



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Politica de gestionare a reclamațiilor



NOTIFICARE PROPRIETARĂ

ACEST DOCUMENT CONȚINE INFORMAȚII PROPRIETARE KRIPTOMAT. ORICE DEZVĂLUIRE SAU UTILIZARE A ACESTEIA ESTE
EXPRES INTERZISĂ, CU EXCEPȚIA PERMISIUNII SCRISE A KRIPTOMAT.

Cuprins

1. SCOP	3
2. APLICABILITATE ȘI DOMENIU DE APLICARE	3
3. DEFINIȚII	3
4. RESPONSABILITATE	4
5. DEPUNEREA PLÂNGERII	5
6. GESTIONAREA PLÂNGERILOR	6
7. PĂSTRAREA EVIDENȚELOR	8
8. RAPORTARE ȘI SUPRAVEGHERE	8
9. CONFLICTE DE INTERESE	8
10. MONITORIZARE ȘI SUPRAVEGHERE	8
11. REVIZUIRE ȘI AMENDAMENTE	9

1. SCOP

Această Politică de Gestionare a Reclamațiilor ("**Politica**") asigură o abordare transparentă, eficientă și sistematică în primirea, investigarea și rezolvarea Plângerilor. Aceasta este aliniată cu reglementările aplicabile (inclusiv Articolul 71 MiCAR și cerințele EFSRA) și își propune să:

- Facilitați rezolvarea promptă și corectă a preocupărilor clienților.
- Menține încrederea clienților în serviciile Kriptomat.
- Respectați toate legile, reglementările și procedurile interne relevante.

2. APLICABILITATE ȘI SFERĂ

Cine este acoperit

- 2.1. Toți angajații companiei, inclusiv managerii și personalul implicați în furnizarea serviciilor Kriptomat sau gestionarea reclamațiilor.
- 2.2. Clienți potențiali sau existenți care folosesc sau au folosit serviciile Companiei sau care și-au exprimat intenția de a face acest lucru.

Ce este acoperit

- 2.3. Orice expresie de nemulțumire (scrisă sau orală) legată de serviciile, produsele, taxele, termenii contractuali sau comportamentul angajaților Kriptomat.
- 2.4. Procesul de la primirea inițială a unei plângeri până la rezolvarea finală și acțiunile ulterioare.

3. DEFINIȚII

Handler desemnat înseamnă angajatul desemnat special pentru a prelua responsabilitatea principală de a investiga și rezolva o plângere.

Consiliul înseamnă consiliul de administrație al Companiei.

CCO înseamnă Directorul de Conformitate al Companiei.

Active pentru clienți înseamnă active, inclusiv criptoactive, care sunt deținute de Companie în numele clienților.

Client înseamnă orice persoană fizică sau juridică care utilizează, a folosit sau și-a exprimat intenția de a folosi Serviciile.

Companie înseamnă FintechX OÜ, codul de înregistrare estonian 14424637.

Plângerea înseamnă orice expresie de nemulțumire, fie scrisă sau orală, depusă de un Client sau de un Client potențial cu privire la serviciile, produsele, taxele, termenii contractuali sau comportamentul angajaților Kriptomat.

Registrul Plângerilor înseamnă o bază de date, Jira, care păstrează evidențele plângerilor.

Echipa de Suport pentru Clienți înseamnă grupul de angajați responsabili de interacțiunile de primă linie cu clienții, inclusiv primirea solicitărilor și reclamațiilor prin diverse canale de comunicare (de exemplu, telefon, email, chat live). Această echipă se asigură că noile plângeri sunt înregistrate prompt în Registrul de Reclamații, confirmate clientului și, dacă este necesar, transmise către Handler-ul desemnat sau departamentul relevant pentru investigație amănunțită.

EFSRA este Autoritatea Estonică de Supraveghere și Rezolvare Financiară.

Angajat se referă la oricine lucrează pentru sau cu Compania, indiferent de aranjamentul contractual în baza căruia lucrarea este efectuată.

Kriptomat înseamnă Compania.

MiCAR înseamnă Regulamentul privind piețele în criptoactive, adoptat de Parlamentul European.

Politica înseamnă această Politică de Gestionare a Reclamațiilor.

Reglementările se referă la legile, reglementările și alte cerințe de reglementare aplicabile, inclusiv MiCAR și ghidurile autorităților competente (de exemplu, EFSRA, ESMA, EBA), în special cele denumite referințe externe pe coperta acestei Politici.

Servicii se referă la orice serviciu sau produs pe care Compania îl oferă clienților și angajaților săi.

4. RESPONSABILITATE

Consiliu

- 4.1. Aprobă această Politică și orice modificări materiale ulterioare.
- 4.2. Asigură alocarea resurselor suficiente pentru implementarea și menținerea procedurilor de gestionare a reclamațiilor.
- 4.3. Supraveghează conformitatea cu MiCAR, EFSRA și alte cerințe de reglementare relevante.

