



KRIPTOMAT
CRYPTO BUT SIMPLE

Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung



9001:2015



27001:2022



37001:2025



37301:2021

EIGENTUMSMITTEILUNG

DIESES DOKUMENT ENTHÄLT INFORMATIONEN, DIE PROPRIETÄR VON KRIPTOMAT SIND. JEGLICHE OFFENLEGUNG ODER
NUTZUNG DAVON IST AUSDRÜCKLICH VERBOTEN, AUSSER MIT SCHRIFTLICHER GENEHMIGUNG VON KRIPTOMAT.

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK	3
2. ANWENDBARKEIT UND UMFANG	3
3. DEFINITIONEN	3
4. VERANTWORTUNG	4
5. EINREICHUNG DER BESCHWERDE	5
6. BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN	6
7. BUCHFÜHRUNG	8
8. BERICHTERSTATTUNG UND AUFSICHT	8
9. INTERESSENKONFLIKTE	8
10. ÜBERWACHUNG UND AUFSICHT	8
11. ÜBERPRÜFUNG UND ÄNDERUNGEN	9

1. ZWECK

Diese Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung ("Richtlinie") gewährleistet einen transparenten, effizienten und systematischen Ansatz beim Empfang, Untersuchen und Lösen von Beschwerden. Sie steht im Einklang mit den geltenden Vorschriften (einschließlich MiCAR Artikel 71 und EFSRA-Anforderungen) und zielt darauf ab:

- Erleichtern Sie eine schnelle und faire Lösung von Anliegen der Kunden.
- Bewahren Sie das Vertrauen der Kunden in die Dienstleistungen von Kriptomat.
- Halten Sie alle relevanten Gesetze, Vorschriften und internen Verfahren ein.

2. ANWENDBARKEIT UND UMFANG

Wer ist abgedeckt

- 2.1. Alle Mitarbeiter des Unternehmens, einschließlich Manager und Mitarbeiter, die an der Erbringung von Kriptomat-Dienstleistungen oder der Bearbeitung von Beschwerden beteiligt sind.
- 2.2. Potenzielle oder bestehende Kunden, die die Dienstleistungen des Unternehmens nutzen oder genutzt haben oder die die Absicht geäußert haben, dies zu tun.

Was abgedeckt ist

- 2.3. Jegliche Unzufriedenheit (schriftlich oder mündlich) im Zusammenhang mit den Dienstleistungen, Produkten, Gebühren, Vertragsbedingungen oder dem Verhalten der Mitarbeiter von Kriptomat.
- 2.4. Der Prozess vom ersten Eingang einer Beschwerde bis zur endgültigen Lösung und den Nachverfolgungsmaßnahmen.

3. DEFINITIONEN

Zugewiesener Betreuer bezeichnet den Mitarbeiter, der ausdrücklich mit der Hauptverantwortung für die Untersuchung und Beilegung einer Beschwerde bestimmt ist.

Board bedeutet den Vorstand des Unternehmens.

CCO steht für Chief Compliance Officer des Unternehmens.

Kundenvermögen bezeichnet Vermögenswerte, einschließlich Krypto-Vermögenswerte, die vom Unternehmen im Namen der Kunden gehalten werden.

Der Kunde bezeichnet jede natürliche oder juristische Person, die die Dienste nutzt, genutzt hat oder die Absicht geäußert hat, sie zu nutzen.

Firma bedeutet FintechX OÜ, estnischer Registrierungscode 14424637.

Eine Beschwerde bezeichnet jede Äußerung der Unzufriedenheit, ob schriftlich oder mündlich, die von einem Kunden oder einem potenziellen Kunden bezüglich der Dienstleistungen, Produkte, Gebühren, vertraglichen Bedingungen oder des Verhaltens der Mitarbeiter von Kriptomat eingereicht wird.

Das Beschwerderegister bedeutet eine Datenbank, Jira, die Aufzeichnungen über Beschwerden führt.

Das Kundensupport-Team bezeichnet die Gruppe von Mitarbeitern, die für die Frontline-Interaktionen mit Kunden verantwortlich sind, einschließlich des Empfangs von Anfragen und Beschwerden über verschiedene Kommunikationskanäle (z. B. Telefon, E-Mail, Live-Chat). Dieses Team sorgt dafür, dass neue Beschwerden umgehend im Beschwerderegister registriert, dem Kunden bestätigt und bei Bedarf an den zugewiesenen Betreuer oder die zuständige Abteilung zur gründlichen Untersuchung weitergeleitet werden.

