



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Kaebuste käsitlemise poliitika



KONFIDENTSIAALNE TEADE

SEE DOKUMENT SISALDAB KRIPTOMATILE OMAVAT TEAVET. IGASUGUNE NENDE AVALIKUSTAMINE VÕI KASUTAMINE ON RANGELT KEELATUD, VÄLJA ARVATUD KRIPTOMATI KIRJALIKU LOA ALUSEL.

Sisukord

1. EESMÄRK	3
2. RAKENDATAVUS JA ULATUS	3
3. DEFINITSIOONID	3
4. VASTUTUS	4
5. KAEBUSE ESITAMINE	5
6. KAEBUSTE KÄSITLEMINE	6
7. ARVESTUS	8
8. ARUANDLUS JA JÄRELEVALVE	8
9. HUVIDE KONFLIKTID	8
10. JÄLGIMINE JA JÄRELEVALVE	8
11. ÜLEVAATUS JA MUUDATUSED	9

1. EESMÄRK

See kaebuste käsitlemise poliitika ("**Poliitika**") tagab läbipaistva, tõhusa ja süsteemse lähenemise kaebuste vastuvõtmisel, uurimisel ja lahendamisel. See vastab kehtivatele regulatsioonidele (sh MiCARI artikkel 71 ja EFSRA nõuded) ning eesmärgiks on:

- Tagada kliendi murede kiire ja õiglane lahendamine.
- Hoidke klientide usaldust Kriptomati teenuste vastu.
- Järgige kõiki asjakohaseid seadusi, määrusi ja siseprotseduure.

2. RAKENDATAVUS JA ULATUS

Kes on kaetud

- 2.1. Kõik ettevõtte töötajad, sealhulgas juhid ja töötajad, kes pakuvad Kriptomati teenuseid või käsitlevad kaebusi.
- 2.2. Potentsiaalsed või olemasolevad kliendid, kes kasutavad või on kasutanud ettevõtte teenuseid või on väljendanud soovi seda teha.

Mis on kaetud

- 2.3. Igasugune rahulolematuse väljendus (kirjalik või suuline), mis on seotud Kriptomati teenuste, toodete, tasude, lepingutingimuste või töötajate käitumisega.
- 2.4. Protsess alates kaebuse esialgsest vastuvõtmisest kuni selle lõpliku lahendamise ja järeltegevusteni.

3. DEFINITSIOONID

Määratud haldaja tähendab töötajat, kes on spetsiaalselt määratud võtma peamise vastutuse kaebuse uurimise ja lahendamise eest.

Juhatus tähendab ettevõtte juhtkonda.

CCO tähendab ettevõtte vastavusametnikku.

Kliendivarad tähendavad varasid, sealhulgas krüptovarasid, mida ettevõtte hoiab klientide nimel.

Klient tähendab iga füüsilist või juriidilist isikut, kes kasutab, on kasutanud või on väljendanud kavatsust teenuseid kasutada.

Ettevõtte tähendab FintechX OÜ, Eesti registrikood 14424637.

Kaebus tähendab igasugust rahulolematuse väljendust, olgu see kirjalik või suuline, mille esitab klient või potentsiaalne klient seoses Kriptomati teenuste, toodete, tasude, lepingutingimuste või töötajate käitumisega.

Kaebuste register tähendab andmebaasi, Jira, mis hoiab kaebuste arvestust.

Klienditoe meeskond tähendab töötajate gruppi, kes vastutab esmase suhtluse eest klientidega, sealhulgas päringute ja kaebuste vastuvõtmise eest erinevate suhtluskanalite kaudu (nt telefon, e-post, otsevestlus). See meeskond tagab, et uued kaebused registreeritakse kiiresti kaebuste registris, kinnitatakse kliendile ja vajadusel edastatakse määratud haldajale või vastavale osakonnale põhjalikuks uurimiseks.

EFSRA on Eesti finantsjärelevalve ja lahendamise amet.

Töötaja tähendab kõiki, kes töötavad ettevõttes või ettevõttega, sõltumata töö teostamise lepingulisest kokkuleppes.

Kriptomat tähendab Ettevõtet.

MiCAR tähendab Euroopa Parlamendi poolt vastu võetud krüptovarade turgude regulatsiooni.

Poliitika tähendab seda kaebuste käsitlemise poliitikat.

Regulatsioonid tähendavad kehtivaid seadusi, määrusi ja muid regulatiivseid nõudeid, sealhulgas MiCAR-i ning pädevate asutuste (nt EFSRA, ESMA, EBA) juhiseid, eriti neid, mida selle poliitika kaanel nimetatakse välisteks viideteks.

Teenused viitavad igale teenusele või tootele, mida ettevõtte pakub oma klientidele ja töötajatele.

4. VASTUTUS

Juhatus

- 4.1. Heaks kiidab selle poliitika ja kõik järgnevad olulised muudatused.
- 4.2. Tagab, et kaebuste menetlemise protseduuride rakendamiseks ja säilitamiseks on eraldatud piisavad ressursid.
- 4.3. Jälgib vastavust MiCARile, EFSRA-le ja teistele asjakohastele regulatiivsetele nõuetele.

