



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

Politika obravnave pritožb



LASTNIŠKO OBVESTILO

TA DOKUMENT VSEBUJE INFORMACIJE, KI SO LASTNIŠKE ZA KRIPTOMAT. VSAKO RAZKRITJE ALI UPORABA JE IZRECNO PREPOVEDANA, RAZEN ČE JE KRIPTOMAT PISNO DOVOLIL.

Kazalo vsebine

1. NAMEN	3
2. UPORABNOST IN OBSEG	3
3. DEFINICIJE	3
4. ODGOVORNOST	4
5. VLOŽITEV PRITOŽBE	5
6. OBRAVNAVA PRITOŽB	6
7. VODENJE EVIDENC	8
8. POROČANJE IN NADZOR	8
9. KONFLIKTI INTERESOV	8
10. NADZOR IN SPREMLJANJE	8
11. PREGLED IN SPREMEMBE	9

1. NAMEN

Ta politika obravnave pritožb ("**Politika**") zagotavlja pregleden, učinkovit in sistematičen pristop k prejemanju, preiskovanju in reševanju pritožb. Skladna je z veljavno zakonodajo (vključno z MiCAR člen 71 in zahtevami EFSRA) ter si prizadeva:

- Omogočiti hitro in pošteno reševanje skrbi strank.
- Ohranite zaupanje strank v storitve Kriptomata.
- Upoštevajte vse ustrezne zakone, predpise in notranje postopke.

2. UPORABNOST IN OBSEG

Kdo je krit

- 2.1. Vsi zaposleni v podjetju, vključno z vodji in zaposlenimi, ki so vključeni v zagotavljanje storitev Kriptomat ali obravnavo pritožb.
- 2.2. Potencialne ali obstoječe stranke, ki uporabljajo ali so že uporabljale storitve podjetja ali so izrazile namen za to.

Kaj je zajeto

- 2.3. Vsak izraz nezadovoljstva (pisni ali ustni) v zvezi s storitvami, izdelki, honorarji, pogodbenimi pogoji ali vedenjem zaposlenih Kriptomata.
- 2.4. Postopek od prvega prejema pritožbe do njene končne rešitve in nadaljnjih ukrepov.

3. DEFINICIJE

Dodeljeni nadzornik pomeni zaposlenega, ki je posebej določen za primarno odgovornost za preiskavo in reševanje pritožbe.

Upravni odbor pomeni upravni odbor podjetja.

CCO pomeni glavni uradnik za skladnost podjetja.

Sredstva strank pomenijo sredstva, vključno s kripto-sredstvi, ki jih podjetje hrani v imenu strank.

Naročnik pomeni katerokoli fizično ali pravno osebo, ki uporablja, je uporabljala ali je izrazila namen uporabe Storitve.

Podjetje pomeni FintechX OÜ, estonska registrska koda 14424637.

Pritožba pomeni vsak izraz nezadovoljstva, bodisi pisnega ali ustnega, ki ga poda stranka ali potencialna stranka glede storitev, izdelkov, honorarjev, pogodbenih pogojev ali vedenja njegovih zaposlenih.

Register pritožb pomeni podatkovno bazo, Jira, ki vodi evidenco pritožb.

Ekipo za podporo strankam pomeni skupino zaposlenih, odgovornih za interakcije na prvi liniji s strankami, vključno z prejemanjem povpraševanj in pritožb prek različnih komunikacijskih kanalov (npr. telefon, e-pošta, klepet v živo). Ta ekipa zagotavlja, da so nove pritožbe hitro registrirane v registru pritožb, potrjene stranki in, če je potrebno, posredovane dodeljenemu obravnavcu ali ustreznemu oddelku za temeljito preiskavo.

EFSRA je estonski organ za finančni nadzor in reševanje zadev.

Zaposleni pomeni vsakogar, ki dela za podjetje ali z njim, ne glede na pogodbeno ureditev, pod katero se delo izvaja.

Kriptomat pomeni Podjetje.

MiCAR pomeni regulacijo trgov s kripto-sredstvi, ki jo je sprejel Evropski parlament.

Politika pomeni to Politiko obravnave pritožb.

Predpisi pomenijo veljavne zakone, predpise in druge regulativne zahteve, vključno z MiCAR in smernicami pristojnih organov (npr. EFSRA, ESMA, EBA), zlasti tistimi, ki so na naslovnici te politike navedeni kot zunanji viri.

Storitve se nanašajo na katerokoli storitev ali izdelek, ki ga podjetje nudi svojim strankam in zaposlenim.

4. ODGOVORNOST

Odbor

- 4.1. Odobrava to politiko in vse nadaljnje pomembne spremembe.
- 4.2. Zagotavlja, da so dodeljeni zadostni viri za izvajanje in vzdrževanje postopkov obravnave pritožb.
- 4.3. Nadzoruje skladnost z MiCAR, EFSRA in drugimi relevantnimi regulativnimi zahtevami.

