



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Politika riešenia sťažností



VLASTNÍCKE OZNÁMENIE

TENTO DOKUMENT OBSAHUJE INFORMÁCIE VLASTNÍCKE PRE KRIPTOMAT. AKÉKOĽVEK ZVEREJNENIE ALEBO POUŽITIE JE
VÝSLOVNE ZAKÁZANÉ OKREM PÍSOMNÉHO SÚHLASU KRYPTOMATU.

Obsah

1. ÚČEL	3
2. POUŽITELNOSTĚ A ROZSAH	3
3. DEFINÍCE	3
4. ZODPOVEDNOSTĚ	4
5. PODÁNÍ STÁŽNOSTI	5
6. ŘEŠENÍ STÁŽNOSTÍ	6
7. VEDENÍ ZÁZNAMOV	8
8. HLÁŠENÍ A DOHLĚD	8
9. KONFLIKTY ZÁJMOV	8
10. MONITOROVÁNÍ A DOHLĚD	8
11. PŘESKÚMÁNÍ A NOVELY	9

1. ÚČEL

Táto politika riešenia sťažností ("**Politika**") zabezpečuje transparentný, efektívny a systematický prístup k prijímaniu, vyšetrovaniu a riešeniu sťažností. Je v súlade s platnými predpismi (vrátane článku 71 MiCAR a požiadaviek EFSRA) a má za cieľ:

- Uľahčiť rýchle a spravodlivé riešenie problémov klientov.
- Udržiavajte dôveru klientov v služby Kriptomatu.
- Dodržiavajte všetky príslušné zákony, predpisy a interné postupy.

2. POUŽITELNOSŤ A ROZSAH

Kto je pokrytý

- 2.1. Všetci zamestnanci spoločnosti, vrátane manažérov a zamestnancov zapojených do poskytovania služieb Kriptomat alebo riešenia sťažností.
- 2.2. Potenciálni alebo existujúci klienti, ktorí využívajú alebo využívali služby spoločnosti, alebo ktorí vyjadrili zámer tak urobiť.

Čo je zahrnuté

- 2.3. Akýkoľvek prejav nespokojnosti (písomný alebo ústny) týkajúci sa služieb, produktov, poplatkov, zmluvných podmienok alebo správania zamestnancov Kriptomatu.
- 2.4. Proces od počiatočného prijatia sťažnosti až po jej konečné vyriešenie a následné kroky.

3. DEFINÍCIE

Pridelený handler znamená zamestnanca, ktorý je špeciálne určený na primárnu zodpovednosť za vyšetrovanie a riešenie sťažnosti.

Predstavenstvo znamená predstavenstvo spoločnosti.

CCO znamená Chief Compliance Officer spoločnosti.

Klientske aktíva znamenajú aktíva vrátane kryptoaktív, ktoré spoločnosť drží v mene klientov.

Klient znamená akúkoľvek fyzickú alebo právnu osobu, ktorá používa, používala alebo vyjadrila zámer využívať služby.

Spoločnosť znamená FintechX OÜ, estónsky registračný kód 14424637.

Sťažnosť znamená akýkoľvek prejav nespokojnosti, či už písomný alebo ústny, podaný klientom alebo potenciálnym klientom týkajúcim sa služieb, produktov, poplatkov, zmluvných podmienok alebo správania jeho zamestnancov spoločnosti Kriptomat.

Register sťažností znamená databázu, Jira, ktorá vedie záznamy o sťažnostiach.

Tím zákaznickej podpory znamená skupinu zamestnancov zodpovedných za interakciu v prvej línii so zákazníkmi, vrátane prijímania dopytov a sťažností prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov (napr. telefón, e-mail, živý chat). Tento tím zabezpečuje, že nové sťažnosti sú promptne zaregistrované v registri sťažností, potvrdené klientovi a v prípade potreby postúpené pridelenému pracovníkovi alebo príslušnému oddeleniu na dôkladné preskúmanie.

