

conformité

[Termes Et Conditions](#)[POLITIQUE DE RETRAIT](#)[POLITIQUE DE RISQUE](#)[POLITIQUE DE REMBOURSEMENT](#)[POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ](#)[POLITIQUE DE KYC](#)[POLITIQUE DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS](#)[POLITIQUE AML](#)

Kracoin POLITIQUE DE RÉOLUTION DES LITIGES

En date du 19 août 2019

Avis suivant 18 août 2020

1. OBJET

1.1 Fournir une procédure pour résoudre les plaintes des clients rapidement et dans la mesure du possible à la satisfaction du client, et pour empêcher leur récurrence.

2. PORTÉE

2.1 La procédure s'applique à toute manifestation d'insatisfaction d'un client concernant la qualité des produits ou services reçus de Kracoin.

3. RESPONSABILITÉS

3.1 Tout employé peut enregistrer une plainte d'un client.

3.2 Les gestionnaires sont chargés d'assurer l'enquête et le règlement des plaintes dans leurs domaines.

3.3 Tout le personnel doit donner la priorité aux plaintes des clients et doit coopérer pleinement à toute action requise pour résoudre une plainte.

3.4 Nous résoudrons toutes les plaintes de manière équitable.

4. PROCÉDURE

4.1 Réception et enregistrement d'une plainte

4.1.1 Une plainte reçue par un client doit comprendre:

1. a) le nom et prénom du Client;
2. b) le numéro de compte de trading du Client;
3. c) les numéros de transaction concernés, le cas échéant;
4. d) la date à laquelle le problème est survenu;
5. e) une description du problème.

4.1.2 Une plainte ne doit pas inclure de discours offensant dirigé à nous ou à notre employé.

4.1.3 Nous pouvons, à notre discrétion, refuser de traiter une plainte si les exigences contenues dans les paragraphes 4.1.1 et 4.1.2 ci-dessus ne sont pas remplies.

4.1.4 Les plaintes mineures, par exemple lorsqu'un client signale un petit défaut ou exprime une insatisfaction légère, sont enregistrées et transmises au responsable du service d'assistance à la clientèle, qui les conserve dans un dossier. S'il le juge approprié, le gestionnaire peut dresser un dossier des mesures correctives pour les plaintes mineures.

4.1.5 Toutes les plaintes jugées graves nécessitent qu'un relevé des actions correctives soit établi pour contrôler et enregistrer les actions correctives.

4.1.6 Une personne recevant une plainte grave informe le responsable du service d'assistance à la clientèle ou le responsable de la conformité des détails ou établit un dossier d'actions correctives pour spécifier la nature du problème, signe et date le formulaire et le transmet au responsable Service d'assistance à la clientèle ou le responsable de la conformité avec toutes les lettres ou télécopies du client. Le directeur général reçoit une copie de toute correspondance.

4.2 Enquête et rectification

4.2.1 Le gestionnaire du service d'assistance à la clientèle ou le responsable de la conformité s'assure qu'il existe un dossier d'actions correctives et attribue la responsabilité de l'enquête et de la rectification de la plainte à l'équipe de facilitation ou d'administration, selon le cas.

4.2.2 Les réponses et les actions concernant les plaintes des clients doivent être rapides, approfondies et équitables. Les préoccupations du client doivent être écoutées et discutées avec courtoisie et sympathie.

4.2.3 La personne qui traite la plainte recueille suffisamment d'informations et de données pour permettre une enquête et une réponse approfondies.

4.2.4 Une action rapide peut être nécessaire pour résoudre un problème immédiat. La personne qui traite la plainte s'assure que l'action convenue avec le client est exécutée et enregistrée.

4.2.5 En plus des mesures correctives rapides, il peut être nécessaire d'examiner les plaintes pour identifier les causes sous-jacentes et les mesures prises pour garantir que le problème ne se reproduise pas.

4.2.6 Les mesures à court terme et les mesures prises pour prévenir la récurrence sont exécutées et enregistrées dans le dossier des mesures correctives.

4.2.7 La Société enverra sa réponse initiale au Client dans les 7 jours ouvrables suivant la réception effective de la réclamation. Si la plainte nécessite une enquête plus approfondie et qu'elle ne peut pas être résolue dans les 7 jours ouvrables, elle émettra une réponse d'attente par écrit ou sur un autre support durable. Lorsqu'une réponse de mise en attente est envoyée, elle indiquera quand la Société prendra de nouveaux contacts et informera le Client de l'avancement de l'enquête.

4.2.8. Lorsque la Société parviendra à un résultat, elle en informera le Client avec toutes les explications nécessaires et toutes les mesures correctives qu'elle entend prendre.

5. REMBOURSEMENTS AUX CLIENTS

5.1 Consultez la politique de remboursement.

6. TENIR LE CLIENT INFORMÉ

6.1 Le client est informé de l'avancement de l'enquête et de la rectification de la plainte à des étapes jugées appropriées par la personne qui traite la plainte ou comme convenu avec le responsable du service client.

7. DOSSIERS DE PLAINTE

7.1. Des copies de la correspondance appropriée et des informations relatives à une plainte d'un client pour laquelle un dossier d'actions correctives a été établi sont conservées dans le dossier avec le dossier d'actions correctives rempli. Un registre résumant les formulaires d'enregistrement des actions correctives est tenu par le responsable du service d'assistance à la clientèle et le responsable de la conformité.

8. AMÉLIORATION DES COMMENTAIRES DES CLIENTS

8.1 Le directeur du service d'assistance à la clientèle et le responsable de la conformité surveillent les commentaires et les plaintes mineures des clients tels qu'ils ont été enregistrés à l'origine pour détecter les zones à corriger ou à prévenir.

8.2 Lorsqu'un problème ou un problème potentiel est évident, le responsable du service d'assistance à la clientèle peut créer un dossier d'actions correctives ou signaler le problème pour examen lors de la prochaine réunion de revue de direction.

9. EN CAS D'IMPOSSIBLE DE RÉSOUDRE – PROCESSUS DE RÉOLUTION DES LITIGES

9.1 Si un différend ne peut pas être résolu par le responsable du service d'assistance à la clientèle, le client peut renvoyer le différend au directeur général. Le directeur général tentera de résoudre le différend avec son homologue.

10. COORDONNÉES

10.1 Service d'assistance à la clientèle: support@kracoin.fr,

10.2 Responsable de la conformité: compliance@kracoin.fr