



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Skundų nagrinėjimo politika



NUOSAVYBĖS PRANEŠIMAS

ŠIAME DOKUMENTE PATEIKIAMA KRIPTOMAT NUOSAVYBĖS TEISE PRIKLAUSANTI INFORMACIJA. BET KOKS JŲ ATSKLEIDIMAS AR NAUDOJIMAS YRA AIŠKIAI DRAUDŽIAMAS, IŠSKYRUS ATVEJUS, KAI KRIPTOMAT GAVO RAŠTIŠKĄ LEIDIMĄ.

Turinys

1. TIKSLAS	3
2. TAIKymas IR TAIKymo SRITIS	3
3. APIBRĖŽTYS	3
4. ATSAKOMYBĖ	4
5. SKUNDO PATEIKIMAS	5
6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS	6
7. ĮRAŠŲ SAUGOJIMAS	8
8. ATASKAITŲ TEIKIMAS IR PRIEŽIŪRA	8
9. INTERESŲ KONFLIKTAI	8
10. STEBĖSENA IR PRIEŽIŪRA	8
11. PERŽIŪRA IR PAKEITIMAI	9

1. TIKSLAS

Ši Skundų nagrinėjimo politika (toliau – Politika) užtikrina skaidrų, efektyvų ir sistemingą požiūrį į Skundų priėmimą, tyrimą ir sprendimą. Jis atitinka galiojančius reglamentus (įskaitant MiCAR 71 straipsnį ir EFSRA reikalavimus) ir juo siekiama:

- Palengvinti greitą ir sąžiningą Kliento rūpesčių sprendimą.
- Išlaikyti klientų pasitikėjimą Kriptomat paslaugomis.
- Laikytis visų atitinkamų įstatymų, taisyklių ir vidaus procedūrų.

2. TAIKYMAS IR TAIKYMO SRITIS

Kas yra apdraustas

- 2.1. Visi Bendrovės darbuotojai, įskaitant vadovus ir darbuotojus, susijusius su Kriptomat paslaugų teikimu ar skundų nagrinėjimu.
- 2.2. Potencialūs ar esami Klientai, kurie naudojami ar naudojami Bendrovės paslaugomis arba išreiškė ketinimą tai daryti.

Kas yra apdrausta

- 2.3. Bet kokia nepasitenkinimo išraiška (raštu ar žodžiu), susijusi su Kriptomat paslaugomis, produktais, mokesčiais, sutarties sąlygomis ar Darbuotojų elgesiu.
- 2.4. Procesas nuo pirminio skundo gavimo iki galutinio jo sprendimo ir tolesnių veiksmų.

3. APIBRĖŽTYS

Paskirtas tvarkytojas reiškia darbuotoją, specialiai paskirtą priimti pagrindinę atsakomybę už skundo tyrimą ir sprendimą.

Valdyba – Bendrovės valdyba.

CCO reiškia Bendrovės vyriausiąjį atitikties pareigūną.

Kliento turtas – turtas, įskaitant kriptoturtą, kurį Bendrovė laiko klientų vardu.

Klientas – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudojami, naudojami ar išreiškė ketinimą jomis naudotis.

Įmonė – FintechX OÜ, Estijos registro kodas 14424637.

Skundas reiškia bet kokį Kliento ar Potencialaus Kliento raštu ar žodžiu išreikštą nepasitenkinimą dėl Kriptomat paslaugų, produktų, mokesčių, sutarties sąlygų ar jos darbuotojų elgesio.

Skundų registras – duomenų bazė "Jira", kurioje saugomi skundų įrašai.

Klientų aptarnavimo komanda – tai darbuotojų grupė, atsakinga už tiesioginį bendravimą su klientais, įskaitant užklausų ir skundų priėmimą įvairiais komunikacijos kanalais (pvz., telefonu, el. paštu, tiesioginiu pokalbiu). Ši komanda užtikrina, kad nauji skundai būtų nedelsiant užregistruoti skundų registre, patvirtinti klientui ir, jei reikia, perduoti paskirtajam tvarkytojui arba atitinkamam skyriui nuodugniai tyrimui.

