



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Panaszkezelési szabályzat



TULAJDONJOGI ÉRTESÍTÉS

EZ A DOKUMENTUM KRIPTOMAT TULAJDONÁBAN LÉVŐ INFORMÁCIÓKAT TARTALMAZZA. BÁRMILYEN KÖZZÉTÉTELE VAGY HASZNÁLATA KIFEJEZETTEN TILOS, KIVÉVE A KRIPTOMAT ÍRÁSOS ENGEDÉLYÉT.

Tartalomjegyzék

1. CÉL	3
2. ALKALMAZHATÓSÁG ÉS HATÓKÖR	3
3. DEFINÍCIÓK	3
4. FELELŐSSÉG	4
5. PANASZ BENYÚJTÁSA	5
6. PANASZKEZELÉS	6
7. NYILVÁNTARTÁS	8
8. JELENTÉS ÉS FELÜGYELET	8
9. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGEK	8
10. FIGYELEM ÉS FELÜGYELET	8
11. FELÜLVIZSGÁLAT ÉS MÓDOSÍTÁSOK	9

1. CÉL

Ez a Panaszkezelési Szabályzat ("**Szabályzat**") átláthatóságot, hatékony és rendszerszintű megközelítést biztosít a panaszok fogadásában, vizsgálatában és rendezésében. Összhangban van az alkalmazandó szabályozásokkal (beleértve a MiCAR 71. cikkelyét és az EFSRA előírásait), és célja:

- Elősegítse az ügyfél aggályainak gyors és tisztességes rendezését.
- Fenntartsa az ügyfelek bizalmát a Kriptomat szolgáltatásaiban.
- Tartsa be az összes vonatkozó törvényt, rendeletet és belső eljárást.

2. ALKALMAZHATÓSÁG ÉS HATÓKÖR

Ki van fedve

- 2.1. A Vállalat minden alkalmazottja, beleértve azokat a vezetőket és munkatársakat, akik a Kriptomat szolgáltatások nyújtásában vagy panaszkezelésben vesznek részt.
- 2.2. Potenciális vagy meglévő ügyfelek, akik használják vagy használták a Vállalat szolgáltatásait, vagy akik szándékot fejeztek ki a Társaság szolgáltatásain.

Mit fednek le

- 2.3. Bármilyen elégedetlenség kifejezése (írásos vagy szóban) a Kriptomat szolgáltatásaival, termékeivel, díjakkal, szerződéses feltételeivel vagy alkalmazotti magatartásával kapcsolatban.
- 2.4. A panasz első befogadásától a végső megoldásig és a további intézkedésekig vezető folyamat.

3. DEFINÍCIÓK

A kijelölt kezelő azt jelenti, hogy az alkalmazott, akit kifejezetten kijelöltek a panasz kivizsgálására és rendezésére való elsődleges felelősségre.

Az igazgatótanács a Társaság igazgatótanácsát jelenti.

A CCO a vállalat Chief Compliance Officer-ét jelenti.

Az ügyfél vagyontárgyak olyan eszközöket, beleértve a kriptoeszközöket is, amelyeket a Vállalat az ügyfelek nevében tart birtokban.

Az ügyfél bármely természetes vagy jogi személyiséget jelent, aki használta, használta vagy kifejezte szándékát a Szolgáltatások használatára.

A vállalat jelentése FintechX OÜ, az észt regisztrációs kód 14424637.

A panasz bármilyen elégedetlenség kifejezése, legyen az írásban vagy szóban, amelyet egy Ügyfél vagy egy Potenciális Ügyfél nyújt be a Kriptomat szolgáltatásaival, termékeivel, díjaival, szerződésfeltételeivel vagy alkalmazottai magatartásával kapcsolatban.

A panaszki nyilvántartás egy adatbázist, Jira-t, amely a panaszok nyilvántartását tartja fenn.

Az ügyfélszolgálati csapat azt a csoportot jelenti, amely az ügyfelekkel való első vonalbeli interakciókért felelős, beleértve a megkeresések és panaszok fogadását különböző kommunikációs csatornákon keresztül (pl. telefon, e-mail, élő chat). Ez a csapat biztosítja, hogy az új panaszokat gyorsan regisztrálják a Panaszki Nyilvántartásban, az ügyfél elismeri, és szükség esetén továbbítsák a kijelölt kezelőhöz vagy az illetékes osztályhoz alapos vizsgálatra.

