



Politique de gestion des plaintes



AVIS PROPRIÉTAIRE

CE DOCUMENT CONTIENT DES INFORMATIONS PROPRIÉTAIRES DE KRIPTOMAT. TOUTE DIVULGATION OU UTILISATION DE CELLE-CI EST EXPRESSÉMENT INTERDITE, SAUF AUTORISATION ÉCRITE DE KRIPTOMAT.

Table des matières

1. BUT	3
2. APPLICABILITÉ ET PORTÉE	3
3. DÉFINITIONS	3
4. RESPONSABILITÉ	4
5. DÉPÔT DE PLAINE	5
6. GESTION DES PLAINTES	6
7. TENUE DES DOSSIERS	8
8. RAPPORTS ET SUPERVISION	8
9. CONFLITS D'INTÉRÊTS	8
10. SURVEILLANCE ET SUPERVISION	8
11. RÉVISION ET AMENDEMENTS	9

1. OBJECTIF

Cette politique de gestion des plaintes (« **Politique** ») garantit une approche transparente, efficace et systématique pour la réception, l'enquête et la résolution des plaintes. Elle est conforme aux réglementations applicables (y compris l'article 71 de MiCAR et les exigences de l'EFSRA) et vise à :

- Facilitez une résolution rapide et équitable des préoccupations des clients.
- Maintenir la confiance des clients dans les services de Kriptomat.
- Respectez toutes les lois, réglementations et procédures internes pertinentes.

2. APPLICABILITÉ ET PORTÉE

Qui est couvert

- 2.1. Tous les employés de l'entreprise, y compris les managers et le personnel impliqués dans la fourniture des services Kriptomat ou le traitement des plaintes.
- 2.2. Clients potentiels ou existants qui utilisent ou ont utilisé les services de la Société ou qui ont exprimé leur intention de le faire.

Ce qui est couvert

- 2.3. Toute expression d'insatisfaction (écrite ou orale) concernant les services, produits, honoraires, termes contractuels ou la conduite des employés de Kriptomat.
- 2.4. Le processus depuis la réception initiale d'une plainte jusqu'à sa résolution finale et les actions de suivi.

3. DÉFINITIONS

Gestionnaire assigné désigne l'employé spécifiquement désigné pour assumer la responsabilité principale d'enquêter et de résoudre une plainte.

Un conseil désigne le conseil d'administration de la société.

CCO signifie Directeur de la Conformité de la Société.

Actifs clients désignent des actifs, y compris des crypto-actifs, détenus par la Société au nom de clients.

Client désigne toute personne physique ou morale qui utilise, a utilisé ou a exprimé l'intention d'utiliser les Services.

Société signifie FintechX OÜ, code d'enregistrement estonien 14424637.

Plainte désigne toute expression d'insatisfaction, qu'elle soit écrite ou orale, soumise par un client ou un client potentiel concernant les services, produits, honoraires, termes contractuels ou conduite de Kriptomat concernant les services, produits, honoraires, conditions contractuelles ou conduite de ses employés.

Registre des plaintes désigne une base de données, Jira, qui tient les dossiers des plaintes.

L'équipe de support client désigne le groupe d'employés chargés des interactions de première ligne avec les clients, y compris la réception des demandes et plaintes via divers canaux de communication (par exemple, téléphone, email, chat en direct). Cette équipe veille à ce que les nouvelles plaintes soient rapidement enregistrées dans le registre des réclamations, confirmées au client et, si nécessaire, transmises au gestionnaire assigné ou au service concerné pour une enquête approfondie.

L'EFSRA est l'Autorité estonienne de supervision et de résolution financière.

Employé désigne toute personne travaillant pour ou avec la Société, quel que soit l'accord contractuel sous lequel le travail est effectué.

Kriptomat signifie la Compagnie.

MiCAR signifie le Règlement des marchés dans les crypto-actifs adopté par le Parlement européen.

La politique désigne cette politique de traitement des réclamations.

Les règlements désignent les lois, règlements et autres exigences réglementaires applicables, y compris MiCAR et les directives des autorités compétentes (par exemple, EFSRA, ESMA, EBA), en particulier celles désignées comme références externes sur la page de couverture de cette Politique.

Services désignent tout service ou produit que la Société fournit à ses clients et employés.

4. RESPONSABILITÉ

Tableau

- 4.1. Approuve cette politique ainsi que tout amendement important ultérieur.
- 4.2. Garantit que suffisamment de ressources sont allouées pour mettre en œuvre et maintenir les procédures de traitement des réclamations.
- 4.3. Supervise la conformité avec MiCAR, EFSRA et autres exigences réglementaires pertinentes.

