



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Política de Tratamento de Reclamações



9001:2015



27001:2022



37001:2025



37301:2021

AVISO PROPRIETÁRIO

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS DA KRIPTOMAT. QUALQUER DIVULGAÇÃO OU USO DELA É EXPRESSAMENTE PROIBIDO, EXCETO COM PERMISSÃO POR ESCRITO DA KRIPTOMAT.

Índice

1. PROPÓSITO	3
2. APLICABILIDADE E ESCOPO	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. RESPONSABILIDADE	4
5. SUBMISSÃO DE RECLAMAÇÃO	5
6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	6
7. REGISTRO	8
8. RELATÓRIOS E SUPERVISÃO	8
9. CONFLITOS DE INTERESSE	8
10. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO	8
11. REVISÃO E EMENDAS	9

1. OBJETIVO

Esta Política de Tratamento de Reclamações ("**Política**") garante uma abordagem transparente, eficiente e sistemática para receber, investigar e resolver Reclamações. Ela está alinhada com as regulamentações aplicáveis (incluindo o Artigo 71 da MiCAR e os requisitos da EFSRA) e tem como objetivo:

- Facilitar a resolução rápida e justa das preocupações dos clientes.
- Mantenha a confiança do cliente nos serviços da Kriptomat.
- Cumpra todas as leis, regulamentos e procedimentos internos relevantes.

2. APLICABILIDADE E ESCOPO

Quem está coberto

- 2.1. Todos os funcionários da empresa, incluindo gerentes e funcionários envolvidos na prestação de serviços Kriptomat ou no tratamento de reclamações.
- 2.2. Clientes potenciais ou existentes que estejam utilizando ou tenham utilizado os serviços da Empresa ou que tenham manifestado intenção de fazê-lo.

O que é coberto

- 2.3. Qualquer expressão de insatisfação (escrita ou oral) relacionada aos serviços, produtos, honorários, termos contratuais ou conduta do Funcionário da Kriptomat.
- 2.4. O processo desde o recebimento inicial da Reclamação até sua resolução final e ações subsequentes.

3. DEFINIÇÕES

Responsável Designado significa o Funcionário especificamente designado para assumir a responsabilidade principal por investigar e resolver uma Reclamação.

Board significa o conselho de administração da Empresa.

CCO significa Diretor de Conformidade da Empresa.

Ativos de Cliente significam ativos, incluindo criptoativos, que são mantidos pela Empresa em nome dos clientes.

Cliente significa qualquer pessoa física ou jurídica que utiliza, tenha usado ou tenha expressado a intenção de utilizar os Serviços.

Empresa significa FintechX OÜ, código de registro estoniano 14424637.

Reclamação significa qualquer expressão de insatisfação, seja por escrito ou oral, apresentada por um Cliente ou Potencial Cliente em relação aos serviços, produtos, honorários, termos contratuais ou conduta de seus funcionários da Kriptomat.

Registro de Reclamações significa um banco de dados, Jira, que mantém registros de Reclamações.

Equipe de Suporte ao Cliente significa o grupo de funcionários responsável pelas interações na linha de frente com os clientes, incluindo receber consultas e reclamações por meio de diversos canais de comunicação (por exemplo, telefone, e-mail, chat ao vivo). Essa equipe garante que novas reclamações sejam prontamente registradas no Registro de Reclamações, reconhecidas ao Cliente e, se necessário, encaminhadas ao Responsável Designado ou ao departamento relevante para investigação minuciosa.

A EFSRA é a Autoridade Estônia de Supervisão e Resolução Financeira.

Empregado refere-se a qualquer pessoa que trabalhe para ou com a Empresa, independentemente do acordo contratual sob o qual o trabalho é realizado.

Kriptomat significa a Companhia.

MiCAR significa Regulamentação dos Mercados em Criptoativos adotada pelo Parlamento Europeu.

Política significa esta Política de Tratamento de Reclamações.

Regulamentos significam as leis, regulamentos e outros requisitos regulatórios aplicáveis, incluindo MiCAR e diretrizes das autoridades competentes (por exemplo, EFSRA, ESMA, EBA), especificamente aqueles referidos como referências externas na capa desta Política.

Serviços referem-se a qualquer serviço ou produto que a Empresa oferece aos seus Clientes e Funcionários.

4. RESPONSABILIDADE

Conselho

- 4.1. Aprova esta Política e quaisquer emendas materiais subsequentes.
- 4.2. Garante que recursos suficientes sejam alocados para implementar e manter os procedimentos de tratamento de reclamações.
- 4.3. Supervisiona o cumprimento do MiCAR, EFSRA e outros requisitos regulatórios relevantes.