EFSRA yra Estijos finansų priežiūros ir pertvarkymo institucija.

Darbuotojas reiškia bet kurį asmenį, kuris dirba Bendrovėje ar su ja, nepriklausomai nuo sutarties, pagal kurią darbas atliekamas.

Kriptomat reiškia Bendrovę.

MiCAR – Europos Parlamento priimtas Kriptoturto rinkų reglamentas.

Politika reiškia šią skundų nagrinėjimo politiką.

Reglamentai reiškia galiojančius įstatymus, kitus teisės aktus ir kitus reguliavimo reikalavimus, įskaitant MiCAR ir kompetentingų institucijų (pvz., EFSRA, ESMA, EBI) gaires, ypač tuos, kurie šios politikos tituliname puslapyje vadinami išorinėmis nuorodomis.

Paslaugos reiškia bet kokią paslaugą ar produktą, kurį Bendrovė teikia savo Klientams ir Darbuotojams.

4. ATSAKOMYBĖ

Valdyba

- 4.1. Patvirtina šią Politiką ir visus vėlesnius esminius pakeitimus.
- 4.2. Užtikrina, kad būtų skiriama pakankamai išteklių skundų nagrinėjimo procedūroms įgyvendinti ir palaikyti.
- 4.3. Prižiūri, kaip laikomasi MiCAR, EFSRA ir kitų atitinkamų reguliavimo reikalavimų.

CCO

- 4.4. Išlaiko šios politikos derinimą su reguliavimo reikalavimais ir vidinėmis rizikos valdymo sistemomis.
- 4.5. Prižiūri skundų procesą, užtikrina savalaikį tyrimą ir sprendimą.

- 4.6. Periodiškai peržiūri skundų registrą ir praneša valdybai apie svarbias problemas ar tendencijas.

Darbuotojai

- 4.7. Privalo nedelsiant perduoti visus gautus skundus (tiesioginius ar netiesiogiai) klientų aptarnavimo komandai arba CCO pagal vidines eskalavimo gaires.
- 4.8. Privalo visapusiškai bendradarbiauti tiriant bet kokį Skundą.

Klientų aptarnavimo komanda

- 4.9. Yra pirmasis kontaktinis asmuo Klientams, teikiantiems Skundus.
- 4.10. Visus Skundus Skundų registre užregistruoja per vieną darbo dieną.
- 4.11. Patvirtina, kad gavo skundą ir perduoda jį paskirtajam tvarkytojui arba atitinkamam skyriui ištirti.

5. SKUNDO PATEIKIMAS

Pateikimo kanalai

- 5.1. Skundus galima pateikti:

El. paštas: support@kriptomat.io

Interneto portalas: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Paštas: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Talinas, Estija

Kalbos

- 5.2. Skundai gali būti teikiami anglų, estų ar kitomis palaikomomis kalbomis, nurodytomis Bendrovės tinklalapyje:

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

Mokestis

- 5.3. Klientams netaikomas joks mokestis už skundo pateikimą.

Pagalba klientams

- 5.4. Jei klientui reikia patarimų, kaip struktūrizuoti ar pateikti skundą, jis gali susisiekti su klientų aptarnavimo komanda. Klientų aptarnavimo komanda suteiks bendrą pagalbą, kad Klientas galėtų efektyviai pateikti reikiamą informaciją.

6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Kvitas ir registracija

- 6.1. Gavusi Skundą raštu, žodžiu ar bet kuriuo kitu kanalu, Klientų aptarnavimo komanda privalo užregistruoti Skundą Skundų registre per vieną darbo dieną.
- 6.2. Klientų aptarnavimo komanda aiškia ir paprasta kalba patvirtina Kliento ar Potencialaus Kliento Skundo gavimą. Šis patvirtinimas apima skundo gavimo datą ir numatomą sprendimo terminą. asmens, atsakingo už jo tvarkymą, vardas, pavardė arba pareigos

Pradinis vertinimas

- 6.3. Bendrovė nustato bendrą skundo pobūdį (pvz., sąskaitų išrašymas, techninės problemos, nepasitenkinimas produktu) ir nustato atitinkamus duomenis ar dokumentus, reikalingus tyrimui.
- 6.4. Jei skundas yra pernelyg neaiškus arba jame trūksta esminių detalių, Kliento prašoma patikslinti ar papildyti informaciją.

