



Política de gestión de quejas



AVISO PROPIETARIO

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PROPIETARIA DE KRIPTOMAT. CUALQUIER DIVULGACIÓN O USO DE ESTA ESTÁ EXPRESAMENTE PROHIBIDO SALVO CON EL PERMISO ESCRITO DE KRIPTOMAT.

Índice

1. PROPÓSITO	3
2. APLICABILIDAD Y ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. RESPONSABILIDAD	4
5. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	5
6. GESTIÓN DE QUEJAS	6
7. REGISTRO	8
8. INFORMES Y SUPERVISIÓN	8
9. CONFLICTOS DE INTERÉS	8
10. SUPERVISIÓN Y SUPERVISIÓN	8
11. REVISIÓN Y ENMIENDAS	9

1. PROPÓSITO

Esta Política de Gestión de Reclamaciones ("**Política**") garantiza un enfoque transparente, eficiente y sistemático para recibir, investigar y resolver Quejas. Se alinea con las normativas aplicables (incluidos los requisitos del Artículo 71 de MiCAR y EFSRA) y tiene como objetivo:

- Facilitar una resolución rápida y justa de las preocupaciones del cliente.
- Mantener la confianza del cliente en los servicios de Kriptomat.
- Cumple con todas las leyes, normativas y procedimientos internos pertinentes.

2. APLICABILIDAD Y ALCANCE

Quién está cubierto

- 2.1. Todos los empleados de la empresa, incluidos los directivos y el personal implicados en la prestación de servicios de Kriptomat o en la gestión de quejas.
- 2.2. Clientes potenciales o existentes que estén utilizando o hayan utilizado los servicios de la Compañía o que hayan expresado intención de hacerlo.

Lo que se cubre

- 2.3. Cualquier expresión de insatisfacción (escrita u oral) relacionada con los servicios, productos, tarifas, términos contractuales o conducta de los empleados de Kriptomat.
- 2.4. El proceso desde la recepción inicial de una queja hasta su resolución final y las acciones de seguimiento.

3. DEFINICIONES

Handler asignado significa el empleado designado específicamente para asumir la responsabilidad principal de investigar y resolver una queja.

Junta significa el consejo de administración de la Compañía.

CCO significa Director de Cumplimiento de la Compañía.

Activos de Cliente significa activos, incluidos criptoactivos, que la Compañía posee en nombre de los clientes.

Cliente significa cualquier persona física o jurídica que utilice, haya utilizado o haya expresado la intención de utilizar los Servicios.

Empresa significa FintechX OÜ, código de registro estonio 14424637.

Queja significa cualquier expresión de insatisfacción, ya sea por escrito u oral, presentada por un Cliente o Cliente Potencial respecto a los servicios, productos, tarifas, términos contractuales o conducta de Kkomat.

Registro de Quejas significa una base de datos, Jira, que mantiene registros de Quejas.

El equipo de atención al cliente significa el grupo de empleados responsables de las interacciones en primera línea con los clientes, incluyendo la recepción de consultas y quejas a través de diversos canales de comunicación (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, chat en vivo). Este equipo se asegura de que las nuevas quejas se registren rápidamente en el Registro de Reclamaciones, se reconozcan al cliente y, si es necesario, se remitan al Gestor Asignado o al departamento correspondiente para una investigación exhaustiva.

EFSRA es la Autoridad de Supervisión y Resolución Financiera de Estonia.

Empleado se refiere a cualquier persona que trabaje para o con la Empresa, independientemente del acuerdo contractual bajo el cual se realice el trabajo.

Kriptomat significa la Compañía.

MiCAR significa el Reglamento de Mercados en Criptoactivos adoptado por el Parlamento Europeo.

Política se refiere a esta Política de Gestión de Quejas.

Normativas se refieren a las leyes aplicables, normativas y otros requisitos regulatorios, incluyendo MiCAR y directrices de las autoridades competentes (por ejemplo, EFSRA, ESMA, EBA), específicamente aquellas denominadas referencias externas en la portada de esta Política.

Servicios se refiere a cualquier servicio o producto que la Compañía ofrece a sus clientes y empleados.

4. RESPONSABILIDAD

Junta

- 4.1. Aprueba esta Política y cualquier enmienda material posterior.
- 4.2. Garantiza que se asignen recursos suficientes para implementar y mantener los procedimientos de gestión de reclamaciones.
- 4.3. Supervisa el cumplimiento de MiCAR, EFSRA y otros requisitos regulatorios relevantes.