CCO

- 4.4. Menține alinierea acestei Politici cu cerințele de reglementare și cadrele interne de management al riscului.

- 4.5. Supraveghează procesul de reclamații, asigurând investigarea și rezolvarea la timp.
- 4.6. Efectuează revizuii periodice ale Registrului de Plângeri și raportează problemele sau tendințele semnificative către Consiliu.

Angajați

- 4.7. Trebuie să transmită prompt orice reclamații primite (fie directe, fie descoperite indirect) către Echipa de Suport Clienți sau către CCO, conform ghidurilor interne de escaladare.
- 4.8. Trebuie să coopereze pe deplin în investigarea oricărei plângeri.

Echipa de Suport Clienți

- 4.9. Servește ca primul punct de contact pentru clienții care depun plângeri.
- 4.10. Înregistrează toate plângerile în Registrul de Reclamații în decurs de o zi lucrătoare.
- 4.11. Confirmă primirea plângerii și o trimite handlerului desemnat sau departamentului relevant pentru investigație.

5. DEPUNERE A PLÂNGERII

Canale de trimitere

- 5.1. Plângerile pot fi depuse prin:

Email: support@kriptomat.io

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

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

Limbi

- 5.2. Plângerile pot fi depuse în engleză, estonă sau în orice alte limbi suportate listate pe pagina web a companiei:

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

Taxă

- 5.3. Clienții nu sunt taxați pentru depunerea unei plângeri.

Asistență pentru clienți

- 5.4. Dacă un client are nevoie de îndrumare despre cum să structureze sau să depună o plângere, poate contacta Echipa de Suport Clienți. Echipa de Suport

pentru Clienți va oferi asistență generală pentru a se asigura că Clientul poate trimite eficient detaliile necesare.

6. GESTIONAREA PLÂNGERILOR

Primire și înregistrare

- 6.1. La primirea unei Plângeri — fie ea scrisă, verbală sau prin orice alt canal — Echipa de Suport Clienți trebuie să o înregistreze în Registrul de Reclamații în termen de o zi lucrătoare.
- 6.2. Echipa de Suport Clienți va confirma primirea Plângerii către Client sau Client Potențial într-un limbaj clar și clar. Această confirmare include data la care a fost primită plângerea și un termen estimat pentru soluționare. numele sau poziția persoanei responsabile de gestionarea acesteia

Evaluarea inițială

- 6.3. Compania stabilește natura generală a Plângerii (de exemplu, facturare, probleme tehnice, nemulțumire a produsului) și identifică datele sau documentația relevantă necesară pentru investigație.
- 6.4. Dacă o plângere este prea vagă sau nu conține detalii esențiale, Clientul este rugat să clarifice sau să completeze informațiile.

Investigație și imparțialitate

- 6.5. Handlerul desemnat va efectua o investigație amănunțită și imparțială a Plângerii. Handlerul desemnat nu trebuie să fie persoana care este subiectul Plângerii sau să aibă vreun conflict de interese așa cum este definit mai jos.
- 6.6. Unde este necesar, Handlerul Desemnat consultă CCO-ul, Departamentul Juridic sau orice alte părți interesate interne relevante pentru a aduna toate datele și documentația necesară.

Interval de timp de răspuns

- 6.7. Compania va furniza un răspuns scris final Clientului sau Clientului Potențial în termen de 15 zile calendaristice de la data primării Plângerii.
- 6.8. Dacă reclamantul este o entitate corporativă și problema este complexă, Compania poate folosi până la 30 de zile calendaristice pentru investigație și răspuns. Acest lucru trebuie reflectat în e-mailul de confirmare sau într-o notificare ulterioară adresată Clientului.

Prelungirea termenului limită

6.9. În cazuri excepționale, dacă este necesar timp suplimentar (de exemplu, din cauza lipsei informațiilor, complexității Plângerii sau altor circumstanțe justificate), Handlerul desemnat va informa Clientul într-o formă reproductibilă în scris (e-mailul este suficient). Această notificare trebuie:

- 6.9.1. Prezentați motivele pentru timpul prelungit de procesare și
- 6.9.2. Stabiliți un nou termen rezonabil care să nu depășească 35 de zile calendaristice de la primirea inițială a Plângerii.

Procesul de rezolvare

6.10. În timpul investigației, handlerul desemnat poate:

- 6.10.1. Solicitați informații suplimentare sau documentație de la Client,
- 6.10.2. Contactați departamentele interne relevante sau furnizorii de servicii terți (acolo unde este cazul),
- 6.10.3. Verificați dacă au mai fost depuse plângeri similare înainte și cum au fost rezolvate,
- 6.10.4. Efectuați revizuri ale tranzacțiilor sau alte măsuri de due diligence.