CCO

- 4.4. Maintient l'alignement de cette politique avec les exigences réglementaires et les cadres internes de gestion des risques.
- 4.5. Supervise le processus de réclamation, garantissant une enquête et une résolution rapides.
- 4.6. Effectue des examens périodiques du Registre des plaintes et rapporte aux conseils les problèmes ou tendances importantes.

Employés

- 4.7. Doit transférer rapidement toute réclamation reçue (directe ou découverte indirectement) à l'équipe de support client ou au CCO, conformément aux directives internes d'escalade.
- 4.8. Doit coopérer pleinement à l'enquête de toute plainte.

Équipe de support client

- 4.9. Sert de premier point de contact pour les clients qui déposent des plaintes.
- 4.10. Enregistre toutes les plaintes dans le registre des plaintes dans un délai d'un jour ouvré.
- 4.11. Accuse réception de la plainte et la transmet au responsable assigné ou au service concerné pour enquête.

5. DÉPÔT DE PLAINE

Canaux de soumission

- 5.1. Les plaintes peuvent être déposées via :

Email : support@criptomat.io

Portail web : <https://criptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Mail : FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Estonie

Traduction

- 5.2. Les plaintes peuvent être déposées en anglais, en estonien ou dans toute autre langue prise en charge indiquée sur la page web de la société :

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

Frais

- 5.3. Les clients ne sont facturés aucun frais pour déposer une plainte.

Assistance à la clientèle

- 5.4. Si un client a besoin de conseils sur la manière de structurer ou de déposer une plainte, il peut contacter l'équipe de support client. L'équipe de support client fournira une assistance générale pour garantir que le client puisse soumettre efficacement les informations nécessaires.

6. GESTION DES PLAINTES

Réception et enregistrement

- 6.1. Dès la réception d'une plainte – qu'elle soit écrite, verbale ou par tout autre canal – l'équipe d'assistance client doit enregistrer la plainte dans le registre des plaintes dans un délai d'un jour ouvrable.
- 6.2. L'équipe de support client accuse réception de la plainte au client ou au client potentiel dans un langage clair et clair. Cette accusée de réception inclut la date de réception de la plainte, ainsi qu'un délai estimé pour la résolution. le nom ou la position de la personne responsable de la gestion

Évaluation initiale

- 6.3. La société détermine la nature générale de la plainte (par exemple, facturation, problèmes techniques, insatisfaction produite) et identifie les données ou documents pertinents nécessaires à l'enquête.
- 6.4. Si une plainte est trop vague ou manque de détails essentiels, le client est invité à clarifier ou compléter les informations.

Enquête et impartialité

- 6.5. Le responsable assigné mènera une enquête approfondie et impartiale sur la plainte. Le responsable assigné ne doit pas être la personne visée par la plainte ni avoir un conflit d'intérêts tel que défini ci-dessous.
- 6.6. Lorsque nécessaire, le gestionnaire assigné consulte le CCO, le département juridique ou tout autre intervenant interne pertinent pour recueillir tous les faits et documents nécessaires.

Délai de réponse

- 6.7. La société doit fournir une réponse écrite finale au client ou client potentiel dans les 15 jours civils suivant la date de réception de la plainte.
- 6.8. Si le plaignant est une entité corporative et que la question est complexe, la société peut utiliser jusqu'à 30 jours calendaires pour l'enquête et la réponse. Cela doit être indiqué dans l'email d'accusé de réception ou un avis ultérieur adressé au client.

Prolongation de la date limite

- 6.9. Dans des cas exceptionnels, si un délai supplémentaire est requis (par exemple, en raison d'informations manquantes, de la complexité de la plainte ou d'autres circonstances justifiées), le responsable désigné doit informer le client sous forme reproductible par écrit (l'email est suffisant). Cet avis doit :
- 6.9.1. Exposez les raisons du délai de traitement prolongé, et
 - 6.9.2. Fixer un nouveau délai raisonnable qui ne dépassera pas 35 jours civils à compter de la réception initiale de la plainte.

Processus de résolution

- 6.10. Au cours de l'enquête, le Gestionnaire assigné peut :
- 6.10.1. Demandez des informations ou documents supplémentaires au client,
 - 6.10.2. Contactez les départements internes concernés ou les prestataires tiers (le cas échéant),
 - 6.10.3. Vérifiez si des plaintes similaires ont déjà été déposées et comment elles ont été résolues,
 - 6.10.4. Effectuez des examens de transaction ou d'autres étapes de diligence raisonnable.
- 6.11. Toutes les actions doivent être menées avec diligence, équité et sans délai injustifié.

