



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Sūdzību izskatīšanas politika



PAZIŅOJUMS PAR ĪPAŠUMTIESĪBĀM

ŠIS DOKUMENTS SATUR KRIPTOMAT PIEDEROŠU INFORMĀCIJU. JEBKĀDA TO IZPAUŠANA VAI IZMANTOŠANA IR STINGRI
AIZLIEGTA, IZŅEMOT GADĪJUMUS, KAD IR SAŅEMTA KRIPTOMAT RAKSTISKA ATĻAUJA.

Satura rādītājs

1. MĒRĶIS	3
2. PIEMĒROJAMĪBA UN DARBĪBAS JOMA	3
3. DEFINĪCIJAS	3
4. ATBILDĪBA	4
5. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA	5
6. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA	6
7. LIETVEDĪBA	8
8. ZIŅOŠANA UN UZRAUDZĪBA	8
9. INTEREŠU KONFLIKTI	8
10. UZRAUDZĪBA UN UZRAUDZĪBA	8
11. PĀRSKATĪŠANA UN GROZĪJUMI	9

1. MĒRĶIS

Šī Sūdzību izskatīšanas politika ("**Politika**") nodrošina pārredzamu, efektīvu un sistemātisku pieeju Sūdzību saņemšanai, izmeklēšanai un risināšanai. Tas atbilst piemērojamajiem noteikumiem (tostarp MiCAR 71. pantam un EFSRA prasībām), un tā mērķis ir:

- Veicināt ātru un godīgu Klienta bažu atrisināšanu.
- Saglabājiem klientu uzticēšanos Kriptomat pakalpojumiem.
- Ievērojiet visus attiecīgos likumus, noteikumus un iekšējās procedūras.

2. PIEMĒROJAMĪBA UN DARBĪBAS JOMA

Kas ir apdrošināts

- 2.1. Visi Uzņēmuma darbinieki, ieskaitot vadītājus un darbiniekus, kas iesaistīti Kriptomat pakalpojumu sniegšanā vai sūdzību izskatīšanā.
- 2.2. Potenciālie vai esošie Klienti, kuri izmanto vai ir izmantojuši Sabiedrības pakalpojumus vai kuri ir izteikuši nodomu to darīt.

Kas ir ietverts

- 2.3. Jebkura neapmierinātības izpausme (rakstiska vai mutiska), kas saistīta ar Kriptomat pakalpojumiem, produktiem, maksām, līguma noteikumiem vai Darbinieku rīcību.
- 2.4. Process no sūdzības sākotnējās saņemšanas līdz tās galīgajai atrisināšanai un turpmākajām darbībām.

3. DEFINĪCIJAS

Norīkotais apstrādātājs ir darbinieks, kas īpaši norīkots uzņemties galveno atbildību par sūdzības izmeklēšanu un atrisināšanu.

Valde ir Sabiedrības valde.

CCO ir uzņēmuma galvenais atbilstības speciālists.

Klienta aktīvi ir aktīvi, tostarp kriptoaktīvi, kurus Sabiedrība tur klientu vārdā.

Klients ir jebkura fiziska vai juridiska persona, kas izmanto, ir izmantojusi vai ir izteikusi nodomu izmantot Pakalpojumus.

Uzņēmums ir FintechX OÜ, Igaunijas reģistrācijas kods 14424637.

Sūdzība ir jebkura rakstiska vai mutiska neapmierinātības izpausme, ko iesniedz Klients vai Potenciālais Klients par Kriptomat pakalpojumiem, produktiem, maksām, līguma noteikumiem vai tā darbinieku rīcību.

Sūdzību reģistrs ir datu bāze Jira, kas uztur sūdzību ierakstus.

Klientu atbalsta komanda ir darbinieku grupa, kas ir atbildīga par saskarsmi ar klientiem, tostarp pieprasījumu un sūdzību saņemšanu, izmantojot dažādus saziņas kanālus (piemēram, tālruni, e-pastu, tiešsaistes tērzēšanu). Šī komanda nodrošina, ka jaunas sūdzības tiek nekavējoties reģistrētas sūdzību reģistrā, apstiprinātas klientam un, ja nepieciešams, pārsūtītas norīkotajam apstrādātājam vai attiecīgajai nodaļai rūpīgai izmeklēšanai.