CCO

- 4.4. Ohranja usklajenost te politike z regulativnimi zahtevami in notranjimi okviri za upravljanje tveganj.
- 4.5. Nadzoruje postopek pritožb ter zagotavlja pravočasno preiskavo in rešitev.

- 4.6. Izvaja periodične preglede registra pritožb in poroča o pomembnih vprašanjih ali trendih Odboru.

Zaposleni

- 4.7. Vsako prejeto pritožbo (bodisi neposredno ali posredno odkrito) mora nemudoma posredovati ekipi za podporo strankam ali CCO, v skladu z internimi smernicami za eskalacijo.
- 4.8. Mora v celoti sodelovati pri preiskavi vsake pritožbe.

Ekipa za podporo strankam

- 4.9. Služi kot prva kontaktna točka za stranke, ki vlagajo pritožbe.
- 4.10. Vse pritožbe registrira v registru pritožb v enem delovnem dnevu.
- 4.11. Potrdi prejem pritožbe in jo posreduje dodeljenemu obravnavcu ali pristojnemu oddelku v preiskavo.

5. VLOŽITEV PRITOŽBE

Kanali za oddajo

- 5.1. Pritožbe je mogoče vložiti preko:

E-pošta: support@kriptomat.io

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

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

Jeziki

- 5.2. Pritožbe je mogoče vložiti v angleščini, estonščini ali katerem koli drugem podprtem jeziku, ki je naveden na spletni strani podjetja:

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

Pristojbina

- 5.3. Strankam se za vložitev pritožbe ne zaračunajo nobene pristojbine.

Pomoč strankam

- 5.4. Če stranka potrebuje nasvet glede strukturiranja ali vložitve pritožbe, se lahko obrne na ekipo za podporo strankam. Ekipa za podporo strankam bo nudila splošno pomoč, da bo stranka lahko učinkovito predložila potrebne podatke.

6. OBRAVNAVA PRITOŽB

Prejem in registracija

- 6.1. Po prejemu pritožbe – bodisi pisne, ustne ali preko katerega koli drugega kanala – mora ekipa za podporo strankam pritožbo registrirati v registru pritožb v enem poslovnem dnevu.
- 6.2. Ekipa za podporo strankam mora stranki ali potencialni stranki jasno in jasno potrditi prejem pritožbe. To priznanje vključuje datum prejetja pritožbe in ocenjen časovni okvir za rešitev. ime ali položaj osebe, ki je odgovorna za njegovo upravljanje

Začetna ocena

- 6.3. Podjetje določi splošno naravo pritožbe (npr. obračun, tehnična vprašanja, nezadovoljstvo izdelkov) in identificira relevantne podatke ali dokumentacijo, potrebno za preiskavo.
- 6.4. Če je pritožba preveč nejasna ali ji manjka bistvenih podrobnosti, je stranka pozvana, da informacije pojasni ali dopolni.

Preiskava in nepristranskost

- 6.5. Dodeljeni vodja bo opravil temeljito in nepristransko preiskavo pritožbe. Dodeljeni izvajalec ne sme biti oseba, ki je predmet pritožbe ali ne sme imeti kakršnegakoli konflikta interesov, kot je opredeljeno spodaj.
- 6.6. Kjer je potrebno, se dodeljeni nadzornik posvetuje s CCO, pravno službo ali drugimi relevantnimi notranjimi deležniki, da zbere vse potrebne podatke in dokumentacijo.

Časovni okvir odziva

- 6.7. Družba mora stranki ali potencialni stranki zagotoviti končni pisni odgovor v 15 koledarskih dneh od prvega prejetja pritožbe.
- 6.8. Če je pritožnik pravna oseba in je zadeva zapletena, lahko podjetje za preiskavo in odziv uporabi do 30 koledarskih dni. To mora biti izraženo v potrditvenem e-poštnem sporočilu ali kasnejšem obvestilu stranki.

Podaljšanje roka

- 6.9. V izjemnih primerih, če je potreben dodatni čas (npr. zaradi manjkajočih informacij, zapletenosti pritožbe ali drugih upravičenih okoliščin), mora dodeljeni upravljavec obvestiti stranko v obliki pisne ponube (zadostuje elektronska pošta). To obvestilo mora:
- 6.9.1. Opišite razloge za podaljšan čas obdelave, in
 - 6.9.2. Določite nov razumni rok, ki ne sme presegati 35 koledarskih dni od prvotnega prejema pritožbe.

Postopek reševanja

- 6.10. Med preiskavo lahko dodeljeni vodnik naredi:
- 6.10.1. Zahtevajte dodatne informacije ali dokumentacijo od stranke,
 - 6.10.2. Kontaktirajte ustrezne notranje oddelke ali ponudnike storitev tretjih oseb (kjer je to primerno),
 - 6.10.3. Preverite, ali so bile podobne pritožbe že vložene in kako so bile rešene,
 - 6.10.4. Izvedite preglede transakcij ali druge korake skrbnega pregleda.
- 6.11. Vsa dejanja morajo biti izvedena vestno, pošteno in brez nepotrebnih odlašanja.