Réponse finale

- 6.12. À la fin de l'enquête, le responsable assigné rédige une réponse finale. Si la réponse implique une compensation financière ou pourrait créer une obligation matérielle pour la société, le projet doit être examiné par le CCO ou le conseil de direction avant son émission.
- 6.13. La réponse finale doit être envoyée au Client ou au Client Potentiel par le même canal de communication utilisé par le Client (ou un autre moyen convenu mutuellement).

Résultat et suivi

- 6.14. Si le résultat est partiellement ou totalement négatif, la réponse doit inclure :
- 6.14.1. Les principales raisons de cette décision :
 - 6.14.2. Coordonnées du Comité estonien des litiges de consommation (tarbijavaidluste komisjon) et d'autres organismes alternatifs de

résolution des litiges disponibles, ainsi qu'une référence au droit légal du client de demander une réaction devant les tribunaux. La réponse doit inclut également des informations sur la possibilité de déposer une plainte auprès de la Organisme de régulation .

7. TENUE DES ARCHIVES

- 7.1. Toutes les informations relatives à la Plainte – y compris la correspondance, les notes internes et les documents justificatifs – doivent être conservées en toute sécurité conformément à la Politique de confidentialité de la Société dans le Registre des Plaintes.
- 7.2. Le gestionnaire assigné doit mettre à jour le Registre des plaintes avec le résultat final, la date de résolution et toute mesure de suivi recommandée (par exemple, modifications de processus, formation des employés ou révisions de politiques)
- 7.3. Tous les dossiers relatifs aux plaintes doivent être conservés de manière sécurisée pendant au moins 5 ans à compter de la date de la dernière correspondance concernant la plainte, conformément à la procédure d'effacement des données personnelles et aux exigences de conservation des dossiers MiCar. must

8. RAPPORTS ET SUPERVISION

- 8.1. Le chef de l'équipe de réussite client effectue des examens trimestriels du registre des réclamations, identifiant les tendances et les problèmes systémiques à signaler au Conseil.
- 8.2. Un rapport annuel de gestion des plaintes sera préparé par le chef de l'équipe Customer Success pour examen du Conseil, résumant le volume, la nature et la résolution des réclamations.

9. CONFLITS D'INTÉRÊTS

- 9.1. Le responsable assigné doit être indépendant de l'objet de la plainte (c'est-à-dire qu'il ne doit pas être la personne ou le service concernant lequel la plainte a été déposée) et doit disposer d'une autorité, des connaissances et des ressources suffisantes pour mener l'enquête et communiquer la décision finale.
- 9.2. Les plaintes concernant des conflits d'intérêts seront gérées conformément à la politique sur les conflits d'intérêts, garantissant l'impartialité dans le traitement et la résolution des plaintes.

10. SURVEILLANCE ET SURVEILLANCE

- 10.1. Le CCO ou le gestionnaire désigné examine le Registre des plaintes chaque trimestre afin d'identifier les tendances ou les problèmes systémiques.
- 10.2. Un rapport annuel de traitement des plaintes est préparé pour le Conseil, résumant les volumes de plaintes, types, résolutions et toutes améliorations apportées.
- 10.3. Les préoccupations importantes (par exemple, des plaintes répétées sur le même problème, un risque réputationnel important) sont immédiatement transmises à la direction pour des mesures supplémentaires.

11. RÉVISION ET AMENDEMENTS

Critiques programmées

- 11.1. Cette politique sera révisée annuellement ou plus fréquemment si elle l'exige par des changements réglementaires, des ajustements de modèles économiques ou des transformations opérationnelles.
- 11.2. Le CCO est responsable de lancer le processus d'examen et de coordonner les contributions des Opérations, de l'informatique, du service juridique et d'autres parties prenantes.

Événements déclencheurs

- 11.3. Modifications réglementaires : Si MiCAR, EFSRA, EBA ou tout autre organisme de régulation pertinent introduit de nouvelles exigences ou normes techniques, la politique doit être mise à jour si nécessaire.
- 11.4. Changements internes : modifications significatives du système de gestion opérationnelle (OHS), nouvelles relations avec les fournisseurs de liquidité, ou un appétit pour le risque révisé.
- 11.5. Principes de supervision : Si l'EFSRA ou une autre autorité compétente émet une directive, la politique doit être adaptée en conséquence.

Approbation des amendements

- 11.6. Tous les amendements importants doivent être approuvés par le Conseil de gestion.
- 11.7. Les mises à jour mineures ou administratives (par exemple, des clarifications qui n'affectent pas le fond de la politique) peuvent être approuvées uniquement par le CCO, avec une notification écrite ultérieure au Conseil de Direction dans les 5 jours ouvrables.