6.11. Toate acțiunile trebuie efectuate cu sârguință, corectitudine și fără întârzieri nejustificate.

Răspunsul final

- 6.12. După finalizarea investigației, handlerul desemnat redactează un răspuns final. Dacă răspunsul implică compensații financiare sau ar putea crea o obligație materială pentru Companie, proiectul trebuie revizuit de către CCO sau Consiliul de Administrație înainte de emitere.
- 6.13. Răspunsul final va fi trimis Clientului sau Potențialului Client prin același canal de comunicare folosit de Client (sau alt mijloc agreat reciproc).

Rezultat și urmărire

6.14. Dacă rezultatul este parțial sau complet negativ, răspunsul trebuie să includă:

- 6.14.1. Principalele motive ale deciziei;
- 6.14.2. Detalii de contact pentru Comitetul Estonian pentru Litigii de Consum (tarbijavaidluste komisjon) și alte organisme alternative disponibile de soluționare a disputelor, precum și o referință la dreptul legal al clientului de a solicita regresul în instanță. Răspunsul include, de

asemenea, informații despre posibilitatea depunerii unei plângeri la trebuie Organismul de reglementare .

7. EVIDENȚA

- 7.1. Toate informațiile legate de Plângere — inclusiv corespondență, notițe interne și documente de susținere — vor fi stocate în siguranță, în conformitate cu Politica de confidențialitate a Companiei în Registrul Plângerilor.
- 7.2. Handlerul desemnat va actualiza Registrul de Plângeri cu rezultatul final, data rezoluției și orice măsuri de urmărire recomandate (de exemplu, modificări de proces, instruire a angajaților sau revizuri de politici)
- 7.3. Toate documentele legate de Plângeri trebuie păstrate în siguranță pentru cel puțin 5 ani de la data ultimei corespondențe privind plângerea, în conformitate cu Procedura de Ștergere a Datelor Personale și cerințele de păstrare a evidențelor MiCAR. must

8. RAPORTARE ȘI SUPRAVEGHERE

- 8.1. Șeful Echipei de Succes al Clienților va efectua revizuri trimestriale ale Registrului de Reclamații, identificând tendințe și probleme sistemice pe care să le raporteze Consiliului.
- 8.2. Un raport anual de gestionare a reclamațiilor va fi pregătit de către Șeful Echipei de Succes al Clienților pentru revizuirea Consiliului, rezumând volumul, natura și rezolvarea reclamațiilor.

9. CONFLICTE DE INTERESE

- 9.1. Handlerul desemnat trebuie să fie independent de subiectul plângerii (adică nu trebuie să fie persoana sau departamentul despre care a fost depusă plângerea) și trebuie să aibă suficientă autoritate, cunoștințe și resurse suficiente pentru a desfășura investigația și a comunica decizia finală.
- 9.2. Plângerile legate de conflicte de interese vor fi gestionate conform Politicii privind Conflictele de Interese, asigurând imparțialitatea în gestionarea și soluționarea Plângerilor.

10. MONITORIZARE ȘI SUPRAVEGHERE

- 10.1. CCO-ul sau managerul desemnat revizuieste trimestrial Registrul de Plângeri pentru a identifica tendințe sau probleme sistemice.
- 10.2. Un raport anual privind gestionarea plângerilor este pregătit pentru Consiliu, rezumând volumele, tipurile, rezoluțiile și orice îmbunătățiri aduse.

- 10.3. Preocupările materiale (de exemplu, plângeri repetate legate de aceeași problemă, risc semnificativ de reputație) sunt transmise imediat conducerii superioare pentru acțiuni suplimentare.

11. REVIZUIRE ȘI AMENDAMENTE

Recenzii programate

- 11.1. Această Politică va fi revizuită anual sau mai frecvent dacă este impusă de modificări de reglementare, ajustări ale modelului de afaceri sau transformări operaționale.
- 11.2. CCO este responsabil de inițierea procesului de revizuire și de coordonarea contribuțiilor din partea departamentelor de Operațiuni, IT, Juridic și alte părți interesate.

Evenimente declanșatoare

- 11.3. Modificări de reglementare: Dacă MiCAR, EFSRA, EBA sau orice alt organism de reglementare relevant introduce noi cerințe sau standarde tehnice, Politica trebuie actualizată după necesitate.
- 11.4. Schimbări interne: Modificări semnificative ale Sistemului de Manipulare Operațională (OHS), noi relații cu furnizorii de lichiditate sau revizuirea apetitului pentru risc.
- 11.5. Precepte de supraveghere: Dacă EFSRA sau o altă autoritate competentă emite o directivă, politica trebuie adaptată corespunzător.

Aprobarea amendamentelor

- 11.6. Toate modificările importante trebuie aprobate de Consiliul de Administrație.
- 11.7. Actualizările minore sau administrative (de exemplu, clarificări care nu afectează substanța politicii) pot fi aprobate doar de către CCO, cu o notificare scrisă ulterioară către Consiliul de Administrație în termen de 5 zile lucrătoare.