EFSA je Estónsky úrad pre finančný dohľad a riešenie riešení.

Zamestnanec označuje každého, kto pracuje pre spoločnosť alebo s ňou, bez ohľadu na zmluvné podmienky, na základe ktorých sa práca vykonáva.

Kriptomat znamená Spoločnosť.

MiCAR znamená reguláciu trhov v kryptoaktívach prijatú Európskym parlamentom.

Politika znamená túto Politiku riešenia sťažností.

Predpisy znamenajú platné zákony, predpisy a ďalšie regulačné požiadavky, vrátane MiCAR a usmernení príslušných orgánov (napr. EFSRA, ESMA, EBA), konkrétne tých, ktoré sú uvedené ako externé referencie na titulnej strane tejto Politiky.

Služby označujú akúkoľvek službu alebo produkt, ktorý spoločnosť poskytuje svojim klientom a zamestnancom.

4. ZODPOVEDNOSŤ

Predstavenstvo

- 4.1. Schvaľuje túto politiku a akékoľvek následné podstatné zmeny.
- 4.2. Zabezpečuje dostatočné zdroje na implementáciu a udržiavanie postupov riešenia sťažností.
- 4.3. Dohliada na súlad s požiadavkami MiCAR, EFSRA a ďalšími relevantnými regulačnými požiadavkami.

CCO

- 4.4. Udržiava zosúladenie tejto politiky s regulačnými požiadavkami a internými rámcami riadenia rizík.

- 4.5. Dohliada na proces podávania sťažností, zabezpečuje včasné vyšetovanie a vyriešenie.
- 4.6. Vykonáva pravidelné kontroly registra sťažností a informuje Radu o významných problémoch alebo trendoch.

Zamestnanci

- 4.7. Každú prijatú sťažnosť (či už priamu alebo nepriamo zistenú) musí promptne postúpiť zákazníkemu podpornému tímu alebo CCO podľa interných pokynov na eskaláciu.
- 4.8. Musí plne spolupracovať pri vyšetovaní akejkoľvek sťažnosti.

Tím zákazníckej podpory

- 4.9. Slúži ako prvý kontaktný bod pre klientov podávajúcich sťažnosti.
- 4.10. Registruje všetky sťažnosti v registri sťažností do jedného pracovného dňa.
- 4.11. Potvrdzuje prijatie sťažnosti a postúpi ju pridelenému pracovníkovi alebo príslušnému oddeleniu na vyšetovanie.

5. PODANIE SŤAŽNOSTI

Kanály na odosielanie

- 5.1. Sťažnosti je možné podať cez:

Email: support@kriptomat.io

Webový portál: <https://kriptomat.io/submit-a-complaint/form/>

Pošta: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallinn, Estónsko

Jazyky

- 5.2. Sťažnosti je možné podávať v angličtine, estónčine alebo v iných podporovaných jazykoch uvedených na webovej stránke spoločnosti:

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

Poplatok

- 5.3. Klienti neplatia žiadne poplatky za podanie sťažnosti.

Pomoc klientom

- 5.4. Ak klient potrebuje usmernenie, ako štruktúrovať alebo podať sťažnosť, môže kontaktovať tím zákazníckej podpory. Tím zákazníckej podpory poskytne všeobecnú pomoc, aby klient mohol efektívne odoslať potrebné údaje.

6. RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ

Prijatie a registrácia

- 6.1. Po prijatí sťažnosti – či už písomnej, ústnej alebo inej – musí tím zákazníckej podpory zaregistrovať sťažnosť do registra sťažností do jedného pracovného dňa.
- 6.2. Tím zákazníckej podpory potvrdí prijatie sťažnosti klientovi alebo potenciálnemu klientovi jasným a zrozumiteľným jazykom. Toto potvrdzovanie obsahuje dátum prijatia sťažnosti a odhadovaný časový rámec na vyriešenie. meno alebo pozícia osoby zodpovednej za jej spracovanie

Počiatočné hodnotenie

- 6.3. Spoločnosť určuje všeobecnú povahu sťažnosti (napr. fakturácia, technické problémy, nespokojnosť s produktom) a identifikuje relevantné údaje alebo dokumentáciu potrebnú na vyšetrovanie.
- 6.4. Ak je sťažnosť príliš nejasná alebo jej chýbajú podstatné detaily, klient je požiadaný, aby informácie objasnil alebo doplnil.

