

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КРИПТО БРОКЕР»
г. Минск

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
ООО «Крипто брокер»
08.01.2024 №2

ПРАВИЛА
осуществления поддержки клиентов

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий локальный правовой акт принят во исполнение пункта 4⁶ Положения о требованиях, которым должны соответствовать отдельные заявители для регистрации их в качестве резидентов Парка высоких технологий, утвержденного решением Наблюдательного совета Парка высоких технологий от 23.10.2018 (с изменениями и дополнениями, принятыми решением Наблюдательного совета Парка высоких технологий от 04.04.2020 г.; решением Наблюдательного совета Парка высоких технологий от 19.11.2020 г.; решением Наблюдательного совета Парка высоких технологий от 05.05.2023 г.) (далее – Положение о требованиях к заявителям), и устанавливает общие правила осуществления обществом с ограниченной ответственностью «Крипто брокер» (далее – Общество) поддержки пользователей при осуществлении деятельности, связанной с оказанием услуг по осуществлению сделок (операций) с цифровыми знаками (токенами) в интересах других лиц.

Для целей настоящих Правил под Информационной системой следует понимать информационную систему «АймЭкс Глобал», используемую для оказания услуг по совершению сделок (операций) с цифровыми знаками (токенами) в интересах других лиц, право использовать которую имеется у Компании. В рамках данной Информационной системы осуществляется прием, контроль и регистрация поручений (распоряжений, заявок) клиентов на совершение в их интересах сделок купли-продажи токенов; сделок мены одного вида токенов на токены другого вида; иных указанных в Договоре между Обществом и Клиентом сделок, не запрещенных законодательством Республики Беларусь; определение требований и обязательств сторон в связи с вышеуказанными поручениями (распоряжениями, заявками) на совершение сделок с токенами; подготовка и формирование отчетных документов по результатам совершения сделок с токенами; хранение, обработка и раскрытие информации, необходимой для совершения и исполнения сделок с токенами в интересах других лиц; выполнение иных функций, необходимых для услуг по осуществлению сделок (операций) с цифровыми знаками (токенами) в интересах других лиц, оказываемых в соответствии с законодательством Республики Беларусь, в том числе актами Наблюдательного совета ПВТ.

1.2. Общество обеспечивает поддержку всех пользователей Информационной системы. Поддержка юридических лиц-пользователей Общества предоставляется независимо от их организационно-правовой формы, а поддержка пользователей-физических лиц предоставляется независимо от их личностных характеристик (возраста, пола, расы, места жительства, национальности, уровня осведомленности в вопросах токенов), исходя из принципов, указанных в Главе 3 настоящих Правил.

Все иные термины и понятия, содержащиеся в настоящем документе, должны толковаться с учетом положений Декрета Президента Республики Беларусь от 21.12.2017 №8 «О развитии цифровой экономики», иных актов законодательства Республики Беларусь, а также актов Наблюдательного совета ПВТ.

ГЛАВА 2

СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Для целей обеспечения своевременной, качественной и полной поддержки пользователей Информационной системы, в Обществе создается специализированное структурное подразделение – служба поддержки пользователей.

До момента достаточного комплектования работниками вышеуказанного подразделения, в Обществе в соответствии с приказом исполнительного органа назначается лицо, ответственное за поддержку пользователей.

2.2. Служба поддержки пользователей выполняет следующие функции:
доводит до пользователей информацию о порядке работы Информационной системы;
оперативно реагирует на технические сбои, поломки Информационной системы и доводит до пользователей всю необходимую информацию о возникших неполадках;
принимает и обрабатывает предложения по совершенствованию работы Информационной системы от пользователей.

рассматривает иные вопросы, прямо относящиеся к ресурсам Информационной системы, возникающие у пользователей в процессе ее использования.

