



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων



ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

ΑΥΤΟ ΤΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΤΗΣ ΚΡΙΠΤΟΜΑΤ. ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟΚΑΛΥΨΗ Ή ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΣ ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ ΡΗΤΑ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΈΓΓΡΑΦΗ ΑΔΕΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΠΤΟΜΑΤ.

Πίνακας περιεχομένων

1. ΣΚΟΠΟΣ	3
2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	3
3. ΟΡΙΣΜΟΙ	3
4. ΕΥΘΥΝΗ	4
5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	5
6. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	6
7. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ	8
8. ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ	8
9. ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ	8
10. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗ	8
11. ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	9

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων («**Πολιτική**») διασφαλίζει μια διαφανή, αποτελεσματική και συστηματική προσέγγιση για την παραλαβή, τη διερεύνηση και την επίλυση Παραπόνων. Ευθυγραμμίζεται με τους ισχύοντες κανονισμούς (συμπεριλαμβανομένου του άρθρου 71 του MiCAR και των απαιτήσεων της EFSRA) και έχει ως στόχο:

- Διευκόλυνση της άμεσης και δίκαιης επίλυσης των ανησυχιών των πελατών.
- Διατηρήστε την εμπιστοσύνη των πελατών στις υπηρεσίες της Kriptomat.
- Συμμορφωθείτε με όλους τους σχετικούς νόμους, κανονισμούς και εσωτερικές διαδικασίες.

2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ποιος καλύπτεται

- 2.1. Όλοι οι Υπάλληλοι της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των διευθυντών και του προσωπικού που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών Kriptomat ή στη διαχείριση Παραπόνων.
- 2.2. Δυνητικοί ή υφιστάμενοι Πελάτες που χρησιμοποιούν ή έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της Εταιρείας ή που έχουν εκφράσει την πρόθεσή τους να το πράξουν.

Τι καλύπτεται

- 2.3. Οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας (γραπτή ή προφορική) που σχετίζεται με τις υπηρεσίες, τα προϊόντα, τις αμοιβές, τους συμβατικούς όρους ή τη συμπεριφορά των Εργαζομένων του Kriptomat.
- 2.4. Η διαδικασία από την αρχική παραλαβή ενός Παραπόνου έως την τελική επίλυσή του και τις επακόλουθες ενέργειες.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Εκχωρημένος Χειριστής σημαίνει τον Υπάλληλο που έχει οριστεί ειδικά για να αναλάβει την κύρια ευθύνη για τη διερεύνηση και την επίλυση μιας Καταγγελίας.

Διοικητικό Συμβούλιο σημαίνει το διοικητικό συμβούλιο της Εταιρείας.

CCO σημαίνει Chief Compliance Officer της Εταιρείας.

Ως Περιουσιακά Στοιχεία Πελατών νοούνται τα περιουσιακά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των κρυπτοστοιχείων, που κατέχονται από την Εταιρεία για λογαριασμό πελατών.

Πελάτης σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί, έχει χρησιμοποιήσει ή έχει εκφράσει την πρόθεση να χρησιμοποιήσει τις Υπηρεσίες.

Εταιρεία σημαίνει FintechX ΟΥ, εσθονικός κωδικός μητρώου 14424637.

Καταγγελία σημαίνει οποιαδήποτε έκφραση δυσaráσκείας, γραπτή ή προφορική, που υποβάλλεται από έναν Πελάτη ή έναν Δυνητικό Πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες, τα προϊόντα, τις αμοιβές, τους συμβατικούς όρους ή τη συμπεριφορά των υπαλλήλων της Kriptomat.

Μητρώο παραπόνων σημαίνει μια βάση δεδομένων, Jira, που διατηρεί αρχεία παραπόνων.

