



KRYPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Polityka rozpatrywania skarg



ZAWIADOMIENIE WŁASNOŚCI

TEN DOKUMENT ZAWIERA INFORMACJE WŁASNOŚCI KRYPTOMAT. JAKIEKOLWIEK UJAWNIANIE LUB WYKORZYSTYWANIE TEGO
JEST WYRAŹNIE ZABRONIONE, CHYBA ŻE ZA PISEMNĄ ZGODĄ KRYPTOMAT.

Spis treści

1. CEL	3
2. ZASTOSOWANIE I ZAKRES	3
3. DEFINICJE	3
4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	4
5. SKŁADANIE SKARGI	5
6. ROZPATRYWANIE SKARG	6
7. PROWADZENIE DOKUMENTACJI	8
8. RAPORTOWANIE I NADZÓR	8
9. KONFLIKTY INTERESÓW	8
10. MONITOROWANIE I NADZÓR	8
11. PRZEGLĄD I ZMIANY	9

1. CEL

Ta Polityka Obsługi Skarg ("**Polityka**") zapewnia przejrzyste, efektywne i systematyczne podejście do przyjmowania, badania i rozwiązywania skarg. Jest zgodny z obowiązującymi przepisami (w tym artykułem 71 MiCAR oraz wymogami EFSRA) i ma na celu:

- Ułatwić szybkie i sprawiedliwe rozwiązywanie problemów klientów.
- Utrzymuj zaufanie klientów do usług Kriptomat.
- Przestrzegaj wszystkich obowiązujących przepisów, regulacji i procedur wewnętrznych.

2. ZASTOSOWANIE I ZAKRES

Kto jest objęty

- 2.1. Wszyscy pracownicy firmy, w tym menedżerowie i pracownicy zaangażowani w świadczenie usług Kriptomat lub rozpatrywanie skarg.
- 2.2. Potencjalni lub obecni klienci, którzy korzystają lub korzystali z usług Firmy lub wyrazili zamiar takiego działania.

Co jest objęte

- 2.3. Wszelkie wyrażenie niezadowolenia (pisemne lub ustne) związane z usługami, produktami, opłatami, warunkami umownymi lub zachowaniem pracowników Kriptomat.
- 2.4. Proces od pierwszego otrzymania skargi do jej ostatecznego rozwiązania i działań następczych.

3. DEFINICJE

Wyznaczony Opiekun oznacza pracownika specjalnie wyznaczonego do wzięcia głównej odpowiedzialności za badanie i rozwiązywanie skargi.

Rada oznacza zarząd Spółki.

CCO oznacza Dyrektora ds. Zgodności Firmy.

Aktywa klienta to aktywa, w tym kryptowaluty, które są przechowywane przez Spółkę w imieniu klientów.

Klient oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która korzysta, korzystała lub wyrażała zamiar korzystania z Usług.

Firma oznacza FintechX OÜ, estoński kod rejestracyjny 14424637.

Skarga oznacza wszelkie wyrażenie niezadowolenia, pisemne lub ustne, złożone przez Klienta lub Potencjalnego Klienta dotyczące usług, produktów, opłat, warunków umownych lub zachowania pracowników Kriptomat.

Rejestr Skarg oznacza bazę danych, Jira, prowadzącą rejestry skarg.

Zespół Wsparcia Klienta to grupa pracowników odpowiedzialna za bezpośrednie kontakty z klientami, w tym przyjmowanie zapytań i skarg za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji (np. telefon, e-mail, czat na żywo). Zespół ten zapewnia, że nowe skargi są niezwłocznie rejestrowane w Rejestrze Skarg, potwierdzane klientowi i, jeśli zajdzie taka potrzeba, przekazywane do Przypisanego Opiekuna lub odpowiedniego działu do dokładnego zbadania.

EFSRA jest estońskim organem nadzoru finansowego i rozwiązywania spraw.

Pracownik to każdy, kto pracuje dla Firmy lub z nią współpracuje, niezależnie od warunków umownych, na których wykonywana jest praca.

