



KRIPTOMAT

CRYPTO BUT SIMPLE

# Policy för hantering av klagomål



## ÄGARRÄTTSMEDDELANDE

DETTA DOKUMENT INNEHÅLLER INFORMATION SOM ÄR PROPRIETÄR FÖR KRIPTOMAT. ALL UTLÄMNANDE ELLER ANVÄNDNING AV DESSA ÄR UTTRYCKLIGEN FÖRBJUDEN UTOM SKRIFTLIGT TILLSTÅND FRÅN KRIPTOMAT.

## Innehållsförteckning

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. SYFTE                        | 3 |
| 2. TILLÄMPLIGHET OCH OMFATTNING | 3 |
| 3. DEFINITIONER                 | 3 |
| 4. ANSVAR                       | 4 |
| 5. KLAGOMÅLSINLÄMNING           | 5 |
| 6. HANTERING AV KLAGOMÅL        | 6 |
| 7. BOKFÖRING                    | 8 |
| 8. RAPPORTERING OCH TILLSYN     | 8 |
| 9. INTRESSEKONFLIKTER           | 8 |
| 10. ÖVERVAKNING OCH TILLSYN     | 8 |
| 11. GRANSKNING OCH ÄNDRINGAR    | 9 |

## 1. SYFTE

Denna policy för hantering av klagomål ("**policy**") säkerställer en transparent, effektiv och systematisk metod för att ta emot, undersöka och lösa klagomål. Den är i linje med tillämpliga regler (inklusive MiCAR artikel 71 och EFSRA-kraven) och syftar till att:

- Underlätta snabb och rättvis lösning av kundernas bekymmer.
- Behåll kundernas förtroende för Kriptomats tjänster.
- Följ alla relevanta lagar, regler och interna rutiner.

## 2. TILLÄMPLIGHET OCH OMFATTNING

### Vem är täckt

- 2.1. Alla anställda i företaget, inklusive chefer och personal som är involverade i att tillhandahålla Kriptomat-tjänster eller hantera klagomål.
- 2.2. Potentiella eller befintliga kunder som använder eller har använt företagets tjänster eller som har uttryckt avsikt att göra det.

### Vad som täcks

- 2.3. Alla uttryck för missnöje (skriftligt eller muntligt) relaterade till Kriptomats tjänster, produkter, avgifter, avtalsvillkor eller anställdas beteende.
- 2.4. Processen från det initiala mottagandet av ett klagomål till dess slutgiltiga lösning och uppföljande åtgärder.

## 3. DEFINITIONER

**Tilldelad handledare** avser den anställda som specifikt utsetts att ta huvudansvaret för att utreda och lösa ett klagomål.

**Styrelse** betyder företagets ledningsstyrelse.

**CCO** betyder Chief Compliance Officer of the Company.

**Kundtillgångar** avser tillgångar, inklusive kryptotillgångar, som innehas av företaget på uppdrag av klienter.

**Klient** avser varje fysisk eller juridisk person som använder, har använt eller har uttryckt avsikt att använda tjänsterna.

**Företaget** betyder FintechX OÜ, estnisk registreringskod 14424637.

**Klagomål** avser alla uttryck för missnöje, skriftligt eller muntligt, som lämnas in av en klient eller en potentiell kund rörande Kriptomats tjänster, produkter, avgifter, avtalsvillkor eller beteende hos dess anställda.

**Klagomålsregister** betyder en databas, Jira, som upprätthåller register över klagomål.

**Kundsupportteamet** avser den grupp anställda som ansvarar för frontlinjeinteraktioner med kunder, inklusive att ta emot förfrågningar och klagomål via olika kommunikationskanaler (t.ex. telefon, e-post, livechatt). Detta team säkerställer att nya klagomål snabbt registreras i klagomålsregistret, bekräftas till klienten och, vid behov, vidarebefordras till den tilldelade handläggaren eller relevant avdelning för noggrann utredning.

**EFSRA** är Estlands finansiell tillsyns- och resolutionsmyndighet.

**Anställd** avser alla som arbetar för eller med företaget, oavsett det kontraktsmässiga arrangemanget under vilket arbetet utförs.

**Kriptomat** betyder Företaget.

**MiCAR** betyder Markets in Crypto-assets Regulation som antagits av Europaparlamentet.

**Policy** avser denna policy för hantering av klagomål.

**Regler** avser tillämpliga lagar, föreskrifter och andra regulatoriska krav, inklusive MiCAR och riktlinjer från behöriga myndigheter (t.ex. EFSRA, ESMA, EBA), specifikt de som kallas externa referenser på omslaget till denna policy.

**Tjänster** avser alla tjänster eller produkter som företaget tillhandahåller till sina kunder och anställda.

## 4. ANSVAR

### Styrelse

- 4.1. Godkänner denna policy och eventuella efterföljande väsentliga ändringar.
- 4.2. Säkerställer att tillräckliga resurser avsätts för att implementera och upprätthålla klagomålshanteringsrutiner.
- 4.3. Övervakar efterlevnad av MiCAR, EFSRA och andra relevanta regulatoriska krav.