Ομάδα Υποστήριξης Πελατών σημαίνει την ομάδα των Εργαζομένων που είναι υπεύθυνοι για τις αλληλεπιδράσεις πρώτης γραμμής με τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της λήψης ερωτημάτων και παραπόνων μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας (π.χ. τηλέφωνο, email, ζωντανή συνομιλία). Αυτή η ομάδα διασφαλίζει ότι τα νέα παράπονα καταχωρούνται αμέσως στο Μητρώο Παραπόνων, αναγνωρίζονται στον Πελάτη και, εάν χρειάζεται, προωθούνται στον Εξουσιοδοτημένο Χειριστή ή στο αρμόδιο τμήμα για ενδελεχή έρευνα.

Η EFSRA είναι η εσθονική αρχή χρηματοπιστωτικής εποπτείας και εξυγίανσης.

Ο Εργαζόμενος αναφέρεται σε οποιονδήποτε εργάζεται για ή με την Εταιρεία, ανεξάρτητα από τη συμβατική ρύθμιση βάσει της οποίας εκτελείται η εργασία.

Kriptomat είναι η Εταιρεία.

MiCAR σημαίνει τον κανονισμό για τις αγορές κρυπτοστοιχείων που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Πολιτική σημαίνει αυτή την Πολιτική Χειρισμού Παραπόνων.

Κανονισμοί σημαίνει ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και άλλες κανονιστικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένου του MiCAR και των κατευθυντήριων γραμμών των αρμόδιων αρχών (π.χ. EFSRA, ESMA, EBA), ειδικά αυτές που αναφέρονται ως εξωτερικές αναφορές στο εξώφυλλο αυτής της Πολιτικής.

Οι Υπηρεσίες αναφέρονται σε οποιαδήποτε υπηρεσία ή προϊόν που παρέχει η Εταιρεία στους Πελάτες και τους Υπαλλήλους της.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Διοικητικό Συμβούλιο

- 4.1. Εγκρίνει την παρούσα Πολιτική και τυχόν μεταγενέστερες ουσιώδεις τροποποιήσεις.
- 4.2. Διασφαλίζει ότι διατίθενται επαρκείς πόροι για την εφαρμογή και τη διατήρηση των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων.
- 4.3. Επιβλέπει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις MiCAR, EFSRA και άλλες σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις.

CCO

- 4.4. Διατηρεί την ευθυγράμμιση της παρούσας Πολιτικής με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τα εσωτερικά πλαίσια διαχείρισης κινδύνων.

- 4.5. Επιβλέπει τη διαδικασία παραπόνων, διασφαλίζοντας την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση.
- 4.6. Διενεργεί περιοδικές ανασκοπήσεις του Μητρώου Παραπόνων και αναφέρει σημαντικά ζητήματα ή τάσεις στο Συμβούλιο.

Εργαζόμενοι

- 4.7. Πρέπει να προωθήσει αμέσως τυχόν ληφθέντα παράπονα (είτε άμεσα είτε έμμεσα) στην Ομάδα Υποστήριξης Πελατών ή στον CCO, σύμφωνα με τις εσωτερικές οδηγίες κλιμάκωσης.
- 4.8. Πρέπει να συνεργάζεται πλήρως στη διερεύνηση οποιασδήποτε Καταγγελίας.

Ομάδα Υποστήριξης Πελατών

- 4.9. Λειτουργεί ως το πρώτο σημείο επαφής για τους Πελάτες που υποβάλλουν Παράπονα.
- 4.10. Καταχωρεί όλα τα Παράπονα στο Μητρώο Παραπόνων εντός μίας εργάσιμης ημέρας.
- 4.11. Επιβεβαιώνει την παραλαβή της Καταγγελίας και τη διαβιβάζει στον Εξουσιοδοτημένο Χειριστή ή στο αρμόδιο τμήμα για διερεύνηση.

5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Κανάλια Υποβολής

- 5.1. Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν μέσω:

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: support@kriptomat.io

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

Ταχυδρομείο: FintechX ΟÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Ταλίν, Εσθονία

Γλώσσες

- 5.2. Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν στα Αγγλικά, Εσθονικά ή σε οποιαδήποτε άλλη υποστηριζόμενη γλώσσα που αναφέρεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας:

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

Αμοιβή

- 5.3. Οι πελάτες δεν χρεώνονται καμία αμοιβή για την υποβολή καταγγελίας.