Kriptomat oznacza Firmę.

MiCAR oznacza regulację dotyczącą rynków kryptoaktywów przyjętą przez Parlament Europejski.

Polityka oznacza tę Politykę Rozpatrywania Skarg.

Regulacje oznaczają obowiązujące przepisy, regulacje i inne wymogi regulacyjne, w tym MiCAR oraz wytyczne odpowiednich organów (np. EFSRA, ESMA, EBA), a w szczególności te wymienione jako zewnętrzne źródła na stronie tytułowej niniejszej Polisy.

Usługi to każda usługa lub produkt, który Spółka świadczy swoim Klientom i Pracownikom.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Zarząd

- 4.1. Zatwierdza tę Politykę oraz wszelkie późniejsze istotne zmiany.
- 4.2. Zapewnia, że wystarczające zasoby są przeznaczone na wdrożenie i utrzymanie procedur rozpatrywania skarg.
- 4.3. Nadzoruje zgodność z MiCAR, EFSRA oraz innymi istotnymi wymogami regulacyjnymi.

CCO

- 4.4. Utrzymuje zgodność tej Polityki z wymogami regulacyjnymi oraz wewnętrznymi ramami zarządzania ryzykiem.

- 4.5. Nadzoruje proces składania skarg, zapewniając terminowe dochodzenie i rozwiązanie spraw.
- 4.6. Przeprowadza okresowe przeglądy Rejestru Skarg i zgłasza istotne problemy lub trendy Radzie.

Pracownicy

- 4.7. Należy niezwłocznie przekazywać wszelkie otrzymane skargi (bezpośrednie lub pośrednie) do Obsługi Klienta lub CCO, zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi eskalacji.
- 4.8. Musi w pełni współpracować w dochodzeniu w sprawie każdej skargi.

Zespół obsługi klienta

- 4.9. Służy jako pierwszy punkt kontaktowy dla klientów składających skargi.
- 4.10. Rejestruje wszystkie skargi w rejestrze skarg w ciągu jednego dnia roboczego.
- 4.11. Potwierdza otrzymanie skargi i przekazuje ją do przydzielonego opiekuna lub odpowiedniego działu w celu zbadania.

5. SKŁADANIE SKARGI

Kanały zgłoszeniowe

- 5.1. Skargi można składać poprzez:

E-mail: support@kriptomat.io

Portal internetowy: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

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

Języki

- 5.2. Skargi można składać w języku angielskim, estońskim lub innych wspieranych językach wymienionych na stronie internetowej Firmy:

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

Opłata

- 5.3. Klienci nie są obciążeni żadną opłatą za złożenie skargi.

Pomoc klientom

- 5.4. Jeśli klient potrzebuje wskazówek, jak zorganizować lub złożyć skargę, może skontaktować się z zespołem obsługi klienta. Zespół obsługi klienta zapewni ogólną pomoc, aby klient mógł skutecznie przesłać niezbędne dane.

6. ROZPATRYWANIE SKARG

Odbiór i rejestracja

- 6.1. Po otrzymaniu skargi — czy to pisemnej, ustnej, czy za pośrednictwem innego kanału — Zespół Obsługi Klienta musi zgłosić ją w rejestrze skarg w ciągu jednego dnia roboczego.
- 6.2. Zespół obsługi klienta powinien potwierdzić otrzymanie skargi dla Klienta lub Potencjalnego Klienta w jasnym, przejrzystym języku. Potwierdzenie to zawiera datę otrzymania skargi oraz szacowany czas rozstrzygnięcia. imię lub stanowisko osoby odpowiedzialnej za jej obsługę

Ocena wstępna

- 6.3. Spółka określa ogólny charakter skargi (np. rozliczenia, kwestie techniczne, niezadowolenie z produktu) i identyfikuje istotne dane lub dokumenty potrzebne do dochodzenia.
- 6.4. Jeśli skarga jest zbyt niejasna lub brakuje istotnych szczegółów, klient jest proszony o wyjaśnienie lub uzupełnienie informacji.