EFSRA ir Igaunijas Finanšu uzraudzības un noregulējuma iestāde.

Darbinieks ir ikviens, kas strādā uzņēmumā vai ar to, neatkarīgi no līguma, saskaņā ar kuru darbs tiek veikts.

Kriptomat nozīmē Uzņēmumu.

MiCAR nozīmē Eiropas Parlamenta pieņemto Kriptoaktīvu tirgu regulu.

Politika nozīmē šo sūdzību izskatīšanas politiku.

Noteikumi ir piemērojamie likumi, noteikumi un citas normatīvās prasības, tostarp MiCAR un kompetento iestāžu (piemēram, EFSRA, EVTI, EBI) vadlīnijas, īpaši tās, kas šīs Politikas titullapā tiek sauktas par ārējām atsaucēm.

Pakalpojumi attiecas uz jebkuru pakalpojumu vai produktu, ko Uzņēmums sniedz saviem Klientiem un Darbiniekiem.

4. ATBILDĪBA

Valde

- 4.1. Apstiprina šo politiku un visus turpmākos būtiskos grozījumus.
- 4.2. Nodrošina, ka tiek piešķirti pietiekami resursi sūdzību izskatīšanas procedūru ieviešanai un uzturēšanai.
- 4.3. Pārbauda atbilstību MiCAR, EFSRA un citām attiecīgajām normatīvajām prasībām.

CCO

- 4.4. Uztur šīs politikas saskaņošanu ar normatīvajām prasībām un iekšējām riska pārvaldības sistēmām.
- 4.5. Pārbauda sūdzību procesu, nodrošinot savlaicīgu izmeklēšanu un atrisināšanu.

- 4.6. Veic periodisku sūdzību reģistra pārskatīšanu un ziņo padomei par būtiskām problēmām vai tendencēm.

Darbinieki

- 4.7. Nekavējoties jāpārsūta visas saņemtās sūdzības (tiešas vai netiešas) klientu atbalsta komandai vai CCO saskaņā ar iekšējām eskalācijas vadlīnijām.
- 4.8. Pilnībā jāsadarbojas jebkuras Sūdzības izmeklēšanā.

Klientu atbalsta komanda

- 4.9. Kalpo kā pirmais kontaktpunkts Klientiem, kas iesniedz Sūdzības.
- 4.10. Reģistrē visas sūdzības sūdzību reģistrā vienas darba dienas laikā.
- 4.11. Apstiprina Sūdzības saņemšanu un pārsūta to Izraudzītajam apstrādātājam vai attiecīgajai nodaļai izmeklēšanai.

5. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA

Iesniegšanas kanāli

- 5.1. Sūdzības var iesniegt:

E-pasts: support@kriptomat.io

Timekļa portāls: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Pasts: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallina, Igaunija

Valodas

- 5.2. Sūdzības var iesniegt angļu, igauņu vai citās atbalstītajās valodās, kas norādītas Sabiedrības mājaslapā:

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

Maksa

- 5.3. Klientiem nav jāmaksā nekāda maksa par sūdzības iesniegšanu.

Klientu palīdzība

- 5.4. Ja Klientam ir nepieciešami norādījumi par to, kā strukturēt vai iesniegt Sūdzību, viņš var sazināties ar Klientu atbalsta komandu. Klientu atbalsta komanda sniegs vispārēju palīdzību, lai nodrošinātu, ka klients var efektīvi iesniegt nepieciešamo informāciju.

6. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA

Saņemšana un reģistrācija

- 6.1. Saņemot Sūdzību — rakstisku, mutisku vai jebkuru citu kanālu — Klientu atbalsta komandai ir jāreģistrē Sūdzība Sūdzību reģistrā vienas darba dienas laikā.
- 6.2. Klientu atbalsta komanda skaidrā un vienkāršā valodā apstiprina Klientam vai Potenciālajam Klientam Sūdzības saņemšanu. Šis apstiprinājums ietver sūdzības saņemšanas datumu un paredzamo risināšanas termiņu. tās personas vārds, uzvārds vai amats, kas ir atbildīga par tā apstrādi,

Sākotnējais novērtējums

- 6.3. Uzņēmums nosaka sūdzības vispārīgo raksturu (piemēram, rēķini, tehniskas problēmas, neapmierinātība ar produktu) un identificē attiecīgos datus vai dokumentāciju, kas nepieciešama izmeklēšanai.
- 6.4. Ja sūdzība ir pārāk neskaidra vai trūkst būtisku informāciju, Klientam tiek lūgts precizēt vai papildināt informāciju.