Vyšetrovanie a nestrannosť

- 6.5. Pridelený handler vykoná dôkladné a nestranné vyšetrovanie sťažnosti. Pridelený pracovník nesmie byť osobou, ktorá je predmetom Sťažnosti alebo nesmie mať žiadny konflikt záujmov podľa nižšie definovaného.
- 6.6. Ak je to potrebné, pridelený handler konzultuje s CCO, právnym oddelením alebo inými relevantnými internými zainteresovanými stranami, aby zhromaždil všetky potrebné fakty a dokumentáciu.

Doba reakcie

- 6.7. Spoločnosť poskytne klientovi alebo potenciálnemu klientovi konečnú písomnú odpoveď do 15 kalendárnych dní od prvého prijatia sťažnosti.
- 6.8. Ak je sťažovateľ korporátnou osobou a problém je zložitý, spoločnosť môže na vyšetrovanie a reakciu využiť až 30 kalendárnych dní. Toto musí byť uvedené v potvrdení e-mailu alebo v následnom oznámení klientovi.

Predĺženie termínu

- 6.9. Vo výnimočných prípadoch, ak je potrebný dodatočný čas (napr. kvôli chýbajúcim informáciám, zložitosti sťažnosti alebo iným oprávneným okolnostiam), musí pridelený pracovník informovať klienta písomne (stačí e-mail). Toto oznámenie musí:
- 6.9.1. Uvedťe dôvody predĺženého času spracovania, a
 - 6.9.2. Stanovte nový primeraný termín, ktorý nesmie presiahnuť 35 kalendárnych dní od pôvodného prijatia sťažnosti.

Proces riešenia

- 6.10. Počas vyšetrovania môže pridelený handler:
- 6.10.1. Požiadať klienta o dodatočné informácie alebo dokumentáciu,
 - 6.10.2. Kontaktovať príslušné interné oddelenia alebo poskytovateľov služieb tretích strán (ak je to relevantné),
 - 6.10.3. Overte si, či už boli podobné sťažnosti podané predtým a ako boli vyriešené,
 - 6.10.4. Vykonávajú kontroly transakcií alebo iné kroky due diligence.
- 6.11. Všetky kroky musia byť vykonávané dôsledne, spravodlivo a bez zbytočného odkladu.

Záverečná odpoveď

- 6.12. Po ukončení vyšetrovania pridelený handler pripravuje konečnú odpoveď. Ak odpoveď zahŕňa finančnú kompenzáciu alebo by mohla vytvoriť podstatnú povinnosť pre spoločnosť, návrh musí byť pred vydaním preskúmaný vrchným riaditeľom alebo predstavenstvom.
- 6.13. Konečná odpoveď musí byť zaslaná klientovi alebo potenciálnemu klientovi rovnakým komunikačným kanálom, aký používa klient (alebo iným vzájomne dohodnutým spôsobom).

Výsledok a následné kroky

- 6.14. Ak je výsledok čiastočne alebo úplne negatívny, odpoveď musí obsahovať:
- 6.14.1. Hlavné dôvody tohto rozhodnutia;
 - 6.14.2. Kontaktné údaje Estónskeho výboru pre spotrebiteľské spory (tarbijavaidluste komisjon) a ďalších dostupných orgánov na alternatívne riešenie sporov, ako aj zmienku o právnom nároku klienta

žiadať oopätovnú diskrimináciu na súde. Odpoveď musí tiež obsahovať informácie o možnosti podania sťažnosti na Regulačný orgán.