EFSRA ist die estnische Finanzaufsichts- und Abwicklungsbehörde.

Arbeitnehmer bezeichnet jeden, der für oder mit dem Unternehmen arbeitet, unabhängig von der vertraglichen Vereinbarung, unter der die Arbeit ausgeführt wird.

Kriptomat bedeutet die Firma.

MiCAR steht für die vom Europäischen Parlament verabschiedete Markets in Crypto-assets Regulation.

Richtlinie bezeichnet diese Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung.

Vorschriften bedeuten geltende Gesetze, Vorschriften und andere regulatorische Anforderungen, einschließlich MiCAR und Richtlinien zuständiger Behörden (z. B. EFSRA, ESMA, EBA), insbesondere jene, die auf der Titelseite dieser Police als externe Referenzen bezeichnet werden.

Dienstleistungen beziehen sich auf jede Dienstleistung oder jedes Produkt, das das Unternehmen seinen Kunden und Mitarbeitern anbietet.

4. VERANTWORTUNG

Vorstand

4.1. Genehmigt diese Richtlinie und alle nachfolgenden wesentlichen Änderungen.

- 4.2. Stellt sicher, dass ausreichende Ressourcen zur Umsetzung und Aufrechterhaltung von Beschwerdebearbeitungsverfahren bereitgestellt werden.
- 4.3. Überwacht die Einhaltung von MiCAR, EFSRA und anderen relevanten regulatorischen Anforderungen.

CCO

- 4.4. Sorgt für die Ausrichtung dieser Richtlinie auf regulatorische Anforderungen und interne Risikomanagement-Rahmen.
- 4.5. Überwacht den Beschwerdeprozess und sorgt für eine rechtzeitige Untersuchung und Lösung.
- 4.6. Führt regelmäßige Überprüfungen des Beschwerderegisters durch und meldet dem Board wesentliche Probleme oder Trends.

Mitarbeiter

- 4.7. Muss alle eingegangenen Beschwerden (unabhängig davon direkt oder indirekt) umgehend an das Customer Support Team oder den CCO weiterleiten, gemäß den internen Eskalationsrichtlinien.
- 4.8. Muss bei der Untersuchung jeder Beschwerde vollständig kooperieren.

Kundensupport-Team

- 4.9. Dient als erster Ansprechpartner für Kunden, die Beschwerden einreichen.
- 4.10. Registriert alle Beschwerden innerhalb eines Werktages im Beschwerderegister.
- 4.11. Bestätigt den Erhalt der Beschwerde und leitet sie zur Untersuchung an den zugewiesenen Betreuer oder die zuständige Abteilung weiter.

5. EINREICHUNG BESCHWERDE

Einreichungskanäle

- 5.1. Beschwerden können eingereicht werden über:

E-Mail: support@criptomat.io

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

Post: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Estland

Sprachen

- 5.2. Beschwerden können auf Englisch, Estnisch oder in einer anderen auf der Unternehmenswebseite aufgeführten unterstützten Sprachen eingereicht werden:

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

Gebühr

- 5.3. Kunden werden für die Einreichung einer Beschwerde keine Gebühren berechnet.

Kundenbetreuung

- 5.4. Benötigt ein Kunde Hinweise darauf, wie eine Beschwerde strukturiert oder eingereicht werden soll, kann er das Kundensupport-Team kontaktieren. Das Kundensupport-Team bietet allgemeine Unterstützung, damit der Kunde die notwendigen Details effektiv einreichen kann.

6. BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

Empfang und Registrierung

- 6.1. Nach Erhalt einer Beschwerde – ob schriftlich, mündlich oder über einen anderen Kanal – muss das Kundensupport-Team die Beschwerde innerhalb eines Werktagen im Beschwerderegister registrieren.
- 6.2. Das Kundensupport-Team bestätigt den Eingang der Beschwerde dem Kunden oder potenziellen Kunden in klarer, klarer Sprache. Diese Bestätigung enthält das Datum des Eingangs der Beschwerde und einen geschätzten Zeitraum für die Bearbeitung. der Name oder die Position der Person, die für die Bearbeitung verantwortlich ist

Erstbewertung

- 6.3. Das Unternehmen bestimmt die allgemeine Natur der Beschwerde (z. B. Abrechnung, technische Probleme, Produktzufriedenheit) und identifiziert relevante Daten oder Dokumente, die für die Untersuchung benötigt werden.
- 6.4. Wenn eine Beschwerde zu vage ist oder wesentliche Details fehlen, wird der Mandant gebeten, die Informationen zu erläutern oder zu ergänzen.