Izmeklēšana un objektivitāte

- 6.5. Izraudzītais apstrādātājs veiks rūpīgu un objektīvu sūdzības izmeklēšanu. Piešķirtais apstrādātājs nedrīkst būt persona, kas ir sūdzības priekšmets, vai kurai ir interešu konflikts, kā definēts tālāk.
- 6.6. Ja nepieciešams, norīkotais apstrādātājs konsultējas ar CCO, juridisko departamentu vai citām attiecīgajām iekšējām ieinteresētajām personām, lai apkopotu visus nepieciešamos faktus un dokumentāciju.

Atbildes termiņš

- 6.7. Sabiedrība sniedz galīgo rakstisko atbildi Klientam vai Potenciālajam Klientam 15 kalendāro dienu laikā no Sūdzības pirmās saņemšanas dienas.
- 6.8. Ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona un jautājums ir sarežģīts, Uzņēmums var izmantot līdz 30 kalendārajām dienām izmeklēšanai un atbildei. Tas jāatspoguļo apstiprinājuma e-pastā vai turpmākā paziņojumā Klientam.

Termiņa pagarināšana

- 6.9. Izņēmuma gadījumos, ja ir nepieciešams papildu laiks (piemēram, informācijas trūkuma, Sūdzības sarežģītības vai citu pamatotu apstākļu dēļ), Norīkotais Apstrādātājs informē Klientu rakstiski reproducējamā formā (pietiek ar e-pastu). Šim paziņojumam jābūt:
- 6.9.1. Izklāsta pagarinātā apstrādes laika iemeslus un
 - 6.9.2. Norādiet jaunu saprātīgu termiņu, kas nepārsniedz 35 kalendārās dienas no sākotnējās Sūdzības saņemšanas.

Risinājuma process

- 6.10. Izmeklēšanas laikā Izraudzītais apstrādātājs var:
- 6.10.1. Pieprasīt no Klienta papildu informāciju vai dokumentāciju,
 - 6.10.2. sazināties ar attiecīgajām iekšējām struktūrvienībām vai trešo pušu pakalpojumu sniedzējiem (attiecīgā gadījumā),
 - 6.10.3. Pārbaudiet, vai līdzīgas sūdzības ir iesniegtas iepriekš un kā tās tika atrisinātas,
 - 6.10.4. Veiciet darījumu pārskatīšanu vai citas uzticamības pārbaudes darbības.
- 6.11. Visas darbības jāveic rūpīgi, taisnīgi un bez liekas kavēšanās.

Galīgā atbilde

- 6.12. Pabeidzot izmeklēšanu, piešķirtais apstrādātājs sagatavo galīgo atbildi. Ja atbilde ir saistīta ar finansiālu kompensāciju vai varētu radīt būtisku pienākumu uzņēmumam, projekts pirms izdošanas ir jāpārskata CCO vai valdei.
- 6.13. Galīgā atbilde tiek nosūtīta Klientam vai Potenciālajam Klientam, izmantojot to pašu saziņas kanālu, ko izmanto Klients (vai citus savstarpēji saskaņotus līdzekļus).

Iznākums un turpmākie pasākumi

- 6.14. Ja rezultāts ir daļēji vai pilnīgi negatīvs, atbildē jāietver:
- 6.14.1. Galvenie lēmuma iemesli;
 - 6.14.2. Igaunijas Patērētāju strīdu komitejas (tarbijavaidluste komisjon) un citu pieejamo alternatīvo strīdu izšķiršanas institūciju kontaktinformācija, kā arī atsauce uz Klienta likumīgajām tiesībām vērsties tiesībsargājošajās iestādēs. Atbildē

Obligāti ir iekļauta arī informācija par iespēju iesniegt sūdzību regulatīvā iestādē.

