



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Politika postupanja sa žalbama



VLASNIČKO OBAVEŠTENJE

OVAJ DOKUMENT SADRŽI INFORMACIJE U VLASNIŠTVU KRIPTOMAT. SVAKO OTKRIVANJE ILI KORIŠĆENJE ISTOG JE IZRIČITO
ZABRANJENO, OSIM UZ PISMENU DOZVOLU KRIPTOMAT-A.

Sadržaj

1. SVRHA	3
2. PRIMENLJIVOST I OBIM	3
3. DEFINICIJE	3
4. ODGOVORNOST	4
5. PODNOŠENJE ŽALBE	5
6. POSTUPANJE ŽALBE	6
7. VOĐENJE EVIDENCIJE	8
8. IZVEŠTAVANJE I NADZOR	8
9. SUKOB INTERESA	8
10. MONITORING I NADZOR	8
11. PREGLED I IZMENE I DOPUNE	9

1. SVRHA

Ova politika za rješavanje žalbi ("**Politika**") osigurava transparentan, efikasan i sistematičan pristup primanju, istraživanju i rešavanju žalbi. Usklađuje se sa važećim propisima (uključujući MiCAR član 71 i zahteve EFSRA) i ima za cilj:

- Olakšati brzo i fer rešavanje problema klijenta.
- Održavajte poverenje klijenata u usluge Kriptomata.
- Pridržavajte se svih relevantnih zakona, propisa i internih procedura.

2. PRIMENLJIVOST I OBIM

Ko je pokriven

- 2.1. Svi zaposleni u Kompaniji, uključujući menadžere i osoblje uključeno u pružanje usluga Kriptomat ili rukovanje žalbama.
- 2.2. Potencijalni ili postojeći klijenti koji koriste ili su koristili usluge Kompanije ili koji su izrazili nameru da to učine.

Šta je pokriveno

- 2.3. Svaki izraz nezadovoljstva (pismeno ili usmeno) u vezi sa uslugama, proizvodi, naknade, ugovorni uslovi ili ponašanje zaposlenih na Kriptomatu.
- 2.4. Proces od početnog prijema žalbe do njenog konačnog rešavanja i naknadnih radnji.

3. DEFINICIJE

Dodeljeni rukovodilac znači zaposleni posebno određen da preuzme primarnu odgovornost za istragu i rešavanje žalbe.

Upravni odbor označava upravni odbor Društva.

CCO znači glavni službenik za usklađenost kompanije.

Imovina klijenta označava imovinu, uključujući kripto-imovinu koju drži Društvo u ime klijenata.

Klijent označava bilo koje fizičko ili pravno lice koje koristi, koristilo ili izrazilo nameru da koristi Usluge.

Kompanija znači FintechKs OU, estonski registarski kod 14424637.

Žalba označava svaki izraz nezadovoljstva, bilo pismeni ili usmeni, podnesen od strane Klijenta ili Potencijalnog klijenta u vezi sa uslugama, proizvodima, naknadama, ugovornim uslovima ili ponašanjem svojih zaposlenih.

Registar žalbi znači bazu podataka, Jira, vođenje evidencije o žalbama.

Tim za podršku klijentima označava grupu zaposlenih odgovornih za interakciju sa klijentima na prvoj liniji, uključujući primanje upita i žalbi putem različitih kanala komunikacije (npr. telefon, e-pošta, časkanje uživo). Ovaj tim obezbeđuje da se nove žalbe odmah registruju u Registru žalbi, priznaju klijentu i, ako je potrebno, prosleđuju dodeljenom rukovaocu ili relevantnom odeljenju za detaljnu istragu.

EFSRA je estonski organ za finansijski nadzor i rešavanje problema.

Zaposleni se odnosi na svakoga ko radi za ili sa Društvom, bez obzira na ugovorni aranžman pod kojim se posao obavlja.

Kriptomat znači kompanija.

MiCAR znači Uredba o tržištima kripto-imovine koju je usvojio Evropski parlament.

Politika znači ovu politiku za rešavanje žalbi.

Propisi označavaju važeće zakone, propise i druge regulatorne zahteve, uključujući MiCAR i smernice nadležnih organa (npr. EFSRA, ESMA, EBA), posebno one koji se nazivaju spoljnim referencama na naslovnoj strani ove Politike.

Usluge se odnose na bilo koju uslugu ili proizvod koji Kompanija pruža svojim klijentima i zaposlenima.

4. ODGOVORNOST

Upravni odbor

- 4.1. Odobrava ovu politiku i sve naknadne materijalne izmene.
- 4.2. Obezbeđuje da se izdvoje dovoljni resursi za implementaciju i održavanje procedura za rešavanje žalbi.
- 4.3. Nadgleda usklađenost sa MiCAR-om, EFSRA i drugim relevantnim regulatornim zahtevima.