Tyrimas ir nešališkumas

- 6.5. Paskirtas tvarkytojas atliks išsamų ir nešališką skundo tyrimą. Paskirtas tvarkytojas negali būti asmuo, dėl kurio pateiktas skundas, arba turėti interesų konfliktą, kaip apibrėžta toliau.
- 6.6. Jei reikia, paskirtasis tvarkytojas konsultuojasi su CCO, Teisės departamentu ar kitomis atitinkamomis vidinėmis suinteresuotosiomis šalimis, kad surinktų visus reikalingus faktus ir dokumentus.

Atsakymo laikas

- 6.7. Bendrovė pateikia galutinį rašytinį atsakymą Klientui ar Potencialiam Klientui per 15 kalendorinių dienų nuo pirmojo Skundo gavimo dienos.
- 6.8. Jei skundo pateikėjas yra juridinis asmuo ir klausimas yra sudėtingas, Bendrovė gali skirti iki 30 kalendorinių dienų tyrimui ir atsakymui. Tai turi atspindėti patvirtinimo el. laiške arba vėlesniame pranešime Klientui.

Termino pratęsimas

- 6.9. Išimtiniais atvejais, kai reikia papildomo laiko (pvz., dėl informacijos trūkumo, Skundo sudėtingumo ar kitų pagrįstų aplinkybių), Paskirtas tvarkytojas informuoja Klientą raštu atkuriamą formą (pakanka el. pašto). Šiame pranešime turi būti:
 - 6.9.1. Apibūdinkite ilgesnio apdorojimo laiko priežastis ir

- 6.9.2. Nurodyti naują pagrįstą terminą, kuris negali viršyti 35 kalendorinių dienų nuo pirminio skundo gavimo.

Pertvarkymo procesas

- 6.10. Tyrimo metu paskirtasis tvarkytojas gali:
 - 6.10.1. Prašyti Kliento papildomos informacijos ar dokumentų,
 - 6.10.2. Susisiekti su atitinkamais vidaus padaliniais arba trečiųjų šalių paslaugų teikėjais (jei taikoma),
 - 6.10.3. Patikrinti, ar panašūs skundai buvo pateikti anksčiau ir kaip jie buvo išspręsti,
 - 6.10.4. Atlikite sandorių peržiūras ar kitus išsamaus patikrinimo veiksmus.
- 6.11. Visi veiksmai turi būti atliekami kruopščiai, sąžiningai ir nepagrįstai nedelsiant.

Galutinis atsakymas

- 6.12. Baigęs tyrimą, paskirtasis tvarkytojas parengia galutinį atsakymą. Jei atsakymas susijęs su finansine kompensacija arba gali sukurti esminį įsipareigojimą Bendrovei, prieš išleidžiant projektą turi peržiūrėti CCO arba valdyba.
- 6.13. Galutinis atsakymas Klientui ar Potencialiam Klientui siunčiamas tuo pačiu Kliento naudojamu komunikacijos kanalu (arba kitomis abipusiai sutartomis priemonėmis).

Rezultatai ir tolesni veiksmai

- 6.14. Jei rezultatas iš dalies arba visiškai neigiamas, atsakyme turi būti:
 - 6.14.1. Pagrindinės sprendimo priežastys;
 - 6.14.2. Estijos vartotojų ginčų komiteto (tarbijavaidluste komisjon) ir kitų galimų alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų kontaktiniai duomenys, taip pat nuoroda į Kliento teisinę teisę kreiptis į teismą. Atsakyme taip pat pateikiama informacija apie galimybę pateikti skundą privalo reguliavimo institucija.