Az EFSRA az Észtt Pénzügyi Felügyeleti és Feloldó Hatóság.

Az alkalmazott azt jelenti, aki a Vállalatnál vagy a vállalatnál dolgozik, függetlenül attól, milyen szerződéses megállapodás alapján végzik a munkát.

A Kriptomat a Társaságot jelenti.

A MiCAR jelentése az Európai Parlament által elfogadott kriptoeszközök piacainak szabályozása.

A szabályzat ezt a Panaszkezelő Szabályzatot jelenti.

A szabályozások az alkalmazandó jogszabályokat, szabályozásokat és egyéb szabályozási követelményeket jelentik, beleértve a MiCAR-t és az illetékes hatóságok (pl. EFSRA, ESMA, EBA) irányelveit, különösen azokat, amelyeket a Szabályzat borítóoldalán külső hivatkozásként említene.

A szolgáltatások bármely szolgáltatást vagy terméket jelentenek, amelyet a Vállalat ügyfeleinek és alkalmazottainak nyújt.

4. FELELŐSSÉG

Igazgatótanács

- 4.1. Jóváhagyja ezt a szabályzatot és az esetleges későbbi jelentős módosításokat.
- 4.2. Biztosítja, hogy elegendő erőforrás legyen kijelölve a panaszkezelési eljárások végrehajtásához és fenntartásához.
- 4.3. Felügyeli a MiCAR, EFSRA és más vonatkozó szabályozási előírások megfelelését.

CCO

- 4.4. Fenntartja ennek a szabályzatnak a szabályozási követelményekhez és a belső kockázatkezelési keretrendszerekhez való igazítását.
- 4.5. Felügyeli a panaszkezelési folyamatot, biztosítva az időben történő vizsgálatot és megoldást.
- 4.6. Időszakosan átvizsgálja a Panasz Nyilvántartást, és jelentős problémákat vagy trendeket jelent a Testületnek.

Alkalmazottak

- 4.7. Minden beérkezett panaszt (akár közvetett, akár közvetett, hogy felfedezett) azonnal továbbítja az ügyfélszolgálati csapatnak vagy a CCO-nak, a belső eskalációs irányelvek szerint.
- 4.8. Teljes mértékben együtt kell működnie bármely panasz vizsgálatában.

Ügyfélszolgálati csapat

- 4.9. Az első kapcsolattartó pont az ügyfelek számára, akik panaszt nyújtanak be.
- 4.10. Minden panaszt egy munkanapon belül regisztrál a Panasz Nyilvántartásba.
- 4.11. Visszajelzést ad a panaszról, és továbbítja azt a kijelölt kezelőhöz vagy az illetékes osztályhoz vizsgálat céljából.

5. PANASZ BENYÚJTÁSA

Jelentkezési csatornák

- 5.1. A panaszok a következő módokon lehet benyújtani:

E-mail: support@kriptomat.io

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

Posta: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Észtország

Nyelvek

- 5.2. A panaszokat angolul, észtül vagy bármely más, a Társaság weboldalán felsorolt támogatott nyelven lehet benyújtani:

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

.

Díj

- 5.3. Az ügyfelektől nem számítanak fel díjat a panasz benyújtásáért.

Ügyféltámogatás

- 5.4. Ha egy ügyfélnek útmutatásra van szüksége a panasz felépítéséhez vagy benyújtásához, felveheti a kapcsolatot az ügyfélszolgálati csapattal. Az ügyfélszolgálati csapat általános segítséget nyújt annak érdekében, hogy az ügyfél hatékonyan tudja benyújtani a szükséges adatokat.