CCO

- 4.4. Hoiab selle poliitika kooskõla regulatiivsete nõuete ja sisemiste riskijuhtimise raamistikudega.
- 4.5. Jälgib kaebuste protsessi, tagades õigeaegse uurimise ja lahendamise.

- 4.6. Viib läbi perioodilisi kaebuste registri ülevaatusi ja teatab olulistest probleemidest või suundumustest nõukogule.

Töötajad

- 4.7. Peab viivitamatult edastama kõik laekunud kaebused (olgu need otseselt või kaudselt avastatud) klienditoe meeskonnale või CCO-le, vastavalt sisemistele eskaleerimisjuhisteile.
- 4.8. Peab tegema täielikku koostööd iga kaebuse uurimisel.

Klienditoe meeskond

- 4.9. On esimene kontaktisik klientidele, kes esitavad kaebusi.
- 4.10. Registreerib kõik kaebused kaebuste registrisse ühe tööpäeva jooksul.
- 4.11. Kinnitab kaebuse kättesaamist ja edastab selle määratud haldajale või vastavale osakonnale uurimiseks.

5. KAEBUSE ESITAMINE

Esitamiskanalid

- 5.1. Kaebusi saab esitada järgmiselt:

E-post: support@kriptomat.io

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

Postiaadress: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Eesti

Keeled

- 5.2. Kaebusi saab esitada inglise, eesti või mõnes muus toetatud keeles, mis on loetletud ettevõtte veebilehel:

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

Tasu

- 5.3. Kliendilt ei võeta kaebuse esitamise eest mingit tasu.

Kliendiabi

- 5.4. Kui klient vajab juhiseid, kuidas kaebust struktureerida või esitada, võib ta pöörduda klienditoe meeskonna poole. Klienditoe meeskond pakub üldist abi, et klient saaks vajalikud andmed tõhusalt esitada.

6. KAEBUSTE KÄSITLEMINE

Vastuvõtt ja registreerimine

- 6.1. Kaebuse saamisel – olgu see kirjalik, suuline või mõne muu kanali kaudu – peab klienditoe meeskond kaebuse kaebuste registris registreerima ühe tööpäeva jooksul.
- 6.2. Klienditoe meeskond kinnitab kaebuse kättesaamist kliendile või potentsiaalsele kliendile selges ja selges keeles. See kinnitus sisaldab kaebuse saabumise kuupäeva ja hinnangulist lahendamise ajakava. Isiku nimi või ametikoht, kes selle haldamise eest vastutab.

Esialgne hinnang

- 6.3. Ettevõtte määrab kaebuse üldise olemuse (nt arveldamine, tehnilised probleemid, tootega rahulolematus) ning tuvastab uurimiseks vajalikud andmed või dokumendid.
- 6.4. Kui kaebus on liiga ebamäärane või puuduvad olulised detailid, palutakse kliendil seda täpsustada või täiendada.

Uurimine ja erapooletus

- 6.5. Määratud haldaja viib läbi põhjaliku ja erapooletu uurimise kaebuse osas. Määratud haldaja ei tohi olla isik, kes on kaebuse objekt ega omada huvide konflikti, nagu allpool määratletud.
- 6.6. Vajadusel konsulteerib määratud haldaja CCO, õigusosakonna või teiste asjakohaste sisemiste sidusrühmadega, et koguda kõik vajalikud faktid ja dokumentatsioon.

Reageerimisaeg

- 6.7. Ettevõtte esitab kliendile või potentsiaalsele kliendile lõpliku kirjaliku vastuse 15 kalendripäeva jooksul alates kaebuse esmakordsest laekumisest.
- 6.8. Kui kaebaja on juriidiline isik ja probleem on keeruline, võib ettevõtte uurimise ja reageerimise jaoks kasutada kuni 30 kalendripäeva. See peab kajastuma kinnituskirjas või hilisemas teates kliendile.

Tähtaega pikendamine

- 6.9. Erandjuhtudel, kui on vaja lisa-aega (nt puuduv info, kaebuse keerukus või muud õigustatud asjaolud), teavitab määratud haldaja klienti kirjalikult korduval kujul (piisab e-kirjast). See teade peab:
 - 6.9.1. Selgita pikenenud töötlemisaja põhjuseid, ja

- 6.9.2. Esitage uus mõistlik tähtaeg, mis ei tohi ületada 35 kalendripäeva alates kaebuse algsest kättesaamisest.

Lahendusprotsess

- 6.10. Uurimise käigus võib määratud juhendaja:
- 6.10.1. Küsige kliendilt täiendavat teavet või dokumentatsiooni,
 - 6.10.2. Võta ühendust asjakohaste siseosakondade või kolmandate osapoolte teenusepakkujatega (kui see on asjakohane),
 - 6.10.3. Kontrollige, kas sarnaseid kaebusi on varem esitatud ja kuidas need lahendati,
 - 6.10.4. Tee tehingute ülevaatusi või muid hoolsusnõudeid.
- 6.11. Kõik tegevused tuleb teha hoolikalt, õiglaselt ja ilma liigse viivitusega.