CCO

- 4.4. Održava usklađenost ove politike sa regulatornim zahtevima i internim okvirima za upravljanje rizicima.
- 4.5. Nadgleda proces žalbi, obezbeđujući pravovremenu istragu i rešavanje.

- 4.6. Sprovodi periodične preglede registra žalbi i izveštava o značajnim pitanjima ili trendovima Odboru.

Zaposleni

- 4.7. Mora odmah proslediti sve primljene žalbe (bilo direktne ili otkrivene indirektno) timu za podršku klijentima ili CCO-u, u skladu sa internim smernicama za eskalaciju.
- 4.8. Mora u potpunosti sarađivati u istrazi bilo koje žalbe.

Tim za korisničku podršku

- 4.9. Služi kao prva tačka kontakta za klijente koji podnose žalbe.
- 4.10. Registruje sve žalbe u Registar žalbi u roku od jednog radnog dana.
- 4.11. Potvrđuje prijem žalbe i prosleđuje je dodeljenom rukovaocu ili nadležnom odeljenju za istragu.

5. PODNOŠENJE ŽALBE

Kanali za podnošenje

- 5.1. Žalbe se mogu podnijeti putem:

E-mail: support@kriptomat.io

Veb portal: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Mail: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Estonija

Jezici

- 5.2. Žalbe se mogu podneti na engleskom, estonskom ili bilo kom drugom podržanom jeziku navedenom na veb stranici Društva:

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

Naknada

- 5.3. Klijentima se ne naplaćuje nikakva naknada za podnošenje žalbe.

Pomoć klijentima

- 5.4. Ukoliko klijent zahteva smernice o tome kako da strukturira ili podnese žalbu, oni mogu kontaktirati tim za korisničku podršku. Tim za podršku klijentima će pružiti opštu pomoć kako bi se osiguralo da klijent može efikasno da podnese potrebne detalje.

6. POSTUPANJE ŽALBE

Prijem i registracija

- 6.1. Po prijemu žalbe – bilo pismene, usmene ili bilo koje druge – tim za korisničku podršku mora da registruje žalbu u Registru žalbi u roku od jednog radnog dana.
- 6.2. Tim za podršku klijentima će potvrditi prijem žalbe klijentu ili potencijalnom klijentu na jasnem, jednostavnom jeziku. Ovo priznanje uključuje datum kada je žalba primljena, i procijenjeni vremenski okvir za rješavanje. Ime ili položaj osobe odgovorne za rukovanje

Početna procena

- 6.3. Kompanija utvrđuje opštu prirodu žalbe (npr. naplate, tehnička pitanja, nezadovoljstvo proizvodom) i identifikuje relevantne podatke ili dokumentaciju potrebnu za istragu.
- 6.4. Ako je žalba previše nejasna ili nedostaju bitni detalji, od klijenta se traži da razjasni ili dopuni informacije.

Istraga i nepristrasnost

- 6.5. Dodeljeni rukovodilac će sprovesti temeljnu i nepristrasnu istragu žalbe. Dodeljeni rukovodilac ne sme biti osoba koja je predmet žalbe ili imati bilo kakav sukob interesa kao što je definisano u nastavku.
- 6.6. Po potrebi, dodeljeni rukovodilac se konsultuje sa CCO-om, pravnim odeljenjem ili bilo kojim drugim relevantnim internim zainteresovanim stranama kako bi prikupio sve potrebne činjenice i dokumentaciju.

Vremenski okvir odgovora

- 6.7. Kompanija će dati konačan pismeni odgovor klijentu ili potencijalnom klijentu u roku od 15 kalendarskih dana od dana prvog prijema žalbe.
- 6.8. Ako je podnosilac žalbe pravno lice i pitanje je složeno, Društvo može koristiti do 30 kalendarskih dana za istragu i odgovor. Ovo se mora odraziti u e-poruci za potvrdu ili naknadnom obaveštenju Klijentu.

Produženje roka

- 6.9. U izuzetnim slučajevima, ako je potrebno dodatno vreme (npr. Zbog nedostajućih informacija, složenosti žalbe ili drugih opravdanih okolnosti), dodeljeni rukovalac će obavestiti klijenta u obliku koji se može ponoviti u pisanoj formi (e-mail je dovoljan). Ovo obaveštenje mora:
- 6.9.1. Navedite razloge za produženo vreme obrade, i
 - 6.9.2. Obezbediti novi razumni rok koji ne sme biti duži od KSNUMKS kalendarskih dana od prvobitnog prijema žalbe.

Proces rezolucije

- 6.10. Tokom istrage, dodeljeni rukovodilac može:
- 6.10.1. Traženje dodatnih informacija ili dokumentacije od Klijenta,
 - 6.10.2. Obratite se relevantnim internim odeljenjima ili nezavisnim pružaocima usluga (ako je primenljivo),
 - 6.10.3. Proverite da li su slične žalbe podnete ranije i kako su rešene,
 - 6.10.4. Sprovesti preglede transakcija ili druge korake dubinske analize.
- 6.11. Sve radnje moraju biti izvršene marljivo, pošteno i bez nepotrebnog odlaganja.