6. PANASZOK KEZELÉSE

Átvétel és regisztráció

- 6.1. A panasz megérkezése után – legyen az írásos, szóbeli vagy bármely más csatornán keresztül – az Ügyfélszolgálati Csatatnak egy munkanapon belül regisztrálnia kell a panaszt a Panasz Nyilvántartásba.
- 6.2. Az Ügyfélszolgálati Csatatnak világos, egyszerű nyelven kell visszajelzése annak, hogy a panasz megérkezett az Ügyfélnek vagy a Lehetséges Ügyfélnek. Ez a felismerés tartalmazza a panasz megérkezésének dátumát, valamint a megoldás becsült időkeretét. annak a személynek a neve vagy pozíciója, aki az ügy kezeléséért felelős

Kezdeti értékelés

- 6.3. A Vállalat határozza meg a panasz általános jellegét (pl. számlázás, műszaki kérdések, termékelégedetlenség), és azonosítja a vizsgálathoz szükséges releváns adatokat vagy dokumentációt.
- 6.4. Ha egy panasz túl homályos vagy hiányzik a lényeges részletek, az Ügyféltől kéri, hogy tisztázza vagy egészítse ki az információkat.

Vizsgálat és pártatlanság

- 6.5. A kijelölt kezelő alapos és pártatlan vizsgálatot végez a panasz ügyében. A kijelölt kezelő nem lehet az a személy, aki a panasz tárgya, és nem lehet az alábbiakban meghatározott összeférhetlenséggel küzdeni.
- 6.6. Szükség esetén a kijelölt kezelő konzultál a CCO-val, a jogi osztállyal vagy bármely más releváns belső érintettvel, hogy összegyűjtse az összes szükséges tény és dokumentációt.

Válaszidős keret

- 6.7. A Társaságnak végleges írásbeli választ kell adnia az Ügyfélnek vagy Potenciális Ügyfélnek a panasz első érkezésétől számított 15 naptári napon belül.
- 6.8. Ha a panaszos vállalat, és az ügy összetett, a Társaság legfeljebb 30 naptári napot használhat a vizsgálatra és a válaszadásra. Ezt a visszaigazolási e-mailben vagy az ügyfélnek elküldött további értesítésben kell tükrözni.

A határidő meghosszabbítása

- 6.9. Kivételes esetekben, ha további időre van szükség (például hiányzó információ, a panasz bonyolultsága vagy más indokolt körülmények miatt), a kijelölt kezelőnek írásban ismételhető formában kell értesítenie az Ügyfelet (e-mail e-mail elegendő). Ennek az értesítésnek a következőket kell megtennie:
- 6.9.1. Vázold fel a meghosszabbított feldolgozási idő okait, és
 - 6.9.2. Új, ésszerű határidőt kell biztosítani, amely nem haladhatja meg a kereset eredeti beérkezésétől számított 35 naptári napot.

Megoldási folyamat

- 6.10. A vizsgálat során a kijelölt kezelő a következőképpen járhat:
- 6.10.1. További információkat vagy dokumentációt kérjen az ügyféltől,
 - 6.10.2. Vegye fel a kapcsolatot az illetékes belső osztályokkal vagy harmadik fél szolgáltatókkal (ha alkalmazható),
 - 6.10.3. Ellenőrizni, hogy hasonló panaszok érkeztek-e korábban, és hogyan oldották meg azokat,
 - 6.10.4. Végezzen tranzakciókatűréseket vagy egyéb átvilágítási lépéseket.
- 6.11. Minden intézkedést gondosan, tisztességesen és túlzott késlekedés nélkül kell végrehajtani.

Végső válasz

- 6.12. A vizsgálat befejezése után a kijelölt kezelő megírja a végső választ. Ha a válasz pénzügyi kártérítést jelent, vagy jelentős kötelezettséget teremthet a Vállalat számára, a tervezetet a CCO-nak vagy az Igazgatótanácsnak kell átnéznie a kiadás előtt.
- 6.13. A végső választ az Ügyfélnek vagy Potenciális Ügyfélnek ugyanazon a kommunikációs csatornán keresztül kell elküldeni, amelyet az Ügyfél használ (vagy más, kölcsönösen megegyezett eszközön).

Eredmény és utánkövetés

- 6.14. Ha az eredmény részben vagy teljesen negatív, a válasznak tartalmaznia kell, hogy a következőket:
- 6.14.1. A döntés fő okai;
 - 6.14.2. Az Észtt Fogyasztói Vitabizottság (tarbijavaidluste komisjon) és más elérhető alternatív vitarendezési testületek elérhetősége, valamint

hivatkozás az Ügyfél jogi jogára, hogy bíróságon kérjen visszaper. A válasz muszáj tartalmaz továbbá információt arról, hogy panaszt lehet benyújtani a Szabályozó szerv.