Untersuchung und Unparteilichkeit

- 6.5. Der zugewiesene Betreuer wird eine gründliche und unparteiische Untersuchung der Beschwerde durchführen. Der zugewiesene Betreuer darf

nicht die Person sein, die Gegenstand der Beschwerde ist oder einen Interessenkonflikt wie unten definiert haben.

- 6.6. Wo erforderlich, konsultiert der zugewiesene Betreuer den CCO, die Rechtsabteilung oder andere relevante interne Interessengruppen, um alle notwendigen Fakten und Unterlagen zu sammeln.

Reaktionszeitraum

- 6.7. Das Unternehmen muss dem Kunden oder potenziellen Kunden innerhalb von 15 Kalendertagen ab dem Datum des Ersteingangs der Beschwerde eine endgültige schriftliche Antwort zustellen.
- 6.8. Wenn der Beschwerdeführer eine juristische Person ist und das Problem komplex ist, kann das Unternehmen bis zu 30 Kalendertage für die Untersuchung und Antwort in Anspruch nehmen. Dies muss sich in der Bestätigungs-E-Mail oder einer späteren Mitteilung an den Kunden widerspiegeln.

Verlängerung der Frist

- 6.9. In Ausnahmefällen, wenn zusätzliche Zeit erforderlich ist (z. B. aufgrund fehlender Informationen, Komplexität der Beschwerde oder anderer berechtigter Umstände), informiert der zugewiesene Betreuer den Kunden schriftlich (E-Mail reicht aus). Diese Mitteilung muss:
- 6.9.1. Skizzieren Sie die Gründe für die verlängerte Bearbeitungszeit und
- 6.9.2. Setzen Sie eine neue angemessene Frist, die 35 Kalendertage ab dem ursprünglichen Eingang der Beschwerde nicht überschreiten darf.

Lösungsprozess

- 6.10. Während der Untersuchung kann der zugewiesene Betreuer:
- 6.10.1. Fordern Sie zusätzliche Informationen oder Unterlagen vom Kunden an,
- 6.10.2. Kontaktieren Sie relevante interne Abteilungen oder Drittanbieter (sofern zutreffend),
- 6.10.3. Überprüfen, ob ähnliche Beschwerden bereits eingereicht wurden und wie sie gelöst wurden,
- 6.10.4. Führen Sie Transaktionsprüfungen oder andere Due-Diligence-Schritte durch.
- 6.11. Alle Maßnahmen müssen sorgfältig, fair und ohne unnötige Verzögerung ausgeführt werden.

Abschließende Antwort

- 6.12. Nach Abschluss der Untersuchung verfasst der zugewiesene Betreuer eine endgültige Antwort. Wenn die Antwort eine finanzielle Vergütung beinhaltet oder eine wesentliche Verpflichtung für das Unternehmen schaffen könnte, muss der Entwurf vor der Ausgabe vom CCO oder dem Verwaltungsrat geprüft werden.
- 6.13. Die endgültige Antwort wird dem Kunden oder potenziellen Kunden über denselben Kommunikationskanal gesendet, den der Kunde verwendet (oder über eine andere gemeinsam vereinbarte Möglichkeit).

Ergebnis und Nachverfolgung

- 6.14. Wenn das Ergebnis teilweise oder vollständig negativ ist, muss die Antwort folgendes enthalten:
 - 6.14.1. Die Hauptgründe für die Entscheidung;
 - 6.14.2. Kontaktdaten des estnischen Verbraucherstreitigkeitsausschusses (tarbijavaidluste komisjon) und anderer verfügbarer alternativer Streitbeilegungsstellen sowie ein Hinweis auf das rechtliche Recht des Mandanten, vor Gericht eine Klage zu beantragen. Die Antwort muss enthielt außerdem Informationen über die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Regulierungsbehörde .