Lõplik vastus

- 6.12. Pärast uurimise lõpetamist koostab määratud juhendaja lõpliku vastuse. Kui vastus nõuab rahalist tasu või võib tekitada ettevõttele olulise kohustuse, peab eelnõu enne väljastamist läbi vaatama CCO või juhtkond.
- 6.13. Lõplik vastus saadetakse kliendile või potentsiaalsele kliendile sama suhtluskanali kaudu, mida klient kasutab (või mõne muu vastastikku kokkulepitud vahendi kaudu).

Tulemus ja järeltegevus

- 6.14. Kui tulemus on osaliselt või täielikult negatiivne, peab vastus sisaldama:
- 6.14.1. Otsuse peamised põhjused;
 - 6.14.2. Eesti Tarbijavaidluste Komitee (tarbijavaidluste komisjon) ja teiste olemasolevate alternatiivsete vaidluste lahendamise organite kontaktandmed ning viide kliendi seaduslikule õigusele nõudakohtus regressi. Vastus peab sisaldada ka teavet võimaluse kohta esitada kaebus Regulaatiivne organ.

7. ARVESTUS

- 7.1. Kõik kaebusega seotud teave – sealhulgas kirjavahetus, sisemised märkmed ja toetavad dokumendid – tuleb turvaliselt säilitada vastavalt ettevõtte privaatsuspoliitikale kaebuste registris.

- 7.2. Määratud haldaja uuendab kaebuste registrit lõpliku tulemuse, lahendamise kuupäeva ja soovitatud järelmeetmete (nt protsessimuudatused, töötajate koolitus või poliitika muudatused)
- 7.3. Kõik kaebustega seotud dokumendid tuleb turvaliselt säilitada vähemalt 5 aastat alates kaebuse viimase kirjavahetuse kuupäevast, järgides isikuandmete kustutamise protseduuri ja MiCARI dokumentide säilitamise nõudeid. must

8. ARUANDLUS JA JÄRELEVALVE

- 8.1. Kliendiedu meeskonna juht viib läbi kord kvartali tagant kaebuste registri ülevaatused, tuvastades trende ja süsteemseid probleeme, et neist juhatusele teatada.
- 8.2. Kliendiedu meeskonna juht koostab juhatuse ülevaateks iga-aastase kaebuste käsitlemise aruande, mis võtab kokku kaebuste mahu, olemuse ja lahendamise.

9. HUVIDE KONFLIKTID

- 9.1. Määratud haldaja peab olema sõltumatu kaebuse teemast (st ta ei tohi olla isik ega osakond, kelle kohta kaebus esitati) ning omama piisavaid volitusi, teadmisi ja ressursse uurimise läbiviimiseks ja lõpliku otsuse edastamiseks.
- 9.2. Huvide konfliktiga seotud kaebusi käsitletakse huvide konflikti poliitika alusel, tagades kaebuste käsitlemisel ja lahendamisel erapooletuse.

10. JÄLGIMINE JA JÄRELEVALVE

- 10.1. CCO või määratud juht vaatab kaebuste registrit üle kvartalis, et tuvastada trende või süsteemseid probleeme.
- 10.2. Nõukogule koostatakse iga-aastane kaebuste käsitlemise aruanne, mis võtab kokku kaebuste mahu, tüübid, resolutsioonid ja tehtud parandused.
- 10.3. Olulised mured (nt korduvad kaebused sama probleemi kohta, märkimisväärne mainerisk) suunatakse viivitamatult kõrgemale juhtkonnale edasisteks meetmeteks.

11. ÜLEVAADE JA MUUDATUSED

Ajastatud ülevaated

- 11.1. Seda poliitikat vaadatakse üle kord aastas või sagedamini, kui seda nõuavad regulatiivsed muudatused, ärimudeli muudatused või operatiivsed muutused.

- 11.2. CCO vastutab ülevaatusprotsessi algatamise ja tegevuste, IT, juriidilise ja teiste sidusrühmade sisendi koordineerimise eest.

Päästikusündmused

- 11.3. Regulaatiivsed muudatused: Kui MiCAR, EFSRA, EBA või mõni muu asjakohane regulatiivne asutus kehtestab uusi nõudeid või tehnilisi standardeid, tuleb poliitikat vajadusel uuendada.
- 11.4. Sisemised muudatused: Olulised muudatused operatiivjuhtimissüsteemis (OHS), uued likviidsuspakkujate suhted või muudetud riskitaluvus.
- 11.5. Järelevalve põhimõtted: Kui EFSRA või mõni muu pädev asutus annab direktiivi, tuleb poliitikat vastavalt kohandada.

Muudatuste heakskiitmine

- 11.6. Kõik olulised muudatused peavad saama juhatuse heakskiidu.
- 11.7. Väiksemad või halduslikud uuendused (nt selgitused, mis ei mõjuta poliitika sisu) võib CCO heaks kiita ning seejärel esitada kirjalik teavitus juhatusele 5 tööpäeva jooksul.