



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

# Politica di gestione dei reclami



AVVISO PROPRIETARIO

QUESTO DOCUMENTO CONTIENE INFORMAZIONI PROPRIETARIE DI KRIPTOMAT. QUALSIASI DIVULGAZIONE O USO DI ESSA È  
ESPRESSAMENTE VIETATO SALVO IL PERMESSO SCRITTO DI KRIPTOMAT.

## Indice

1. SCOPO	3
2. APPLICABILITÀ E AMBITO	3
3. DEFINIZIONI	3
4. RESPONSABILITÀ	4
5. PRESENTAZIONE DI RECLAMO	5
6. GESTIONE DEI RECLAMI	6
7. REGISTRAZIONE	8
8. REPORTISTICA E SUPERVISIONE	8
9. CONFLITTI DI INTERESSE	8
10. MONITORAGGIO E SUPERVISIONE	8
11. REVISIONE E MODIFICHE	9

## 1. SCOPO

Questa Politica di Gestione dei Reclami ("**Politica**") garantisce un approccio trasparente, efficiente e sistematico alla ricezione, indagine e risoluzione dei Reclami. È in linea con le normative applicabili (inclusi l'Articolo 71 di MiCAR e i requisiti EFSRA) e mira a:

- Facilitare una risoluzione tempestiva ed equa delle preoccupazioni dei clienti.
- Mantieni la fiducia dei clienti nei servizi di Kriptomat.
- Rispetta tutte le leggi, i regolamenti e le procedure interne pertinenti.

## 2. APPLICABILITÀ E AMBITO

### Chi è coperto

- 2.1. Tutti i dipendenti dell'azienda, inclusi manager e personale coinvolti nella fornitura dei servizi Kriptomat o nella gestione dei reclami.
- 2.2. Potenziali o attuali clienti che utilizzano o hanno utilizzato i servizi della Società o che hanno espresso intenzione di farlo.

### Cosa è coperto

- 2.3. Qualsiasi espressione di insoddisfazione (scritta o orale) relativa ai servizi, prodotti, tariffe, termini contrattuali o condotta dei dipendenti di Kriptomat.
- 2.4. Il processo dalla ricezione iniziale di un reclamo alla sua risoluzione finale e alle azioni successive.

## 3. DEFINIZIONI

**Handler** assegnato significa il Dipendente specificamente designato per assumersi la responsabilità principale di indagare e risolvere un reclamo.

**Board** indica il consiglio di amministrazione della Società.

**CCO** significa Chief Compliance Officer della Società.

**Client Asset** significa beni, inclusi i crypto-asset detenuti dalla Società per conto dei clienti.

**Cliente** indica qualsiasi persona fisica o giuridica che utilizza, abbia utilizzato o abbia espresso l'intenzione di utilizzare i Servizi.

**Società** significa FintechX OÜ, codice di registrazione estone 14424637.

**Reclamo** significa qualsiasi espressione di insoddisfazione, scritta o orale, presentata da un Cliente o da un Potenziale Cliente riguardo ai servizi, prodotti, tariffe, termini contrattuali o condotta dei suoi dipendenti di Kriptomat.

**Registro dei Reclami** significa un database, Jira, che mantiene i registri delle Lamentele.

**Il Team di Supporto Clienti** indica il gruppo di dipendenti responsabili delle interazioni in prima linea con i clienti, inclusa la ricezione di richieste e reclami tramite vari canali di comunicazione (ad esempio, telefono, email, chat dal vivo). Questo team si assicura che i nuovi reclami vengano prontamente registrati nel Registro dei Reclami, riconosciuti al Cliente e, se necessario, inoltrati al Responsabile Assegnato o al dipartimento competente per un'indagine approfondita.

**EFSRA** è l'Autorità Estone per la Supervisione e la Risoluzione Finanziaria.

**Dipendente** si riferisce a chiunque lavori per o con la Società, indipendentemente dall'accordo contrattuale in base al quale il lavoro viene svolto.

**Kriptomat** significa la Compagnia.

**MiCAR** significa Regolamento sui Mercati nelle Criptoattive adottato dal Parlamento Europeo.

**Politica** significa questa Politica di Gestione dei Reclami.

**I regolamenti** comprendono le leggi, i regolamenti e altri requisiti normativi applicabili, inclusi MiCAR e le linee guida delle autorità competenti (ad esempio, EFSRA, ESMA, EBA), in particolare quelli indicati come riferimenti esterni nella copertina di questa Politica.

**I servizi** si riferiscono a qualsiasi servizio o prodotto che la Società fornisce ai propri Clienti e Dipendenti.

## 4. RESPONSABILITÀ

### Consiglio

- 4.1. Approva questa Politica e qualsiasi successiva modifica materiale.
- 4.2. Garantisce che siano allocate risorse sufficienti per implementare e mantenere le procedure di gestione dei reclami.
- 4.3. Supervisiona la conformità a MiCAR, EFSRA e altri requisiti normativi rilevanti.