7. VEDENIE ZÁZNAMOV

- 7.1. Všetky informácie týkajúce sa sťažnosti – vrátane korešpondencie, interných poznámok a podporných dokumentov – musia byť bezpečne uložené v súlade so Zásadami ochrany osobných údajov spoločnosti v registri sťažností.
- 7.2. Pridelený riešiteľ musí aktualizovať register sťažností o konečnom výsledku, dátume vyriešenia a odporúčaných následných opatreniach (napr. zmeny procesov, školenie zamestnancov alebo úpravy politík)
- 7.3. Všetky záznamy týkajúce sa sťažností musia byť bezpečne uložené najmenej 5 rokov od dátumu poslednej korešpondencie k sťažnosti, v súlade s postupom vymazania osobných údajov a požiadavkami na vedenie záznamov MiCAR. must

8. HLÁSENIE A DOHL'AD

- 8.1. Vedúci tímu zákazníckeho úspechu vykonáva štvrťročné kontroly registra sťažností, identifikuje trendy a systémové problémy, ktoré bude hlásiť správnej rade.
- 8.2. Vedúci tímu zákazníckeho úspechu pripraví každoročnú správu o riešení sťažností na posúdenie správnou radou, ktorá zhrnie objem, povahu a riešenie sťažností.

9. KONFLIKTY ZÁUJMOV

- 9.1. Pridelený pracovník musí byť nezávislý od predmetu sťažnosti (t. j. nesmie byť osobou alebo oddelením, o ktorom bola sťažnosť podaná) a musí mať dostatočné právomoci, vedomosti a zdroje na vykonanie vyšetrovania a komunikáciu konečného rozhodnutia.
- 9.2. Sťažnosti týkajúce sa konfliktu záujmov budú riešené podľa politiky konfliktu záujmov, čím sa zabezpečí nestrannosť pri riešení a riešení sťažností.

10. MONITOROVANIE A DOHL'AD

- 10.1. CCO alebo určený manažér štvrťročne kontroluje register sťažností, aby identifikoval trendy alebo systémové problémy.
- 10.2. Pre Radu sa pripravuje každoročná správa o riešení sťažností, ktorá zhrňuje objemy sťažností, typy, uznesenia a akékoľvek zlepšenia.

- 10.3. Podstatné obavy (napr. opakované sťažnosti na ten istý problém, významné riziko reputácie) sú okamžite eskalované vrcholovému manažmentu na ďalšie opatrenia.

11. PRESKÚMANIE A NOVELY

Plánované hodnotenia

- 11.1. Táto politika bude prehodnocovaná ročne alebo častejšie, ak to vyžadujú regulačné zmeny, úpravy obchodného modelu alebo prevádzkové transformácie.
- 11.2. CCO je zodpovedný za iniciovanie procesu hodnotenia a koordináciu vstupov od prevádzky, IT, právnych a ďalších zainteresovaných strán.

Spúšťacie udalosti

- 11.3. Regulačné zmeny: Ak MiCAR, EFSRA, EBA alebo iný relevantný regulačný orgán zavedie nové požiadavky alebo technické normy, politika musí byť podľa potreby aktualizovaná.
- 11.4. Interné zmeny: Významné úpravy systému prevádzkového spracovania (BOZP), nové vzťahy s poskytovateľmi likvidity alebo upravený apetít na riziko.
- 11.5. Dozorné predpisy: Ak EFSRA alebo iný príslušný orgán vydá smernicu, politika musí byť primerane upravená.

Schválenie zmien

- 11.6. Všetky podstatné zmeny musia byť schválené správnu radou.
- 11.7. Menšie alebo administratívne aktualizácie (napr. objasnenia, ktoré neovplyvňujú obsah politiky) môže schváliť samostatne CCO, s následným písomným oznámením správnej rade do 5 pracovných dní.