Končni odziv

- 6.12. Po zaključku preiskave dodeljeni nadzornik pripravi končni odgovor. Če odgovor vključuje finančno nadomestilo ali bi lahko ustvaril pomembno obveznost za podjetje, mora osnutek pred izdajo pregledati CCO ali upravni odbor.
- 6.13. Končni odgovor se pošlje stranki ali potencialni stranki preko istega komunikacijskega kanala, kot ga uporablja odjemalec (ali na drug medsebojno dogovorjen način).

Izid in nadaljnje ukrepanje

- 6.14. Če je izid delno ali popolnoma negativen, mora odgovor vključevati:
- 6.14.1. Glavni razlogi za odločitev;
 - 6.14.2. Kontaktni podatki Estonskega odbora za potrošniške spore (tarbijavaidluste komisjon) in drugih razpoložljivih organov za alternativno reševanje sporov, pa tudi omembo pravice stranke, da zahteva regres na sodišču. Odgovor vključuje tudi informacije o možnosti vložitve pritožbe pri Mora Regulativni organ .

7. VODENJE EVIDENC

- 7.1. Vse informacije, povezane s pritožbo – vključno s korespondenco, notranjimi zapiski in podpornimi dokumenti – bodo varno shranjene v skladu s politiko zasebnosti podjetja v registru pritožb.
- 7.2. Dodeljeni izvajalec mora posodobiti register pritožb s končnim izidom, datumom rešitve in vsemi priporočenimi nadaljnjimi ukrepi (npr. spremembe postopkov, usposabljanje zaposlenih ali spremembe politik)
- 7.3. Vsi zapisi, povezani s pritožbami, morajo biti varno shranjeni vsaj 5 let od datuma zadnje korespondence glede pritožbe, v skladu s postopkom za brisanje osebnih podatkov in zahtevami glede vodenja evidenc MiCar. must

8. POROČANJE IN NADZOR

- 8.1. Vodja ekipe za uspeh strank bo izvajal četrtletne preglede registra pritožb, identificiral trende in sistemske težave, ki jih bo poročal odboru.
- 8.2. Letno poročilo o obravnavi pritožb pripravi vodja ekipe za uspeh strank za pregled odbora, ki povzema obseg, naravo in rešitev pritožb.

9. KONFLIKTI INTERESOV

- 9.1. Dodeljeni obravnavalec mora biti neodvisen od predmeta pritožbe (tj. ne sme biti oseba ali oddelek, o katerem je bila pritožba vložena) ter mora imeti zadostna pooblastila, znanje in vire za izvedbo preiskave in komunikacijo končne odločitve.
- 9.2. Pritožbe, ki vključujejo konflikte interesov, bodo obravnavane v skladu s politiko o konfliktih interesov, kar zagotavlja nepristranskost pri obravnavi in reševanju pritožb.

10. NADZOR IN NADZOR

- 10.1. CCO ali imenovani vodja četrtletno pregleduje register pritožb, da prepozna trende ali sistemske težave.
- 10.2. Za odbor se pripravi letno poročilo o obravnavi pritožb, ki povzema obseg pritožb, vrste, resolucije in morebitne izboljšave.
- 10.3. Materialne skrbi (npr. ponavljajoče se pritožbe glede iste težave, pomembno tveganje za ugled) se takoj posredujejo višjemu vodstvu za nadaljnje ukrepanje.

11. PREGLED IN SPREMEMBE

Načrtovani pregledi

- 11.1. Ta politika se bo pregledovala letno ali pogosteje, če to zahtevajo regulativne spremembe, prilagoditve poslovnega modela ali operativne preobrazbe.
- 11.2. CCO je odgovoren za začetek postopka pregleda in usklajevanje prispevkov operativnih, IT, pravnih in drugih deležnikov.

Sprožilni dogodki

- 11.3. Regulativne spremembe: Če MiCAR, EFSRA, EBA ali kateri koli drug relevantni regulativni organ uvede nove zahteve ali tehnične standarde, je treba politiko po potrebi posodobiti.
- 11.4. Notranje spremembe: Pomembne spremembe operativnega sistema za upravljanje (OHS), novi odnosi z likvidnostnimi ponudniki ali spremenjena pripravljenost za tveganje.
- 11.5. Nadzorna načela: Če EFSRA ali drug pristojni organ izda direktivo, je treba politiko ustrezno prilagoditi.

Odobritev sprememb

- 11.6. Vse pomembne spremembe mora odobriti upravni odbor.
- 11.7. Manjše ali administrativne posodobitve (npr. pojasnila, ki ne vplivajo na vsebino politike) lahko odobri izključno CCO, z naknadnim pisnim obvestilom upravnemu odboru v 5 delovnih dneh.