Βοήθεια πελατών

- 5.4. Εάν ένας Πελάτης χρειάζεται καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο δομής ή υποβολής ενός Παραπόνου, μπορεί να επικοινωνήσει με την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών. Η Ομάδα

Υποστήριξης Πελατών θα παρέχει γενική βοήθεια για να διασφαλίσει ότι ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει αποτελεσματικά τα απαραίτητα στοιχεία.

6. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Παραλαβή και Εγγραφή

- 6.1. Μόλις λάβει ένα Παράπονο —γραφτό, προφορικό ή μέσω οποιουδήποτε άλλου καναλιού— η Ομάδα Υποστήριξης Πελατών πρέπει να καταχωρίσει το Παράπονο στο Μητρώο Παραπόνων εντός μίας εργάσιμης ημέρας.
- 6.2. Η Ομάδα Υποστήριξης Πελατών θα επιβεβαιώσει την παραλαβή της Καταγγελίας προς τον Πελάτη ή τον Δυνητικό Πελάτη σε σαφή, απλή γλώσσα. Αυτή η επιβεβαίωση περιλαμβάνει την ημερομηνία παραλαβής της Καταγγελίας και ένα εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα για την επίλυση. το ονοματεπώνυμο ή τη θέση του προσώπου που είναι υπεύθυνο για τον χειρισμό του

Αρχική αξιολόγηση

- 6.3. Η Εταιρεία καθορίζει τη γενική φύση της Καταγγελίας (π.χ. τιμολόγηση, τεχνικά ζητήματα, δυσαρέσκεια προϊόντος) και προσδιορίζει σχετικά δεδομένα ή έγγραφα που απαιτούνται για τη διερεύνηση.
- 6.4. Εάν ένα παράπονο είναι πολύ ασαφές ή στερείται βασικών λεπτομερειών, ζητείται από τον Πελάτη να διευκρινίσει ή να συμπληρώσει τις πληροφορίες.

Έρευνα και αμεροληψία

- 6.5. Ο Εντεταλμένος Χειριστής θα διεξαγάγει ενδελεχή και αμερόληπτη έρευνα της Καταγγελίας. Ο Εξουσιοδοτημένος Χειριστής δεν πρέπει να είναι το άτομο που αποτελεί αντικείμενο της Καταγγελίας ή να έχει οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων όπως ορίζεται παρακάτω.
- 6.6. Όπου χρειάζεται, ο Εξουσιοδοτημένος Χειριστής διαβουλεύεται με τον CCO, το Νομικό Τμήμα ή οποιονδήποτε άλλο σχετικό εσωτερικό ενδιαφερόμενο για τη συλλογή όλων των απαραίτητων στοιχείων και τεκμηρίωσης.

Χρονικό πλαίσιο απόκρισης

- 6.7. Η Εταιρεία παρέχει τελική γραπτή απάντηση στον Πελάτη ή τον Δυνητικό Πελάτη εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία πρώτης παραλαβής της Καταγγελίας.
- 6.8. Εάν ο Καταγγέλλων είναι εταιρική οντότητα και το ζήτημα είναι περίπλοκο, η Εταιρεία μπορεί να χρησιμοποιήσει έως και 30 ημερολογιακές ημέρες για την έρευνα και την απάντηση. Αυτό πρέπει να αντικατοπτρίζεται στο email επιβεβαίωσης ή σε μεταγενέστερη ειδοποίηση προς τον Πελάτη.

Παράταση προθεσμίας

- 6.9. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, εάν απαιτείται πρόσθετος χρόνος (π.χ. λόγω έλλειψης πληροφοριών, πολυπλοκότητας της καταγγελίας ή άλλων δικαιολογημένων περιστάσεων), ο Εξουσιοδοτημένος Χειριστής ενημερώνει τον Πελάτη σε μορφή που μπορεί να αναπαραχθεί εγγράφως (αρκεί το email). Αυτή η ειδοποίηση πρέπει:
- 6.9.1. Περιγράψτε τους λόγους για τον παρατεταμένο χρόνο επεξεργασίας και
 - 6.9.2. Παρέχετε νέα εύλογη προθεσμία που δεν υπερβαίνει τις 35 ημερολογιακές ημέρες από την αρχική παραλαβή της Καταγγελίας.