CCO

- 4.4. Mantiene la alineación de esta Política con los requisitos regulatorios y los marcos internos de gestión de riesgos.
- 4.5. Supervisa el proceso de reclamaciones, asegurando la investigación y resolución oportunas.
- 4.6. Realiza revisiones periódicas del Registro de Reclamaciones e informa a la Junta sobre problemas o tendencias significativas.

Empleados

- 4.7. Debe reenviar rápidamente cualquier Queja recibida (ya sea directa o descubierta indirectamente) al Equipo de Atención al Cliente o al CCO, según las directrices internas de escalada.
- 4.8. Debe cooperar plenamente en la investigación de cualquier queja.

Equipo de Atención al Cliente

- 4.9. Sirve como primer punto de contacto para los clientes que presentan quejas.
- 4.10. Registra todas las quejas en el Registro de Reclamaciones en un plazo de un día laborable.
- 4.11. Acusa de recibo de la queja y la envía al Responsable Asignado o al departamento correspondiente para su investigación.

5. PRESENTACIÓN DE QUEJA

Canales de envío

- 5.1. Las quejas pueden presentarse a través de:

Correo electrónico: support@kriptomat.io

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

Correo: FintechX OÜ, Osmussaare tn 8, 13811 Tallin, Estonia

Idiomas

- 5.2. Las quejas pueden presentarse en inglés, estonio o cualquier otro idioma soportado que aparezca en la página web de la Compañía:

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

Tarifa

- 5.3. A los clientes no se les cobra ninguna tasa por presentar una queja.

Asistencia al Cliente

- 5.4. Si un cliente necesita orientación sobre cómo estructurar o presentar una queja, puede contactar con el equipo de atención al cliente. El equipo de atención al cliente proporcionará asistencia general para garantizar que el cliente pueda enviar eficazmente los datos necesarios.

6. GESTIÓN DE QUEJAS

Recibo y registro

- 6.1. Al recibir una Queja —ya sea escrita, verbal o a través de cualquier otro canal— el Equipo de Atención al Cliente debe registrar la Queja en el Registro de Reclamaciones en un plazo de un día laborable.
- 6.2. El Equipo de Atención al Cliente deberá acusar recibo de la recepción de la Queja al Cliente o Cliente Potencial en un lenguaje claro y claro. Este acuse de recibo incluye la fecha en que se recibió la Queja y un plazo estimado para su resolución. el nombre o el puesto de la persona responsable de manejarlo

Evaluación inicial

- 6.3. La Compañía determina la naturaleza general de la Queja (por ejemplo, facturación, problemas técnicos, insatisfacción con el producto) e identifica los datos o documentación relevantes necesarios para la investigación.
- 6.4. Si una queja es demasiado vaga o carece de detalles esenciales, se pide al cliente que aclare o complementar la información.

Investigación e imparcialidad

- 6.5. El Gestor Asignado llevará a cabo una investigación exhaustiva e imparcial de la Queja. El Gestor Asignado no debe ser la persona objeto de la Queja ni tener ningún conflicto de intereses según se define a continuación.
- 6.6. Cuando es necesario, el Encargado Asignado consulta con el CCO, el Departamento Legal o cualquier otro interesado interno relevante para recopilar todos los hechos y documentación necesarios.

Plazo de respuesta

- 6.7. La Compañía deberá proporcionar una respuesta final por escrito al Cliente o Cliente Potencial en un plazo de 15 días naturales desde la fecha en que se recibe la Queja por primera vez.
- 6.8. Si el demandante es una entidad corporativa y el asunto es complejo, la Compañía puede utilizar hasta 30 días naturales para la investigación y respuesta. Esto debe reflejarse en el correo electrónico de acuse de acuse de acusación o en un aviso posterior al cliente.

Prórroga del plazo

- 6.9. En casos excepcionales, si se requiere tiempo adicional (por ejemplo, debido a información faltante, complejidad de la Queja u otras circunstancias justificadas), el Gestor Asignado deberá informar al Cliente en un formulario reproducible por escrito (el correo electrónico es suficiente). Este aviso debe:
 - 6.9.1. Exponga las razones del tiempo de procesamiento prolongado, y
 - 6.9.2. Establecer un nuevo plazo razonable que no exceda los 35 días naturales desde la recepción original de la Demanda.

Proceso de resolución

- 6.10. Durante la investigación, el Encargado Asignado puede:
 - 6.10.1. Solicita información o documentación adicional al Cliente,
 - 6.10.2. Contacta con los departamentos internos correspondientes o con proveedores de servicios externos (cuando corresponda),
 - 6.10.3. Verifica si se han presentado quejas similares antes y cómo se resolvieron,
 - 6.10.4. Realiza revisiones de transacciones u otros pasos de diligencia debida.
- 6.11. Todas las acciones deben realizarse con diligencia, justicia y sin demoras innecesarias.