Konačan odgovor

- 6.12. Po završetku istrage, dodeljeni rukovodilac izrađuje konačni odgovor. Ako odgovor podrazumeva finansijsku naknadu ili bi mogao da stvori materijalnu obavezu za Društvo, nacrt mora biti pregledan od strane CCO ili Upravnog odbora pre izdavanja.
- 6.13. Konačni odgovor će biti poslat Klijentu ili potencijalnom klijentu preko istog kanala komunikacije koji koristi Klijent (ili na drugi međusobno dogovoreni način).

Ishod i praćenje

- 6.14. Ako je ishod delimično ili potpuno negativan, odgovor mora sadržavati:
- 6.14.1. Glavni razlozi za odluku;
 - 6.14.2. Kontakt podaci za Estonski komitet za potrošačke sporove (tarbijavaidluste komisjon) i druga dostupna tela za alternativno rešavanje sporova, kao i upućivanje na zakonsko pravo klijenta da traži regresiju na sudu. Odgovor takođe sadrži informacije o mogućnosti podnošenja žalbe kod mora regulatorno telo .

7. VOĐENJE EVIDENCIJE

- 7.1. Sve informacije vezane za žalbu – uključujući korespondenciju, interne beleške i prateću dokumentaciju – biće bezbedno pohranjene u skladu sa Politikom privatnosti Društva u Registru žalbi.
- 7.2. Dodeljeni rukovodilac će ažurirati Registar žalbi sa konačnim ishodom, datumom rešavanja i svim preporučenim merama praćenja (npr. Promene procesa, obuka zaposlenih ili revizije politike)
- 7.3. Sve evidencije koje se odnose na žalbe čuvaju se na sigurnom mestu najmanje 5 godina od datuma poslednje prepiske po žalbi, u skladu sa Procedurom brisanja ličnih podataka i zahtevima za vođenje evidencije MiCAR-a. must

8. IZVEŠTAVANJE I NADZOR

- 8.1. Šef tima za uspeh klijenata vrši kvartalne preglede registra žalbi, identifikujući trendove i sistemska pitanja koja će prijaviti Odboru.
- 8.2. Godišnji izveštaj o žalbama će biti pripremljen od strane šefa tima za uspeh klijenata za pregled Odbora, sumirajući obim, prirodu i rešavanje žalbi.

9. SUKOB INTERESA

- 9.1. Dodeljeni rukovodilac mora biti nezavisan od predmeta žalbe (tj. Ne sme biti osoba ili odeljenje o kome je podneta žalba) i mora imati dovoljno ovlašćenja, znanja i resursa da sprovede istragu i saopšti konačnu odluku.
- 9.2. Žalbe koje se odnose na sukob interesa će se upravljati u skladu sa Politikom sukoba interesa, obezbeđujući nepristrasnost u postupanju i rešavanju žalbi.

10. MONITORING I NADZOR

- 10.1. CCO ili imenovani menadžer kvartalno pregledava registar žalbi kako bi identifikovao trendove ili sistemska pitanja.
- 10.2. Godišnji izveštaj o žalbama se priprema za Odbor, sumirajući količine žalbi, vrste, rezolucije i sva poboljšanja.
- 10.3. Materijalni problemi (npr. Ponovljene žalbe na isti problem, značajan reputacijski rizik) odmah se prenose višem menadžmentu na dalje postupanje.

11. PREGLED I IZMENE I DOPUNE

Planirani pregledi

- 11.1. Ova politika će se revidirati godišnje ili češće ako je to propisano regulatornim promjenama, prilagođavanjem poslovnog modela ili operativnim transformacijama.
- 11.2. CCO je odgovoran za pokretanje procesa pregleda i koordinaciju doprinosa operacija, IT-a, pravnih i drugih zainteresovanih strana.

Trigger Događaji

- 11.3. Regulatorne izmene: Ako MiCAR, EFSRA, EBA ili bilo koje drugo relevantno regulatorno telo uvede nove zahteve ili tehničke standarde, Politika se mora ažurirati po potrebi.
- 11.4. Interne promene: Značajne modifikacije operativnog sistema za rukovanje (OHS), novi odnosi sa provajderima likvidnosti ili revidirani apetit za rizikom.
- 11.5. Pravila supervizora: Ako EFSRA ili drugi nadležni organ izda direktivu, Politika mora biti prilagođena u skladu s tim.

Usvajanje amandmana

- 11.6. Sve materijalne izmene i dopune moraju biti odobrene od strane Upravnog odbora.
- 11.7. Manja ili administrativna ažuriranja (npr. Pojašnjenja koja ne utiču na suštinu politike) može odobriti samo CCO, uz naknadno pismeno obaveštenje Upravnom odboru u roku od 5 radnih dana.