7. ĮRAŠŲ SAUGOJIMAS

- 7.1. Visa su Skundu susijusi informacija, įskaitant korespondenciją, vidines pastabas ir patvirtinamuosius dokumentus, yra saugiai saugoma Skundų registre pagal Bendrovės Privatumo politiką.

- 7.2. Paskirtas tvarkytojas atnaujina skundų registrą, nurodydamas galutinį rezultatą, sprendimo datą ir visas rekomenduojamas tolesnes priemones (pvz., proceso pakeitimus, darbuotojų mokymą ar politikos peržiūras)
- 7.3. Visi su Skundais susiję įrašai saugiai saugomi mažiausiai 5 metus nuo paskutinio susirašinėjimo dėl skundo dienos, laikantis Asmens duomenų ištrynimo procedūros ir MiCAR įrašų saugojimo reikalavimų. must

8. ATASKAITŲ TEIKIMAS IR PRIEŽIŪRA

- 8.1. Klientų sėkmės komandos vadovas kas ketvirtį peržiūri Skundų registrą, nustatydamas tendencijas ir sisteminės problemas, apie kurias reikia pranešti Valdybai.
- 8.2. Klientų sėkmės komandos vadovas parengs metinę skundų nagrinėjimo ataskaitą, kurioje bus apibendrinta skundų apimtis, pobūdis ir sprendimas.

9. INTERESŲ KONFLIKTAI

- 9.1. Paskirtas tvarkytojas turi būti nepriklausomas nuo skundo dalyko (t. y. jis neturi būti asmuo ar skyrius, dėl kurio buvo pateiktas skundas) ir turi turėti pakankamai įgaliojimų, žinių ir išteklių tyrimui atlikti ir galutiniam sprendimui pranešti.
- 9.2. Skundai, susiję su interesų konfliktais, bus tvarkomi pagal Interesų konfliktų politiką, užtikrinant nešališkumą nagrinėjant ir sprendžiant skundus.

10. STEBĖSENA IR PRIEŽIŪRA

- 10.1. CCO arba paskirtasis vadovas kas ketvirtį peržiūri skundų registrą, kad nustatytų tendencijas ar sisteminės problemas.
- 10.2. Valdybai rengiama metinė skundų nagrinėjimo ataskaita, kurioje apibendrinamos skundų apimtys, rūšys, sprendimai ir atlikti patobulinimai.
- 10.3. Esminiai rūpesčiai (pvz., pasikartojantys skundai dėl tos pačios problemos, didelė rizika reputacijai) nedelsiant perduodami vyresniajai vadovybei, kad ši imtųsi tolesnių veiksmų.

11. PERŽIŪRA IR PAKEITIMAI

Suplanuotos peržiūros

- 11.1. Ši politika peržiūrima kasmet arba dažniau, jei to reikalauja reguliavimo pokyčiai, verslo modelio koregavimai ar veiklos transformacijos.

- 11.2. CCO yra atsakingas už peržiūros proceso inicijavimą ir operacijų, IT, teisės ir kitų suinteresuotųjų šalių indėlio koordinavimą.

Suaktyvinti įvykius

- 11.3. Reguliavimo pakeitimai: jei MiCAR, EFSRA, EBI ar bet kuri kita atitinkama reguliavimo institucija nustato naujus reikalavimus ar techninius standartus, politika turi būti atnaujinta pagal poreikį.
- 11.4. Vidiniai pokyčiai: reikšmingi operacijų valdymo sistemos (DSS) pakeitimai, nauji likvidumo teikėjų santykiai arba patikslintas rizikos apetitas.
- 11.5. Priežiūros principai: jei EFSRA ar kita kompetentinga institucija priima direktyvą, politika turi būti atitinkamai pakoreguota.

Pakeitimų patvirtinimas

- 11.6. Visus esminius pakeitimus turi patvirtinti Valdančioji taryba.
- 11.7. Nedidelius ar administracinius atnaujinimus (pvz., paaiškinimus, kurie neturi įtakos politikos turiniui) gali patvirtinti tik CCO, o vėliau per 5 darbo dienas raštu pranešti valdybai.