Śledztwo i bezstronność

- 6.5. Przydzielony Opiekun przeprowadzi dokładne i bezstronne dochodzenie w sprawie skargi. Przydzielonym Opiekunem nie może być osoba podlegająca Skargi ani nie może mieć konfliktu interesów zgodnie z definicją poniżej.
- 6.6. W razie potrzeby Wyznaczony Opiekun konsultuje się z CCO, działem prawnym lub innymi zainteresowanymi podmiotami wewnętrznymi, aby zebrać wszystkie niezbędne fakty i dokumentację.

Czas reakcji

- 6.7. Spółka musi udzielić ostatecznej pisemnej odpowiedzi Klientowi lub Potencjalnemu Klientowi w ciągu 15 dni kalendarzowych od daty pierwszego otrzymania Skargi.
- 6.8. Jeśli skarżący jest podmiotem korporacyjnym, a sprawa jest złożona, Spółka może wykorzystać do 30 dni kalendarzowych na przeprowadzenie dochodzenia i odpowiedzi. Musi to być odzwierciedlone w mailu potwierdzającym lub w późniejszym zawiadomieniu dla Klienta.

Przedłużenie terminu

- 6.9. W wyjątkowych przypadkach, jeśli wymagany jest dodatkowy czas (np. z powodu brakujących informacji, złożoności skargi lub innych uzasadnionych

okoliczności), Przypisany Opiekun poinformuje Klienta w formie powtarzalnej na piśmie (wystarczy e-mail). To zawiadomienie musi:

- 6.9.1. Określi powody wydłużonego czasu przetwarzania, oraz
- 6.9.2. Ustalić nowy rozsądny termin, który nie może przekroczyć 35 dni kalendarzowych od pierwotnego otrzymania skargi.

Proces rozwiązywania

- 6.10. Podczas śledztwa Przydzielony Opiekun może:
 - 6.10.1. Wniosek o dodatkowe informacje lub dokumentację od Klienta,
 - 6.10.2. Skontaktuj się z odpowiednimi wewnętrznymi działami lub zewnętrznymi dostawcami usług (jeśli to dotyczy),
 - 6.10.3. Sprawdź, czy podobne skargi były wcześniej składane i jak zostały rozwiązane,
 - 6.10.4. Przeprowadz przeglądy transakcji lub inne kroki due diligence.
- 6.11. Wszystkie działania muszą być wykonywane sumiennie, sprawiedliwie i bez zbędnych opóźnień.

Ostateczna odpowiedź

- 6.12. Po zakończeniu śledztwa Przydzielony Opiekun sporządza ostateczną odpowiedź. Jeśli odpowiedź wiąże się z wynagrodzeniem finansowym lub może stanowić istotny obowiązek dla Spółki, projekt musi zostać przejrzany przez CCO lub Radę Zarządzającą przed wydaniem.
- 6.13. Ostateczna odpowiedź powinna być wysyłana do Klienta lub Potencjalnego Klienta za pomocą tego samego kanału komunikacji, z którego korzysta Klient (lub innego wspólnie uzgodnionego środka).

Wyniki i dalsze działania

- 6.14. Jeśli wynik jest częściowo lub całkowicie negatywny, odpowiedź musi zawierać:
 - 6.14.1. Główne powody podjętej decyzji;
 - 6.14.2. Dane kontaktowe Estońskiego Komitetu ds. Sporów Konsumenckich (tarbijavaidluste komisjon) oraz innych dostępnych organów rozstrzygania alternatywnych sporów, a także odniesienie do prawnego prawa Klienta do ubiegania się o regresję w sądzie. Odpowiedź zawiera również informacje o możliwości złożenia skargi do musi Organ regulacyjny .