Respuesta final

- 6.12. Al finalizar la investigación, el Encargado Asignado redacta una respuesta final. Si la respuesta implica una compensación económica o podría crear una obligación material para la Compañía, el borrador debe ser revisado por el CCO o la Junta Directiva antes de su emisión.
- 6.13. La respuesta final se enviará al Cliente o Cliente Potencial a través del mismo canal de comunicación utilizado por el Cliente (u otro medio mutuamente acordado).

Resultado y seguimiento

- 6.14. Si el resultado es parcial o totalmente negativo, la respuesta debe incluir:
 - 6.14.1. Las principales razones de la decisión;
 - 6.14.2. Datos de contacto del Comité de Disputas de Consumidores de Estonia (tarbijavaidluste komisjon) y de otros organismos alternativos de resolución de conflictos disponibles, así como una referencia al

derecho legal del cliente a solicitar el regreso en los tribunales. La respuesta debe también incluir información sobre la posibilidad de presentar una queja ante el Organismo regulador.

7. REGISTRO

- 7.1. Toda la información relacionada con la Queja —incluida correspondencia, notas internas y documentos de apoyo— deberá almacenarse de forma segura conforme a la Política de Privacidad de la Empresa en el Registro de Quejas.
- 7.2. El Gestor Asignado actualizará el Registro de Reclamaciones con el resultado final, la fecha de resolución y cualquier medida de seguimiento recomendada (por ejemplo, cambios en procesos, formación de empleados o revisiones de políticas)
- 7.3. Todos los registros relacionados con las quejas deben almacenarse de forma segura durante al menos 5 años desde la fecha de la última correspondencia sobre la queja, en cumplimiento con el Procedimiento de Borrado de Datos Personales y los requisitos de conservación de registros MiCAR.

8. INFORMES Y SUPERVISIÓN

- 8.1. El Jefe del Equipo de Éxito del Cliente realizará revisiones trimestrales del Registro de Reclamaciones, identificando tendencias y problemas sistémicos para informar al Consejo.
- 8.2. El Jefe del Equipo de Éxito del Cliente preparará un informe anual de gestión de reclamaciones para la revisión de la Junta, que resumirá el volumen, la naturaleza y la resolución de las quejas.

9. CONFLICTOS DE INTERÉS

- 9.1. El Handler asignado debe ser independiente del objeto de la Queja (es decir, no debe ser la persona o el departamento sobre el que se presentó la Queja) y debe contar con la autoridad, conocimientos y recursos suficientes para llevar a cabo la investigación y comunicar la decisión final.
- 9.2. Las quejas relacionadas con conflictos de interés se gestionarán conforme a la Política de Conflictos de Interés, garantizando imparcialidad en la gestión y resolución de las quejas.

10. SUPERVISIÓN Y SUPERVISIÓN

- 10.1. El CCO o el gestor designado revisa el Registro de Quejas trimestralmente para identificar tendencias o problemas sistémicos.
- 10.2. Se prepara un informe anual de gestión de quejas para la Junta, que resume los volúmenes, tipos, resoluciones y cualquier mejora realizada.
- 10.3. Las preocupaciones materiales (por ejemplo, quejas repetidas sobre el mismo problema, riesgo reputacional significativo) se escalan inmediatamente a la alta dirección para que tomen medidas adicionales.

11. REVISIÓN Y ENMIENDAS

Revisiones programadas

- 11.1. Esta Política se revisará anualmente o con mayor frecuencia si lo exige cambios regulatorios, ajustes en el modelo de negocio o transformaciones operativas.
- 11.2. El CCO es responsable de iniciar el proceso de revisión y coordinar las aportaciones de Operaciones, TI, Legales y otros interesados.

Eventos desencadenantes

- 11.3. Cambios normativos: Si MiCAR, EFSRA, EBA o cualquier otro organismo regulador relevante introduce nuevos requisitos o normas técnicas, la Política debe actualizarse según sea necesario.
- 11.4. Cambios internos: Modificaciones significativas en el Sistema de Manejo Operativo (OHS), nuevas relaciones con el proveedor de liquidez o una renovada apetición por el riesgo.
- 11.5. Preceptos de supervisión: Si la EFSRA u otra autoridad competente emite una directiva, la Política debe adaptarse en consecuencia.

Aprobación de enmiendas

- 11.6. Todas las enmiendas materiales deben ser aprobadas por la Junta de Administración.
- 11.7. Las actualizaciones menores o administrativas (por ejemplo, aclaraciones que no afecten al contenido de la política) pueden ser aprobadas únicamente por la CCO, con una posterior notificación por escrito a la Junta Directiva en un plazo de 5 días hábiles.