7. NYILVÁNTARTÁS

- 7.1. Minden panaszhoz kapcsolódó információt — beleértve a levelezést, belső jegyzeteket és támogató dokumentumokat — biztonságosan kell tárolni a Vállalat Adatvédelmi Szabályzatának megfelelően a Panasz Nyilvántartásban.
- 7.2. A kijelölt kezelő frissíti a Panasz Nyilvántartást a végső eredménysel, a megoldás dátumával és a javasolt utóintézkedések (pl. folyamatmódosítások, munkavállalói képzés vagy szabályzati módosítások)
- 7.3. Minden panaszsal kapcsolatos nyilvántartást legalább 5 évig biztonságosan kell tárolni a panasz utolsó levelezése dátumától kezdve, a személyes adatok törlési eljárásának és a MiCAR nyilvántartási előírásoknak megfelelően. must

8. TUDÓSÍTÁS ÉS FELÜGYELET

- 8.1. Az Ügyfélsiker Csapat vezetője negyedévente felülvizsgálatokat végez a Panasz Nyilvántartásról, azonosítva a trendeket és a rendszerszintű problémákat, amelyeket a Testületnek jelenthet.
- 8.2. Az Ügyfélsikeri Csapat vezetője készíti el az éves panaszkezelési jelentést a Testület felülvizsgálatára, amely összefoglalja a panaszok mennyiségét, jellegét és megoldását.

9. ÖSSZEFÉRHETLENSÉGEK

- 9.1. A kijelölt kezelőnek függetlennek kell lennie a panasz tárgyától (azaz nem lehet az a személy vagy osztály, akiről a panaszt benyújtották), és elegendő jogkörrel, tudással és erőforrással kell rendelkeznie a vizsgálat elvégzéséhez és a végső döntés közvetítéséhez.
- 9.2. Az összeférhetlenségekkel kapcsolatos panaszokat az Érdeellentétek Politikája szerint kezelik, biztosítva a panaszok kezelésében és rendezésében a pártatlanságot.

10. FIGYELEM ÉS FELÜGYELET

- 10.1. A CCO vagy kijelölt vezető negyedévente átnézi a Panasz Nyilvántartást, hogy tendenciákat vagy rendszerszintű problémákat azonosítson.

- 10.2. Évente egy panaszkezelési jelentést készítenek a Testület számára, amely összefoglalja a panaszok mennyiségét, típusait, határozatait és az esetleges fejlesztéseket.
- 10.3. Az alapvető aggályokat (például ismétlődő panaszok ugyanazzal a problémával, jelentős hírnévvesztés) azonnal továbbítják a felső vezetéshez további intézkedések érdekében.

11. FELÜLVIZSGÁLAT ÉS MÓDOSÍTÁSOK

Ütemezett értékelések

- 11.1. Ezt a Szabályzatot évente vagy gyakrabban kell felülvizsgálni, ha szabályozási változások, üzleti modell módosítások vagy működési átalakítások miatt előírják.
- 11.2. A CCO felelős az átvizsgálási folyamat elindításáért, valamint az Üzemeltetési, IT, jogi és egyéb érintettek hozzájárulásainak koordinálásáért.

Trigger események

- 11.3. Szabályozási változások: Ha a MiCAR, EFSRA, EBA vagy bármely más releváns szabályozó szerv új követelményeket vagy műszaki szabványokat vezet be, a szabályzatot szükség szerint frissíteni kell.
- 11.4. Belső változások: Jelentős változtatások az Operatív Kezelőrendszerben (OHS), új likviditásszolgáltatói kapcsolatok vagy átdolgozott kockázaterzékenység.
- 11.5. Felügyeleti előírások: Ha az EFSRA vagy más illetékes hatóság iránymutatást ad, a szabályzatot ennek megfelelően kell módosítani.

Módosítások jóváhagyása

- 11.6. Minden lényeges módosítást a Vezetőség jóvá kell hagynia.
- 11.7. Kisebbségi vagy adminisztratív frissítéseket (pl. olyan tisztázásokat, amelyek nem befolyásolják a szabályzat tartalmát) kizárólag a CCO jóváhagyhatja, majd írásban értesíti az Igazgatótanácsot 5 munkanapon belül.