7. LIETVEDĪBA

- 7.1. Visa informācija, kas saistīta ar Sūdzību, tai skaitā sarakste, iekšējās piezīmes un apliecinātie dokumenti, tiek droši glabāti saskaņā ar Sabiedrības Privātuma politiku Sūdzību reģistrā.
- 7.2. Norīkotais apstrādātājs atjaunina sūdzību reģistru ar galīgo rezultātu, risināšanas datumu un visiem ieteiktajiem turpmākajiem pasākumiem (piemēram, procesu izmaiņām, darbinieku apmācību vai politikas pārskatīšanu)
- 7.3. Visi ieraksti, kas saistīti ar Sūdzībām, tiek droši glabāti vismaz 5 gadus no pēdējās sarakstes par sūdzību datuma, ievērojot Personas datu dzēšanas procedūru un MiCAR lietvedības prasības. must

8. ZIŅOŠANA UN PĀRRAUDZĪBA

- 8.1. Klientu panākumu komandas vadītājs reizi ceturksnī pārskata sūdzību reģistru, identificējot tendences un sistēmiskas problēmas, par kurām ziņot padomei.
- 8.2. Klientu panākumu komandas vadītājs sagatavos ikgadēju sūdzību izskatīšanas ziņojumu valdes pārskatīšanai, apkopojot sūdzību apjomu, raksturu un risinājumu.

9. INTEREŠU KONFLIKTI

- 9.1. Norīkotajam apstrādātājam jābūt neatkarīgam no sūdzības priekšmeta (t.i., tas nedrīkst būt persona vai nodaļa, par kuru iesniegta sūdzība), un tam jābūt pietiekamām pilnvarām, zināšanām un resursiem, lai veiktu izmeklēšanu un paziņotu galīgo lēmumu.
- 9.2. Sūdzības, kas saistītas ar interešu konfliktiem, tiks izskatītas saskaņā ar Interešu konfliktu politiku, nodrošinot objektivitāti sūdzību izskatīšanā un risināšanā.

10. UZRAUDZĪBA UN UZRAUDZĪBA

- 10.1. CCO vai izraudzītais vadītājs reizi ceturksnī pārskata sūdzību reģistru, lai identificētu tendences vai sistēmiskas problēmas.
- 10.2. Valdei tiek sagatavots ikgadējs sūdzību izskatīšanas ziņojums, kurā apkopoti sūdzību apjomi, veidi, risinājumi un visi veiktie uzlabojumi.

- 10.3. Būtiskas bažas (piemēram, atkārtotas sūdzības par to pašu jautājumu, būtisks reputācijas risks) tiek nekavējoties nodotas augstākajai vadībai turpmākai rīcībai.

11. PĀRSKATĪŠANA UN GROZĪJUMI

Plānotās atsauksmes

- 11.1. Šo politiku pārskata katru gadu vai biežāk, ja to nosaka normatīvās izmaiņas, biznesa modeļa korekcijas vai darbības pārmaiņas.
- 11.2. CCO ir atbildīgs par pārskatīšanas procesa uzsākšanu un operaciju, IT, juridisko un citu ieinteresēto personu ieguldījuma koordinēšanu.

Aktivizēt notikumus

- 11.3. Regulatīvās izmaiņas: Ja MiCAR, EFSRA, EBI vai jebkura cita attiecīgā regulatīvā iestāde ievieš jaunas prasības vai tehniskos standartus, Politika ir jāatjaunina pēc nepieciešamības.
- 11.4. Iekšējās izmaiņas: būtiskas izmaiņas operatīvās apstrādes sistēmā (OHS), jaunas likviditātes nodrošinātāju attiecības vai pārskatīta riska apetīte.
- 11.5. Uzraudzības noteikumi: ja EFSRA vai cita kompetenta iestāde izdod direktīvu, politika ir attiecīgi jāpielāgo.

Grozījumu apstiprināšana

- 11.6. Visi būtiskie grozījumi ir jāapstiprina valdei.
- 11.7. Nelielus vai administratīvus atjauninājumus (piemēram, precizējumus, kas neietekmē politikas būtību) var apstiprināt tikai CCO, pēc tam rakstiski paziņojot valdei 5 darba dienu laikā.