7. PROWADZENIE DOKUMENTACJI

- 7.1. Wszystkie informacje związane ze skargą – w tym korespondencja, notatki wewnętrzne oraz dokumenty wspierające – będą bezpiecznie przechowywane zgodnie z Polityką Prywatności Firmy w Rejestrze Skarg.
- 7.2. Przydzielony Opiekun zaktualizuje Rejestr Skarg o ostatecznym wyniku, dacie rozwiązania oraz wszelkich zalecanych działaniach kontrolnych (np. zmianach procesów, szkoleniach pracowników lub zmianach polityk)
- 7.3. Wszystkie dokumenty dotyczące skarg powinny być przechowywane bezpiecznie przez co najmniej 5 lat od daty ostatniej korespondencji w sprawie skargi, zgodnie z procedurą usuwania danych osobowych oraz wymogami dotyczącymi prowadzenia dokumentacji MiCar. must

8. RAPORTOWANIE I NADZÓR

- 8.1. Szef Zespołu Sukcesu Klienta będzie przeprowadzał kwartalne przeglądy Rejestru Skarg, identyfikując trendy i systemowe problemy do zgłaszania Zarządowi.
- 8.2. Coroczny raport dotyczący obsługi skarg zostanie przygotowany przez Szefa Zespołu Sukcesu Klienta do przeglądu przez Radę, podsumowujący skalę, charakter i rozwiązanie skarg.

9. KONFLIKTY INTERESÓW

- 9.1. Wyznaczony Opiekun musi być niezależny od przedmiotu skargi (tzn. nie może być osobą ani działem, w którym skarga została złożona) oraz musi posiadać wystarczające uprawnienia, wiedzę i zasoby do przeprowadzenia dochodzenia i przekazania ostatecznej decyzji.
- 9.2. Skargi dotyczące konfliktów interesów będą rozpatrywane zgodnie z Polityką Konfliktów Interesów, co zapewnia bezstronność w rozpatrywaniu i rozwiązywaniu skarg.

10. MONITORING I NADZÓR

- 10.1. CCO lub wyznaczony menedżer kwartalnie przegląda Rejestr Skarg, aby zidentyfikować trendy lub problemy systemowe.
- 10.2. Coroczny raport dotyczący rozpatrywania skarg przygotowuje się dla Zarządu, podsumowujący objętość, rodzaje, rezolucje oraz wszelkie wprowadzone ulepszenia.

- 10.3. Istotne obawy (np. powtarzające się skargi na ten sam problem, poważne ryzyko reputacyjne) są natychmiast przekazywane do wyższego kierownictwa w celu dalszych działań.

11. PRZEGLĄD I ZMIANY

Zaplanowane przeglądy

- 11.1. Niniejsza Polityka będzie przeglądana corocznie lub częściej, jeśli jest to wymagane przez zmiany regulacyjne, modyfikacje modelu biznesowego lub transformacje operacyjne.
- 11.2. CCO odpowiada za inicjowanie procesu przeglądu oraz koordynację opinii działu operacyjnego, IT, prawnego oraz innych interesariuszy.

Zdarzenia wyzwalające

- 11.3. Zmiany regulacyjne: Jeśli MiCAR, EFSRA, EBA lub inny odpowiedni organ regulacyjny wprowadza nowe wymagania lub standardy techniczne, polityka musi być aktualizowana w razie potrzeby.
- 11.4. Zmiany wewnętrzne: Znaczące modyfikacje w systemie operacyjnego zarządzania (OHS), nowe relacje z dostawcami płynności lub zmieniony apetyt na ryzyko.
- 11.5. Zasady nadzorcze: Jeśli EFSRA lub inny właściwy organ wyda dyrektywę, polityka musi zostać odpowiednio dostosowana.

Zatwierdzenie poprawek

- 11.6. Wszystkie istotne zmiany muszą zostać zatwierdzone przez Zarząd.
- 11.7. Drobne lub administracyjne aktualizacje (np. wyjaśnienia niewpływające na istotę polityki) mogą być zatwierdzane wyłącznie przez CCO, z kolejnym pisemnym powiadomieniem Zarządu w ciągu 5 dni roboczych.