### CCO

- 4.4. Mantiene l'allineamento di questa Politica con i requisiti normativi e i quadri interni di gestione del rischio.

- 4.5. Supervisiona il processo di reclamo, garantendo indagini e risoluzione tempestive.
- 4.6. Conduce revisioni periodiche del Registro dei Reclami e segnala al Consiglio di Amministrazione questioni o tendenze significative.

#### **Dipendenti**

- 4.7. Deve inoltrare prontamente eventuali reclami ricevuti (diretti o scoperti indirettamente) al Team di Supporto Clienti o al CCO, secondo le linee guida interne di escalation.
- 4.8. Deve collaborare pienamente all'indagine su qualsiasi Denuncia.

#### **Team di assistenza clienti**

- 4.9. Serve come primo punto di contatto per i clienti che presentano reclami.
- 4.10. Registra tutte le lamentele nel Registro dei Reclami entro un giorno lavorativo.
- 4.11. Conferma la ricezione del reclamo e lo inoltra al Responsabile Assegnato o al dipartimento competente per l'indagine.

## **5. PRESENTAZIONE DI RECLAMO**

#### **Canali di invio**

- 5.1. I reclami possono essere presentati attraverso:

Email: [support@kriptomat.io](mailto:support@kriptomat.io)

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

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

#### **Lingue**

- 5.2. I reclami possono essere presentati in inglese, estone o in qualsiasi altra lingua supportata elencata sulla pagina web della Società:

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

#### **Tariffa**

- 5.3. Ai clienti non viene addebitata alcuna tariffa per la presentazione di un reclamo.

#### **Assistenza al cliente**

- 5.4. Se un cliente ha bisogno di indicazioni su come strutturare o presentare un reclamo, può contattare il Team di Supporto Clienti. Il Team di Assistenza

Clienti fornirà assistenza generale per garantire che il Cliente possa inviare efficacemente i dettagli necessari.

## 6. GESTIONE DEI RECLAMI

### **Ricezione e registrazione**

- 6.1. Al ricevimento di un reclamo—sia scritto, verbale o tramite qualsiasi altro canale—il Team di Supporto Clienti deve registrare il reclamo nel Registro dei Reclami entro un giorno lavorativo.
- 6.2. Il Team di Assistenza Clienti deve confermare la ricezione del reclamo al Cliente o al Potenziale Cliente in un linguaggio chiaro e chiaro. Questo accredito include la data in cui è stato ricevuto il reclamo e un termine stimato per la risoluzione. il nome o la posizione della persona responsabile della gestione

### **Valutazione iniziale**

- 6.3. La Società determina la natura generale del reclamo (ad esempio, fatturazione, questioni tecniche, insoddisfazione del prodotto) e identifica i dati o la documentazione rilevanti necessari per l'indagine.
- 6.4. Se un reclamo è troppo vago o manca di dettagli essenziali, viene chiesto al Cliente di chiarire o integrare le informazioni.

### **Indagine e Imparzialità**

- 6.5. Il Responsabile Assegnato condurrà un'indagine approfondita e imparziale sul Reclamo. Il Responsabile Assegnato non deve essere la persona oggetto del reclamo né avere alcun conflitto di interessi come definito di seguito.
- 6.6. Quando necessario, il Responsabile Assegnato consulta il CCO, il Dipartimento Legale o qualsiasi altro stakeholder interno rilevante per raccogliere tutti i fatti e la documentazione necessari.

### **Tempi di risposta**

- 6.7. La Società deve fornire una risposta scritta finale al Cliente o al Potenziale Cliente entro 15 giorni calendari dalla data in cui il reclamo viene ricevuto per la prima volta.
- 6.8. Se il Reclamante è un'entità societaria e la questione è complessa, la Società può utilizzare fino a 30 giorni di calendario per l'indagine e la risposta. Ciò deve essere riflesso nell'email di conferma o in un successivo avviso al Cliente.

### **Proroga della scadenza**

- 6.9. In casi eccezionali, se è necessario tempo aggiuntivo (ad esempio, a causa di informazioni mancanti, complessità del reclamo o altre circostanze giustificate), il Responsabile Assegnato deve informare il Cliente in una forma riproducibile per iscritto (l'email è sufficiente). Questo avviso deve:
  - 6.9.1. Illustra le ragioni del tempo di elaborazione esteso, e
  - 6.9.2. Prevedi una nuova scadenza ragionevole che non dovrà superare i 35 giorni solari dalla ricezione originale del reclamo.

### **Processo di risoluzione**

- 6.10. Durante l'indagine, il Responsabile Assegnato può:
  - 6.10.1. Richiedere ulteriori informazioni o documentazione al Cliente,
  - 6.10.2. Contatta i dipartimenti interni competenti o fornitori di servizi terzi (dove applicabile),
  - 6.10.3. Verifica se reclami simili sono stati presentati in passato e come sono stati risolti,
  - 6.10.4. Effettua revisioni delle transazioni o altri passaggi di due diligence.
- 6.11. Tutte le azioni devono essere eseguite con diligenza, equità e senza ritardi indebiti.