7. BUCHFÜHRUNG

- 7.1. Alle mit der Beschwerde verbundenen Informationen – einschließlich Korrespondenz, interner Notizen und unterstützender Dokumente – müssen gemäß der Datenschutzrichtlinie des Unternehmens im Beschwerderegister sicher gespeichert werden.
- 7.2. Der zugewiesene Betreuer aktualisiert das Beschwerderegister mit dem endgültigen Ergebnis, dem Lösungsdatum und allen empfohlenen Nachverfolgungsmaßnahmen (z. B. Prozessänderungen, Mitarbeiterschulungen oder Richtlinien ändern)

- 7.3. Alle Unterlagen im Zusammenhang mit Beschwerden werden mindestens 5 Jahre ab dem Datum der letzten Korrespondenz zur Beschwerde sicher aufbewahrt, in Übereinstimmung mit dem Verfahren zur Löschung personenbezogener Daten und den Anforderungen zur MiCAR-Aufzeichnung. must

8. BERICHTERSTATTUNG UND AUFSICHT

- 8.1. Der Leiter des Customer Success Teams führt vierteljährliche Überprüfungen des Beschwerderegisters durch, identifiziert Trends und systemische Probleme, die dem Vorstand gemeldet werden müssen.
- 8.2. Ein jährlicher Bericht zur Beschwerdebearbeitung wird vom Leiter des Customer Success Teams zur Überprüfung durch den Vorstand erstellt und das Volumen, die Art und die Lösung der Beschwerden zusammenfassen.

9. INTERESSENKONFLIKTE

- 9.1. Der zugewiesene Betreuer muss unabhängig vom Gegenstand der Beschwerde sein (d. h. er darf nicht die Person oder Abteilung sein, gegen die die Beschwerde eingereicht wurde) und über ausreichende Befugnisse, Kenntnisse und Ressourcen verfügen, um die Untersuchung durchzuführen und die endgültige Entscheidung mitzuteilen.
- 9.2. Beschwerden, die Interessenkonflikte betreffen, werden gemäß der Richtlinie zu Interessenkonflikten bearbeitet, um Unparteilichkeit bei der Behandlung und Lösung von Beschwerden zu gewährleisten.

10. ÜBERWACHUNG UND AUFSICHT

- 10.1. Der CCO oder der designierte Manager überprüft das Beschwerderegister vierteljährlich, um Trends oder systemische Probleme zu identifizieren.
- 10.2. Für das Board wird ein jährlicher Bericht zur Beschwerdebearbeitung erstellt, der die Beschwerdevolumen, -typen, Beschlüsse und etwaige Verbesserungen zusammenfasst.
- 10.3. Wesentliche Bedenken (z. B. wiederholte Beschwerden über dasselbe Problem, erhebliches Reputationsrisiko) werden sofort an das obere Management weitergeleitet, um weitere Maßnahmen zu erhalten.

11. ÜBERPRÜFUNG UND ÄNDERUNGEN

Geplante Überprüfungen

- 11.1. Diese Richtlinie wird jährlich oder häufiger überprüft, wenn dies durch regulatorische Änderungen, Anpassungen des Geschäftsmodells oder operative Umstellungen erforderlich ist.
- 11.2. Der CCO ist verantwortlich für die Einleitung des Überprüfungsprozesses und die Koordination der Beiträge von Operations, IT, Rechtsabteilung und anderen Interessengruppen.

Auslöseereignisse

- 11.3. Regulatorische Änderungen: Wenn MiCAR, EFSRA, EBA oder eine andere relevante Regulierungsbehörde neue Anforderungen oder technische Standards einführt, muss die Richtlinie bei Bedarf aktualisiert werden.
- 11.4. Interne Veränderungen: Wesentliche Änderungen am Operational Handling System (OHS), neue Beziehungen zu Liquiditätsanbietern oder überarbeitete Risikobereitschaft.
- 11.5. Aufsichtsgebote: Wenn die EFSRA oder eine andere zuständige Behörde eine Richtlinie erlässt, muss die Richtlinie entsprechend angepasst werden.

Genehmigung der Änderungen

- 11.6. Alle wesentlichen Änderungen müssen vom Vorstand genehmigt werden.
- 11.7. Kleinere oder administrative Änderungen (z. B. Klarstellungen, die den Inhalt der Richtlinie nicht betreffen) können vom CCO allein genehmigt werden, mit einer anschließenden schriftlichen Mitteilung an den Vorstand innerhalb von 5 Werktagen.