CCO

- 4.4. Mantém o alinhamento desta Política com os requisitos regulatórios e os marcos internos de gestão de riscos.
- 4.5. Supervisiona o processo de reclamações, garantindo investigação e resolução em tempo hábil.
- 4.6. Realiza revisões periódicas do Registro de Reclamações e relata questões ou tendências significativas ao Conselho.

Funcionários

- 4.7. Deve encaminhar prontamente quaisquer Reclamações recebidas (sejam diretas ou descobertas indiretamente) para a Equipe de Suporte ao Cliente ou para o CCO, conforme as diretrizes internas de escalonamento.
- 4.8. Deve cooperar plenamente na investigação de qualquer Reclamação.

Equipe de Suporte ao Cliente

- 4.9. Serve como o primeiro ponto de contato para clientes que apresentam reclamações.
- 4.10. Registra todas as reclamações no Registro de Reclamações em até um dia útil.
- 4.11. Confirma o recebimento da Reclamação e a encaminha ao Responsável Designado ou ao departamento relevante para investigação.

5. SUBMISSÃO DE RECLAMAÇÃO

Canais de Submissão

- 5.1. Reclamações podem ser enviadas por meio de:

E-mail: support@criptomat.io

Portal web: <https://criptomat.io/submit-a-complaint/form/>

E-mail: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Estônia

Idiomas

- 5.2. Reclamações podem ser enviadas em inglês, estoniano ou em qualquer outro idioma suportado listado na página da Empresa:

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

Taxa

- 5.3. Os clientes não são cobrados por nenhuma taxa por registrar uma reclamação.

Assistência ao Cliente

- 5.4. Se um cliente precisar de orientação sobre como estruturar ou registrar uma reclamação, ele pode entrar em contato com a equipe de suporte ao cliente. A Equipe de Suporte ao Cliente fornecerá assistência geral para garantir que o Cliente possa enviar eficazmente os detalhes necessários.

6. COMO LIDAR COM RECLAMAÇÕES

Recebimento e Registro

- 6.1. Ao receber uma Reclamação – seja por escrito, verbal ou por qualquer outro canal – a Equipe de Suporte ao Cliente deve registrar a Reclamação no Registro de Reclamações dentro de um dia útil.
- 6.2. A Equipe de Suporte ao Cliente deverá confirmar o recebimento da Reclamação ao Cliente ou Potencial Cliente em linguagem clara e clara. Esse reconhecimento inclui a data em que a Reclamação foi recebida e um prazo estimado para resolução. o nome ou posição da pessoa responsável por lidar com o assunto

Avaliação Inicial

- 6.3. A Empresa determina a natureza geral da Reclamação (por exemplo, faturamento, questões técnicas, insatisfação com o produto) e identifica os dados ou documentação relevantes necessários para a investigação.
- 6.4. Se uma reclamação for muito vaga ou carecer de detalhes essenciais, o Cliente é solicitado a esclarecer ou complementar a informação.

Investigação e Imparcialidade

- 6.5. O Responsável Designado conduzirá uma investigação minuciosa e imparcial da Reclamação. O Responsável Designado não pode ser o indivíduo que é objeto da Reclamação ou ter qualquer conflito de interesses conforme definido abaixo.
- 6.6. Quando necessário, o Responsável Designado consulta o CCO, o Departamento Jurídico ou quaisquer outros interessados internos relevantes para reunir todos os fatos e documentação necessários.

Período de Resposta

- 6.7. A Empresa deverá fornecer uma resposta final por escrito ao Cliente ou Potencial Cliente dentro de 15 dias calendário a partir da data em que a Reclamação for recebida.
- 6.8. Se o Reclamante for uma entidade corporativa e a questão for complexa, a Empresa pode usar até 30 dias corridos para a investigação e resposta. Isso deve ser refletido no e-mail de confirmação ou em um aviso subsequente ao Cliente.

Extensão do prazo

- 6.9. Em casos excepcionais, se for necessário tempo adicional (por exemplo, devido à falta de informações, complexidade da Reclamação ou outras circunstâncias justificadas), o Handler Designado deve informar o Cliente em um formulário reproduzível por escrito (e-mail é suficiente). Este aviso deve:
 - 6.9.1. Descreva as razões para o tempo de processamento estendido, e
 - 6.9.2. Estabeleça um novo prazo razoável que não deverá exceder 35 dias de calendário a partir do recebimento original da Reclamação.

Processo de Resolução

- 6.10. Durante a investigação, o Manipulador Designado pode:
 - 6.10.1. Solicite informações ou documentação adicional ao Cliente,
 - 6.10.2. Entre em contato com os departamentos internos relevantes ou com provedores de serviços terceirizados (quando aplicável),
 - 6.10.3. Verifique se reclamações semelhantes já foram feitas antes e como foram resolvidas,
 - 6.10.4. Realize revisões de transações ou outras diligências de devida diligência.
- 6.11. Todas as ações devem ser realizadas com diligência, justiça e sem demora indevida.