### CCO

- 4.4. Upprätthåller denna policy i linje med regulatoriska krav och interna ramverk för riskhantering.

- 4.5. Övervakar klagomålsprocessen och säkerställer snabb utredning och lösning.
- 4.6. Genomför periodiska granskningar av klagomålsregistret och rapporterar betydande problem eller trender till styrelsen.

#### **Anställda**

- 4.7. Måste omedelbart vidarebefordra alla mottagna klagomål (oavsett om de är direkta eller upptäckta indirekt) till kundsupportteamet eller CCO, enligt interna riktlinjer för eskalering.
- 4.8. Måste samarbeta fullt ut i utredningen av eventuella klagomål.

#### **Kundsupportteam**

- 4.9. Fungerar som första kontaktpunkt för klienter som lämnar in klagomål.
- 4.10. Registrerar alla klagomål i klagomålsregistret inom en arbetsdag.
- 4.11. Bekräftar mottagandet av klagomålet och vidarebefordrar det till den tilldelade handledaren eller relevant avdelning för utredning.

## **5. KLAGOMÅLSINLÄMNING**

#### **Inlämningskanaler**

- 5.1. Klagomål kan lämnas in via:

E-post: [support@kriptomat.io](mailto:support@kriptomat.io)

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

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

#### **Språk**

- 5.2. Klagomål kan lämnas in på engelska, estniska eller andra stödda språk som anges på företagets webbplats:

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

#### **Avgift**

- 5.3. Klienterna debiteras ingen avgift för att lämna in ett klagomål.

#### **Kundhjälp**

- 5.4. Om en kund behöver vägledning om hur man strukturerar eller lämnar in ett klagomål kan de kontakta kundsupportteamet. Kundsupportteamet ger allmän hjälp för att säkerställa att kunden effektivt kan lämna in nödvändiga uppgifter.

## 6. HANTERING AV KLAGOMÅL

### **Kvitto och registrering**

- 6.1. När kundsupportteamet får ett klagomål – skriftligt, muntligt eller via någon annan kanal – måste de registrera klagomålet i klagomålsregistret inom en arbetsdag.
- 6.2. Kundsupportteamet ska bekräfta mottagandet av klagomålet till kunden eller den potentiella kunden på ett tydligt och tydligt sätt. Denna bekräftelse inkluderar datumet då klagomålet mottogs och en uppskattad tidsram för lösning. namnet eller positionen på den person som ansvarar för hanteringen

### **Inledande bedömning**

- 6.3. Företaget fastställer klagomålets allmänna karaktär (t.ex. fakturering, tekniska problem, missnöje med produkter) och identifierar relevant data eller dokumentation som behövs för utredning.
- 6.4. Om ett klagomål är för vagt eller saknar viktiga detaljer ombeds kunden att förtydliga eller komplettera informationen.

### **Utredning och opartiskhet**

- 6.5. Den tilldelade handläggaren kommer att genomföra en grundlig och opartisk utredning av anmälan. Den tilldelade handledaren får inte vara den person som är föremål för klagomålet eller ha någon intressekonflikt enligt definitionen nedan.
- 6.6. Vid behov konsulterar den tilldelade handledaren CCO, juridiska avdelningen eller andra relevanta interna intressenter för att samla in alla nödvändiga fakta och dokumentation.

### **Responstidsram**

- 6.7. Företaget ska lämna ett slutgiltigt skriftligt svar till klienten eller den potentiella kunden inom 15 kalenderdagar från det datum då klagomålet först mottogs.
- 6.8. Om klaganden är en juridisk enhet och ärendet är komplext kan företaget använda upp till 30 kalenderdagar för utredning och svar. Detta måste återspeglas i bekräftelsemejlet eller i ett efterföljande meddelande till kunden.

### **Förlängning av tidsfrist**

- 6.9. I undantagsfall, om extra tid krävs (t.ex. på grund av saknad information, klagomålets komplexitet eller andra berättigade omständigheter), ska den

tilldelade handläggaren informera klienten skriftligen (e-post är tillräckligt). Detta meddelande måste:

- 6.9.1. Ange orsakerna till den förlängda handläggningstiden, och
- 6.9.2. Ange en ny rimlig tidsfrist som inte får överstiga 35 kalenderdagar från det ursprungliga mottagandet av klagomålet.

### **Lösningsprocess**

- 6.10. Under utredningen kan den tilldelade handledaren:
  - 6.10.1. Begär ytterligare information eller dokumentation från kunden,
  - 6.10.2. Kontakta relevanta interna avdelningar eller tredjepartsleverantörer (där det är tillämpligt),
  - 6.10.3. Kontrollera om liknande klagomål har lämnats in tidigare och hur de löstes,
  - 6.10.4. Genomför transaktionsgranskningar eller andra due diligence-steg.
- 6.11. Alla åtgärder måste utföras noggrant, rättvist och utan onödig dröjsmål.