Διαδικασία επίλυσης

- 6.10. Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης, ο εξουσιοδοτημένος χειριστής μπορεί:
- 6.10.1. Ζητήστε πρόσθετες πληροφορίες ή τεκμηρίωση από τον Πελάτη,
 - 6.10.2. Επικοινωνήστε με τα σχετικά εσωτερικά τμήματα ή τρίτους παρόχους υπηρεσιών (κατά περίπτωση),
 - 6.10.3. Επαληθεύστε εάν παρόμοιες καταγγελίες έχουν υποβληθεί στο παρελθόν και πώς επιλύθηκαν,
 - 6.10.4. Διεξάγετε ελέγχους συναλλαγών ή άλλα βήματα δέουσας επιμέλειας.
- 6.11. Όλες οι ενέργειες πρέπει να εκτελούνται επιμελώς, δίκαια και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Τελική απάντηση

- 6.12. Με την ολοκλήρωση της έρευνας, ο Εκχωρημένος Χειριστής συντάσσει μια τελική απάντηση. Εάν η απάντηση συνεπάγεται οικονομική αποζημίωση ή θα μπορούσε να δημιουργήσει ουσιώδη υποχρέωση για την Εταιρεία, το σχέδιο πρέπει να επανεξεταστεί από τον CCO ή το Διοικητικό Συμβούλιο πριν από την έκδοση.
- 6.13. Η τελική απάντηση αποστέλλεται στον Πελάτη ή τον Δυνητικό Πελάτη μέσω του ίδιου καναλιού επικοινωνίας που χρησιμοποιεί ο Πελάτης (ή άλλου αμοιβαία συμφωνημένου μέσου).

Αποτέλεσμα και παρακολούθηση

- 6.14. Εάν το αποτέλεσμα είναι μερικώς ή πλήρως αρνητικό, η απάντηση πρέπει να περιλαμβάνει:
- 6.14.1. Οι κύριοι λόγοι της απόφασης.
 - 6.14.2. Στοιχεία επικοινωνίας για την Εσθονική Επιτροπή Καταναλωτικών Διαφορών (tarbijavaidluste komisjon) και άλλους διαθέσιμους φορείς εναλλακτικής

επίλυσης διαφορών, καθώς και αναφορά στο νόμιμο δικαίωμα του Πελάτη να ζητήσει παραπομπή στο δικαστήριο. Η απάντηση περιλαμβάνει επίσης πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στο πρέπει ρυθμιστικός φορέας .

7. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

- 7.1. Όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με την Καταγγελία — συμπεριλαμβανομένης της αλληλογραφίας, των εσωτερικών σημειώσεων και των δικαιολογητικών εγγράφων — θα αποθηκεύονται με ασφάλεια σύμφωνα με την Πολιτική Απορρήτου της Εταιρείας στο Μητρώο Παραπόνων.
- 7.2. Ο Εξουσιοδοτημένος Χειριστής ενημερώνει το Μητρώο Παραπόνων με το τελικό αποτέλεσμα, την ημερομηνία επίλυσης και τυχόν συνιστώμενα μέτρα παρακολούθησης (π.χ. αλλαγές στη διαδικασία, εκπαίδευση εργαζομένων ή αναθεωρήσεις πολιτικής)
- 7.3. Όλα τα αρχεία που σχετίζονται με Παράπονα αποθηκεύονται με ασφάλεια για τουλάχιστον 5 χρόνια από την ημερομηνία της τελευταίας αλληλογραφίας σχετικά με την καταγγελία, σύμφωνα με τη Διαδικασία Διαγραφής Προσωπικών Δεδομένων και τις απαιτήσεις τήρησης αρχείων MiCAR. must

8. ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΕΙΣ

- 8.1. Ο Επικεφαλής της Ομάδας Επιτυχίας Πελατών διενεργεί τριμηνιαίες ανασκοπήσεις του Μητρώου Παραπόνων, εντοπίζοντας τάσεις και συστημικά ζητήματα που πρέπει να αναφέρονται στο Συμβούλιο.
- 8.2. Μια ετήσια έκθεση χειρισμού παραπόνων θα συντάσσεται από τον Επικεφαλής της Ομάδας Επιτυχίας Πελατών για την ανασκόπηση του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία θα συνοψίζει τον όγκο, τη φύση και την επίλυση των παραπόνων.

9. ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

- 9.1. Ο Εξουσιοδοτημένος Χειριστής πρέπει να είναι ανεξάρτητος από το αντικείμενο της Καταγγελίας (δηλαδή, δεν πρέπει να είναι το πρόσωπο ή το τμήμα για το οποίο υποβλήθηκε η Καταγγελία) και πρέπει να έχει επαρκή εξουσία, γνώση και πόρους για τη διεξαγωγή της έρευνας και την κοινοποίηση της τελικής απόφασης.
- 9.2. Η διαχείριση των καταγγελιών που αφορούν σύγκρουση συμφερόντων θα γίνεται σύμφωνα με την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, διασφαλίζοντας την αμεροληψία στον χειρισμό και την επίλυση των παραπόνων.

10. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗ

- 10.1. Ο CCO ή ο διορισμένος διαχειριστής εξετάζει το Μητρώο Παραπόνων ανά τρίμηνο για να εντοπίσει τάσεις ή συστηματικά ζητήματα.
- 10.2. Συντάσσεται ετήσια έκθεση χειρισμού παραπόνων για το Διοικητικό Συμβούλιο, η οποία συνοψίζει τον όγκο, τους τύπους, τις αποφάσεις και τυχόν βελτιώσεις που έγιναν.
- 10.3. Οι ουσιώδεις ανησυχίες (π.χ. επαναλαμβανόμενα παράπονα για το ίδιο θέμα, σημαντικός κίνδυνος φήμης) κλιμακώνονται αμέσως στα ανώτερα στελέχη για περαιτέρω ενέργειες.

11. ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Προγραμματισμένες κριτικές

- 11.1. Η παρούσα Πολιτική θα επανεξετάζεται ετησίως ή συχνότερα εάν επιβάλλεται από κανονιστικές αλλαγές, προσαρμογές επιχειρηματικών μοντέλων ή λειτουργικούς μετασχηματισμούς.
- 11.2. Ο CCO είναι υπεύθυνος για την έναρξη της διαδικασίας αναθεώρησης και τον συντονισμό της συμβολής από τις Λειτουργίες, την Πληροφορική, τη Νομική και άλλους ενδιαφερόμενους.

Συμβάντα ενεργοποίησης

- 11.3. Κανονιστικές αλλαγές: Εάν η MiCAR, Η EFSRA, η EBA ή οποιοσδήποτε άλλος σχετικός ρυθμιστικός φορέας εισαγάγει νέες απαιτήσεις ή τεχνικά πρότυπα, η Πολιτική πρέπει να επικαιροποιηθεί ανάλογα με τις ανάγκες.
- 11.4. Εσωτερικές αλλαγές: Σημαντικές τροποποιήσεις στο Σύστημα Λειτουργικής Διαχείρισης (OHS), νέες σχέσεις Παρόχων Ρευστότητας ή αναθεωρημένη διάθεση ανάληψης κινδύνου.
- 11.5. Εποπτικές αρχές: Εάν η EFSRA ή άλλη αρμόδια αρχή εκδώσει οδηγία, η πολιτική πρέπει να προσαρμοστεί ανάλογα.

Έγκριση Τροποποιήσεων

- 11.6. Όλες οι ουσιώδεις τροποποιήσεις πρέπει να εγκρίνονται από το διοικητικό συμβούλιο.
- 11.7. Ήσσονος σημασίας ή διοικητικές επικαιροποιήσεις (π.χ. διευκρινίσεις που δεν επηρεάζουν την ουσία της πολιτικής) μπορούν να εγκριθούν μόνο από τον CCO, με επακόλουθη γραπτή κοινοποίηση στο διοικητικό συμβούλιο εντός 5 εργάσιμων ημερών.