### **Risposta finale**

- 6.12. Al termine dell'indagine, il Responsabile Assegnato redige una risposta finale. Se la risposta comporta un compenso economico o potrebbe creare un obbligo materiale per la Società, la bozza deve essere esaminata dal CCO o dal Consiglio di Amministrazione prima dell'emissione.
- 6.13. La risposta finale deve essere inviata al Cliente o al Potenziale Cliente tramite lo stesso canale di comunicazione utilizzato dal Cliente (o un altro mezzo concordato reciprocamente).

### **Esito e Follow-up**

- 6.14. Se l'esito è parzialmente o completamente negativo, la risposta deve includere:
  - 6.14.1. Le principali ragioni della decisione;
  - 6.14.2. Dettagli di contatto del Comitato Estonen per le Controversie dei Consumatori (tarbijavaidluste komisjon) e di altri organismi alternativi di risoluzione delle controversie disponibili, nonché un riferimento al

diritto legale del Cliente di chiedere un ricorso in tribunale. La risposta deve includere anche informazioni sulla possibilità di presentare un reclamo presso il Organismo regolatore .

## 7. REGISTRAZIONE

- 7.1. Tutte le informazioni relative al Reclamo — inclusa corrispondenza, note interne e documenti di supporto — devono essere conservate in modo sicuro in conformità con l'Informativa sulla Privacy della Società nel Registro dei Reclami.
- 7.2. Il Responsabile Assegnato aggiornerà il Registro dei Reclami con l'esito finale, la data di risoluzione e eventuali misure di follow-up raccomandate (ad esempio, cambiamenti nei processi, formazione dei dipendenti o revisioni delle politiche)
- 7.3. Tutti i documenti relativi ai reclami devono essere conservati in modo sicuro per almeno 5 anni dalla data dell'ultima corrispondenza sul reclamo, in conformità con la Procedura di Cancellazione dei Dati Personali e i requisiti di conservazione dei registri MiCAR. must

## 8. REPORTISTICA E SUPERVISIONE

- 8.1. Il Capo del Customer Success Team condurrà revisioni trimestrali del Registro dei Reclami, identificando tendenze e problemi sistemici da segnalare al Consiglio.
- 8.2. Un rapporto annuale sulla gestione dei reclami sarà preparato dal Capo del Customer Success Team per la revisione del Consiglio, riassumendo il volume, la natura e la risoluzione dei reclami.

## 9. CONFLITTI DI INTERESSE

- 9.1. Il Responsabile Assegnato deve essere indipendente dall'oggetto del reclamo (cioè, non deve essere la persona o il dipartimento su cui è stato presentato il reclamo) e deve avere sufficiente autorità, conoscenze e risorse per condurre l'indagine e comunicare la decisione finale.
- 9.2. I reclami relativi ai conflitti di interesse saranno gestiti secondo la Politica sui Conflitti di Interesse, garantendo imparzialità nella gestione e risoluzione dei reclami.



## 10. MONITORAGGIO E SUPERVISIONE

- 10.1. Il CCO o il manager designato esamina trimestralmente il Registro dei Reclami per identificare tendenze o problemi sistemici.
- 10.2. Viene preparato un rapporto annuale sulla gestione dei reclami per il Consiglio, riassumendo volumi, tipi, risoluzioni e eventuali miglioramenti apportati.
- 10.3. Preoccupazioni rilevanti (ad esempio, lamentele ripetute sullo stesso problema, rischio reputazionale significativo) vengono immediatamente segnalate alla direzione per ulteriori interventi.

## 11. REVISIONE E MODIFICHE

### **Revisioni programmate**

- 11.1. Questa Politica deve essere rivista annualmente o più frequentemente se richiesto da cambiamenti normativi, aggiustamenti del modello di business o trasformazioni operative.
- 11.2. Il CCO è responsabile dell'avvio del processo di revisione e del coordinamento dei contributi delle Operazioni, dell'IT, del Legale e di altri stakeholder.

### **Eventi Trigger**

- 11.3. Cambiamenti normativi: Se MiCAR, EFSRA, EBA o qualsiasi altro ente regolatorio rilevante introduce nuovi requisiti o standard tecnici, la Politica deve essere aggiornata secondo necessità.
- 11.4. Cambiamenti interni: modifiche significative al Sistema di Gestione Operativa (OHS), nuove relazioni con il fornitore di liquidità o una nuova appetito al rischio.
- 11.5. Precetti di Supervisione: Se l'EFSRA o un'altra autorità competente emette una direttiva, la Politica deve essere adattata di conseguenza.

### **Approvazione degli emendamenti**

- 11.6. Tutte le modifiche materiali devono essere approvate dal Consiglio di Amministrazione.
- 11.7. Aggiornamenti minori o amministrativi (ad esempio, chiarimenti che non compromettono la sostanza della politica) possono essere approvati solo dal CCO, con una successiva notifica scritta al Consiglio di Amministrazione entro 5 giorni lavorativi.