### **Slutsvar**

- 6.12. När utredningen är klar utarbetar den tilldelade handledaren ett slutgiltigt svar. Om svaret innebär ekonomisk ersättning eller kan skapa en väsentlig skyldighet för Företaget måste utkastet granskas av CCO eller styrelse innan utfärdande.
- 6.13. Det slutgiltiga svaret ska skickas till klienten eller potentiella klienten via samma kommunikationskanal som klienten använder (eller på annat ömsesidigt överenskommet sätt).

### **Resultat och uppföljning**

- 6.14. Om utfallet är delvis eller helt negativt måste svaret inkludera:
  - 6.14.1. De främsta skälen till beslutet;
  - 6.14.2. Kontaktuppgifter till Estlands konsumenttvistkommitté (tarbijavaidluste komisjon) och andra tillgängliga alternativa tvistlösningsorgan, samt en hänvisning till klientens juridiska rätt att söka regress i domstol. Svaret innehåller också information om möjligheten att lämna in ett klagomål till måste Reglerande myndighet .

## 7. DOKUMENTATION

- 7.1. All information relaterad till stämningsansökan – inklusive korrespondens, interna anteckningar och stödjande dokument – ska lagras säkert i enlighet med företagets integritetspolicy i klagomålsregistret.
- 7.2. Den tilldelade handläggaren ska uppdatera klagomålsregistret med slutresultat, åtgärdsdatum och eventuella rekommenderade uppföljningsåtgärder (t.ex. processändringar, medarbetarutbildning eller policyändringar)
- 7.3. Alla handlingar relaterade till klagomål förvaras säkert i minst 5 år från datumet för den senaste korrespondensen om klagomålet, i enlighet med personuppgifter och MiCAR:s krav på arkivering. must

## 8. RAPPORTERING OCH TILLSYN

- 8.1. Chefen för Customer Success Team ska genomföra kvartalsvisa granskningar av klagomålsregistret, identifiera trender och systemproblem som ska rapporteras till styrelsen.
- 8.2. En årlig rapport om klagomålshantering kommer att upprättas av chefen för Customer Success Team för styrelsens granskning, där volymen, karaktären och lösningen av klagomålen sammanfattas.

## 9. INTRESSEKONFLIKTER

- 9.1. Den tilldelade handläggaren måste vara oberoende av ärendet i klagomålet (dvs. de får inte vara den person eller avdelning som klagomålet rörde) och måste ha tillräcklig befogenhet, kunskap och resurser för att genomföra utredningen och kommunicera det slutgiltiga beslutet.
- 9.2. Klagomål som rör intressekonflikter kommer att hanteras enligt policyn för intressekonflikter, vilket säkerställer opartiskhet vid hantering och lösning av klagomål.

## 10. ÖVERVAKNING OCH TILLSYN

- 10.1. CCO eller utsedd chef granskar klagomålsregistret kvartalsvis för att identifiera trender eller systemiska problem.
- 10.2. En årlig rapport om klagomålshantering upprättas för styrelsen som sammanfattar klagomålsvolymen, typer, resolutioner och eventuella förbättringar.



- 10.3. Väsentliga bekymmer (t.ex. upprepade klagomål om samma problem, betydande anseenderisk) eskaleras omedelbart till högsta ledningen för vidare åtgärder.

## 11. GRANSKNING OCH ÄNDRINGAR

### **Planerade recensioner**

- 11.1. Denna policy ska ses över årligen eller oftare om det krävs av regulatoriska förändringar, affärsmodelljusteringar eller operativa omvandlingar.
- 11.2. CCO ansvarar för att initiera granskningsprocessen och samordna input från drift, IT, juridik och andra intressenter.

### **Utlösande händelser**

- 11.3. Regulatoriska förändringar: Om MiCAR, EFSRA, EBA eller någon annan relevant tillsynsmyndighet inför nya krav eller tekniska standarder måste policyn uppdateras vid behov.
- 11.4. Interna förändringar: Betydande förändringar i Operational Handling System (OHS), nya relationer med likviditetsleverantörer eller reviderad riskapitet.
- 11.5. Tillsynsprinciper: Om EFSRA eller annan behörig myndighet utfärdar en direktiv måste policyn anpassas därefter.

### **Godkännande av ändringar**

- 11.6. Alla väsentliga ändringar måste godkännas av styrelsen.
- 11.7. Mindre eller administrativa uppdateringar (t.ex. förtydliganden som inte påverkar policyns innehåll) kan godkännas av CCO ensam, med efterföljande skriftlig underrättelse till styrelsen inom 5 arbetsdagar.