiva znamenají aktiva včetně kryptoaktiv, která společnost drží jménem klientů.

Klient znamená jakoukoli fyzickou nebo právnickou osobu, která služby používá, používala nebo vyjádřila záměr je využívat.

Společnost znamená FintechX OÜ, estonský registrační kód 14424637.

Stížnost znamená jakýkoli projev nespokojenosti, ať už písemný nebo ústní, podán klientem nebo potenciálním klientem ohledně služeb, produktů, poplatků, smluvních podmínek nebo chování jeho zaměstnanců společnosti Kriptomat.

Registr stížností znamená databázi, Jira, která vede záznamy o stížnostech.

Tým zákaznické podpory znamená skupinu zaměstnanců odpovědných za interakce v první linii se zákazníky, včetně přijímání dotazů a stížností prostřednictvím různých komunikačních kanálů (např. telefon, e-mail, živý chat). Tento tým zajišťuje, že nové stížnosti jsou rychle zaregistrovány v registru stížností, potvrzeny klientovi a v případě potřeby předány přidělenému pracovníkovi nebo příslušnému oddělení k důkladnému prověření.

EFSRA je estonský úřad pro finanční dohled a řešení věcí.

Zaměstnanec označuje každého, kdo pracuje pro společnost nebo s ní, bez ohledu na smluvní podmínky, na kterých je práce vykonávána.

Kriptomat znamená Společnost.

MiCAR znamená regulaci trhů v kryptoaktivech přijatou Evropským parlamentem.

Politika znamená tuto Politiku řešení stížností.

Předpisy znamenají platné zákony, předpisy a další regulační požadavky, včetně MiCAR a směrnic příslušných orgánů (např. EFSRA, ESMA, EBA), konkrétně těch, které jsou na titulní straně této Politiky označovány jako externí reference.

Služby označují jakoukoli službu nebo produkt, který společnost poskytuje svým klientům a zaměstnancům.

4. ODPOVĚDNOST

Představenstvo

- 4.1. Schvaluje tuto politiku a jakékoli následné podstatné změny.
- 4.2. Zajišťuje, že jsou vyčleněny dostatečné zdroje na implementaci a udržování postupů řešení stížností.
- 4.3. Dohlíží na dodržování požadavků MiCAR, EFSRA a dalších relevantních regulačních požadavků.

CCO

- 4.4. Udržuje sladění této politiky s regulačními požadavky a interními rámci řízení rizik.
- 4.5. Dohlíží na proces podávání stížností, zajišťuje včasné vyšetřování a vyřešení.

- 4.6. Provádí pravidelné přezkumy registru stížností a hlásí významné problémy nebo trendy Radě.

Zaměstnanci

- 4.7. Musí rychle předat jakékoli přijaté stížnosti (ať už přímé nebo nepřímo zjištěné) zákaznické podpoře nebo CCO podle interních pokynů pro eskalaci.
- 4.8. Musí plně spolupracovat při vyšetřování jakékoli stížnosti.

Tým zákaznické podpory

- 4.9. Slouží jako první kontaktní bod pro klienty podávající stížnosti.
- 4.10. Registruje všechny stížnosti v registru stížností do jednoho pracovního dne.
- 4.11. Potvrzuje přijetí stížnosti a předá ji přidělenému handlerovi nebo příslušnému oddělení k vyšetřování.

5. PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Kanály pro zasílání

- 5.1. Stížnosti lze podat prostřednictvím:

E-mail: support@kriptomat.io

Webový portál: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

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

Jazyky

- 5.2. Stížnosti lze podávat v angličtině, estonštině nebo v jakémkoli jiném podporovaném jazyce uvedeném na webových stránkách společnosti:

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

Poplatek

- 5.3. Klienti neúčtují žádné poplatky za podání stížnosti.

Pomoc klientům

- 5.4. Pokud klient potřebuje poradit, jak strukturovat nebo podat stížnost, může kontaktovat tým zákaznické podpory. Tým zákaznické podpory poskytne obecnou pomoc, aby klient mohl efektivně zadat potřebné údaje.

6. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Přijetí a registrace

- 6.1. Po obdržení stížnosti – ať už písemné, ústní nebo jiné – musí tým zákaznické podpory zaregistrovat stížnost do registru stížností do jednoho pracovního dne.
- 6.2. Tým zákaznické podpory musí klientovi nebo potenciálnímu klientovi jasně a srozumitelně potvrdit přijetí stížnosti. Toto potvrzení zahrnuje datum obdržení stížnosti a odhadovaný časový rámec k vyřešení. jméno nebo pozici osoby odpovědné za její správu

Počáteční hodnocení

- 6.3. Společnost určuje obecnou povahu stížnosti (např. fakturace, technické problémy, nespokojenost s produkty) a identifikuje relevantní údaje nebo dokumenty potřebné pro vyšetřování.
- 6.4. Pokud je stížnost příliš vágní nebo postrádá podstatné detaily, klient je požádán, aby informace upřesnil nebo doplnil.

Vyšetřování a nestrannost

- 6.5. Přidělený handler provede důkladné a nestranné vyšetření stížnosti. Přidělený handler nesmí být osobou, která je předmětem stížnosti nebo nesmí mít žádný střet zájmů podle níže definovaného názoru.
- 6.6. V případě potřeby se přidělený handler konzultuje s CCO, právním oddělením nebo jinými relevantními interními zainteresovanými stranami, aby shromáždil všechny potřebné fakta a dokumentaci.

Doba reakce

- 6.7. Společnost poskytne klientovi nebo potenciálnímu klientovi konečnou písemnou odpověď do 15 kalendářních dnů od data prvního obdržení stížnosti.
- 6.8. Pokud je stěžovatel korporátní subjekt a záležitost je složitá, může společnost využít až 30 kalendářních dnů na vyšetřování a reakci. To musí být uvedeno v e-mailu s potvrzením nebo v následném oznámení klientovi.