Resposta Final

- 6.12. Após concluir a investigação, o Responsável Designado elabora uma resposta final. Se a resposta envolver compensação financeira ou puder criar uma obrigação material para a Empresa, o rascunho deve ser revisado pelo CCO ou Conselho de Administração antes da emissão.

- 6.13. A resposta final deve ser enviada ao Cliente ou Potencial Cliente pelo mesmo canal de comunicação usado pelo Cliente (ou outro meio mutuamente acordado).

Desfecho e Acompanhamento

- 6.14. Se o resultado for parcial ou totalmente negativo, a resposta deve incluir:
- 6.14.1. As principais razões para a decisão;
 - 6.14.2. Detalhes de contato do Comitê de Disputas do Consumidor da Estônia (tarbijavaidluste komisjon) e de outros órgãos alternativos de resolução de disputas disponíveis, além de uma referência ao direito legal do Cliente de buscar retrocesso em tribunal. A resposta também inclui informações sobre a possibilidade de apresentar uma reclamação ao Deve órgão regulador.

7. REGISTRO

- 7.1. Todas as informações relacionadas à Reclamação — incluindo correspondência, anotações internas e documentos de apoio — devem ser armazenadas de forma segura de acordo com a Política de Privacidade da Empresa no Registro de Reclamações.
- 7.2. O Responsável Designado deverá atualizar o Registro de Reclamações com o resultado final, data de resolução e quaisquer medidas de acompanhamento recomendadas (por exemplo, mudanças de processo, treinamento de funcionários ou revisões de políticas)
- 7.3. Todos os registros relacionados a Reclamações devem ser armazenados de forma segura por pelo menos 5 anos a partir da data da última correspondência sobre a reclamação, em conformidade com o Procedimento de Apagamento de Dados Pessoais e os requisitos de registro MiCAR must

8. RELATÓRIOS E SUPERVISÃO

- 8.1. O Chefe da Equipe de Sucesso do Cliente realizará revisões trimestrais do Registro de Reclamações, identificando tendências e questões sistêmicas a serem reportadas ao Conselho.
- 8.2. Um relatório anual de tratamento de reclamações será preparado pelo Chefe da Equipe de Sucesso do Cliente para revisão do Conselho, resumindo o volume, a natureza e a resolução das reclamações.

9. CONFLITOS DE INTERESSE

- 9.1. O Responsável Designado deve ser independente do objeto da Reclamação (ou seja, não pode ser a pessoa ou departamento sobre quem a Reclamação foi apresentada) e deve ter autoridade, conhecimento e recursos suficientes para conduzir a investigação e comunicar a decisão final.
- 9.2. Reclamações envolvendo conflitos de interesse serão tratadas de acordo com a Política de Conflitos de Interesse, garantindo imparcialidade no tratamento e resolução das Reclamações.

10. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO

- 10.1. O CCO ou gerente designado revisa o Registro de Reclamações trimestralmente para identificar tendências ou questões sistêmicas.
- 10.2. Um relatório anual de tratamento de reclamações é preparado para o Conselho, resumindo volumes de reclamações, tipos, resoluções e quaisquer melhorias feitas.
- 10.3. Preocupações materiais (por exemplo, reclamações repetidas sobre o mesmo problema, risco reputacional significativo) são imediatamente encaminhadas à alta administração para novas ações.

11. REVISÃO E EMENDAS

Avaliações Programadas

- 11.1. Esta Política será revisada anualmente ou com mais frequência, se exigida por mudanças regulatórias, ajustes no modelo de negócios ou transformações operacionais.
- 11.2. O CCO é responsável por iniciar o processo de revisão e coordenar as contribuições de Operações, TI, Jurídico e outras partes interessadas.

Eventos de Gatilho

- 11.3. Mudanças Regulatórias: Se MiCAR, EFSRA, EBA ou qualquer outro órgão regulador relevante introduzir novos requisitos ou normas técnicas, a Política deve ser atualizada conforme necessário.
- 11.4. Mudanças internas: Modificações significativas no Sistema de Manuseio Operacional (OHS), novos relacionamentos com o Provedor de Liquidez ou apetite ao risco revisado.
- 11.5. Preceitos Supervisores: Se a EFSRA ou outra autoridade competente emitir uma diretriz, a Política deve ser adaptada de acordo.

Aprovação de Emendas

- 11.6. Todas as emendas materiais devem ser aprovadas pelo Conselho de Administração.
- 11.7. Atualizações menores ou administrativas (por exemplo, esclarecimentos que não afetem o conteúdo da política) podem ser aprovadas apenas pelo CCO, com uma notificação escrita subsequente ao Conselho de Administração em até 5 dias úteis.