Prodloužení lhůty

- 6.9. Ve výjimečných případech, pokud je potřeba dodatečný čas (např. kvůli chybějícím informacím, složitosti stížnosti nebo jiným oprávněným okolnostem), musí přidělený handler informovat klienta písemně (stačí e-mail). Toto oznámení musí:
 - 6.9.1. Uvedte důvody prodloužené doby zpracování, a

- 6.9.2. Stanovte novou rozumnou lhůtu, která nesmí přesáhnout 35 kalendářních dnů od původního obdržení žaloby.

Proces řešení

- 6.10. Během vyšetřování může přidělený handler:
- 6.10.1. Požádejte klienta o další informace nebo dokumentaci,
 - 6.10.2. Kontaktujte příslušná interní oddělení nebo poskytovatele služeb třetích stran (pokud je to relevantní),
 - 6.10.3. Ověřte, zda byly podobné stížnosti podány dříve a jak byly vyřešeny,
 - 6.10.4. Provádějte kontroly transakcí nebo jiné kroky due diligence.
- 6.11. Všechny kroky musí být prováděny pečlivě, spravedlivě a bez zbytečného zdržování.

Závěrečná odpověď

- 6.12. Po dokončení vyšetřování přidělený správce připraví konečnou odpověď. Pokud odpověď zahrnuje finanční kompenzaci nebo by mohla vytvořit podstatnou povinnost pro společnost, musí být návrh před vydáním přezkoumán CCO nebo správní radou.
- 6.13. Konečná odpověď bude zaslána klientovi nebo potenciálnímu klientovi stejným komunikačním kanálem, jaký klient používá (nebo jiným vzájemně dohodnutým způsobem).

Výsledek a následné kroky

- 6.14. Pokud je výsledek částečně nebo zcela negativní, musí odpověď obsahovat:
- 6.14.1. Hlavní důvody tohoto rozhodnutí;
 - 6.14.2. Kontaktní údaje Estonského výboru pro spotřebitelské spory (tarbijavaidluste komisjon) a dalších dostupných orgánů pro alternativní řešení sporů, stejně jako odkaz na právní právo klienta žádat o regres u soudu. Odpověď také obsahovala informace o možnosti podání stížnosti u musí Regulační orgán .

7. VEDENÍ ZÁZNAMŮ

- 7.1. Veškeré informace týkající se Stížnosti – včetně korespondence, interních poznámek a podpůrných dokumentů – budou bezpečně uloženy v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů společnosti v registru stížností.

- 7.2. Přidělený zpracovatel aktualizuje registr stížností o konečném výsledku, datu vyřešení a doporučených následných opatřeních (např. změny procesů, školení zaměstnanců nebo revize politik)
- 7.3. Všechny záznamy týkající se stížností musí být bezpečně uloženy alespoň 5 let od data poslední korespondence ke stížnosti, v souladu s postupem pro vymazávání osobních údajů a požadavky na vedení záznamů MiCAR. must

8. HLÁŠENÍ A DOHLED

- 8.1. Vedoucí týmu Customer Success bude provádět čtvrtletní přezkumy registru stížností, identifikovat trendy a systémové problémy, které bude hlásit Radě.
- 8.2. Vedoucí týmu Customer Success připraví každoroční zprávu o řešení stížností pro posouzení představenstvem, která shrnuje objem, povahu a řešení stížností.

9. STŘETÝ ZÁJMŮ

- 9.1. Přidělený řešitel musí být nezávislý na předmětu stížnosti (tj. nesmí být osobou nebo oddělením, o kterém byla stížnost podána) a musí mít dostatečné pravomoci, znalosti a zdroje k provedení vyšetřování a sdělení konečného rozhodnutí.
- 9.2. Stížnosti týkající se střetu zájmů budou řešeny podle politiky střetu zájmů, což zajistí nestrannost při řešení a řešení stížností.

10. MONITOROVÁNÍ A DOHLED

- 10.1. CCO nebo určený manažer čtvrtletně přezkouvává registr stížností, aby identifikoval trendy nebo systémové problémy.
- 10.2. Pro radu je každoročně připravována zpráva o řešení stížností, která shrnuje objemy, typy, usnesení a případná zlepšení.
- 10.3. Podstatné obavy (např. opakované stížnosti na stejný problém, významné riziko pověsti) jsou okamžitě eskalovány vrcholovému vedení k dalším opatřením.

11. PŘEZKUM A ZMĚNY

Plánované kontroly

- 11.1. Tato politika bude přezkouvána každoročně nebo častěji, pokud to vyžadují regulační změny, úpravy obchodního modelu nebo provozní transformace.
- 11.2. CCO je odpovědný za zahájení procesu přezkumu a koordinaci podnětů od provozu, IT, právních a dalších zainteresovaných stran.

Spouštěcí události

- 11.3. Regulační změny: Pokud MiCAR, EFSRA, EBA nebo jiný relevantní regulační orgán zavede nové požadavky nebo technické standardy, musí být politika podle potřeby aktualizována.
- 11.4. Interní změny: Významné úpravy operačního systému manipulace (BOZP), nové vztahy s poskytovateli likvidity nebo revidovaná ochota riskovat.
- 11.5. Dozorčí předpisy: Pokud EFSRA nebo jiný příslušný orgán vydá směrnici, musí být politika podle toho upravena.

Schválení novel

- 11.6. Všechny podstatné změny musí být schváleny správní radou.
- 11.7. Menší nebo administrativní aktualizace (např. upřesnění, která neovlivňují obsah politiky) může schválit pouze CCO, s následným písemným oznámením správní radě do 5 pracovních dnů.