ГЛАВА 3

ПРИНЦИПЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

3.1. Принципы работы представляют собой основные правила, на основе которых выстраивается работа с обращениями пользователей (далее – «Запросы»). В отношении решений, принимаемых работниками Общества на всех этапах работы с Запросами, применяется критерий полного соответствия и непротиворечия принципам, содержащимся в Правилах.

3.2. При осуществлении деятельности, связанной с оказанием услуг по осуществлению сделок (операций) с цифровыми знаками (токенами) в интересах других лиц. Общество ставит своей целью ведение учета и последующее удовлетворение соответствующих потребностей пользователей Информационной системы, их пожеланий и обращений, руководствуясь принципом клиентоориентированности в разумных пределах.

3.3. Рассмотрение Запросов по существу, предоставление своевременных ответов на них, которые содержат ценность для пользователей, определяются в качестве ключевого элемента

процесса формирования долгосрочных взаимоотношений между Обществом и пользователями.

3.4. При работе с Запросами Общество руководствуется следующими принципами:

- прием Запросов Обществом к рассмотрению осуществляется по принципу очередности исходя из порядка их поступления;
- недопущение возникновения конфликта интересов при определении лиц, участвующих в рассмотрении Запросов пользователей;
- предоставление пользователям в установленный срок исчерпывающего (полного) ответа по существу всех поставленных ими вопросов в соответствующем Запросе;
- предоставление ответов, прямо направленных на содействие в решении изложенных в Запросе вопросов;
- осуществление анализа и устранения причин Запросов негативного характера;
- обеспечение контроля за исполнением решений, принятых по результатам Запроса;
- наделение и поддержание достаточной компетенции работников Общества, ответственных за взаимодействие с клиентами и (или) рассмотрение Запросов клиентов для осуществления действий, направленных на решение Запросов и создание/поддержание сформированных взаимоотношений пользователей и Общества.

ГЛАВА 4

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

4.1. Основными целями осуществления поддержки пользователей являются:

- повышение уровня удовлетворенности и лояльности пользователей;
- обеспечение высокого качества рассмотрения поступающих Запросов;
- совершенствование производственных и административных процессов Общества, в том числе процессов работы с Запросами.

4.2. Основными задачами осуществления поддержки пользователей являются:

- своевременное и полное информирование пользователей о результатах рассмотрения Запросов;
- сокращение и оптимизация сроков рассмотрения Запросов;
- организация системы оперативного реагирования на поступающие Запросы;
- выявление и устранение причин возникновения Запросов негативного характера и разработка предложений по совершенствованию работы Общества по результатам их рассмотрения.

ГЛАВА 5

ЭТАПЫ ПРОЦЕССА РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ

5.1. Процесс поддержки пользователей состоит из следующих этапов:

- 1) получение Запроса;
- 2) регистрация Запроса;
- 3) предварительное рассмотрение Запроса;
- 4) сбор необходимой информации, проведение экспертизы;
- 5) подготовка ответа на Запрос;
- 6) предоставление ответа на Запрос.

5.2. Получение Запроса происходит в Информационной системе Общества или на соответствующий адрес электронной почты Общества.

5.3. Регистрация Запроса осуществляется в день его поступления.

5.4. Предварительное рассмотрение Запроса осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем его регистрации.

5.5. Исходя из результатов предварительного рассмотрения происходит сбор информации, проведение экспертизы, подготовка ответа на Запрос.

5.6. Завершающим этапом является предоставление ответа на Запрос. Срок предоставления ответа на Запрос не должен превышать 7 (семи) рабочих дней, следующих за днем регистрации такого Запроса. В случаях, когда Запрос требует дополнительного изучения и проверки, срок предоставления ответа на Запрос может составлять до 14 (четырнадцати) рабочих дней.

5.7. Ответ на Запрос предоставляется пользователю на адрес электронной почты пользователя, указанный последним при создании электронного личного кабинета в информационной системе Общества

5.8. Рассмотрение Запросов может быть приостановлено в случаях:
пользователь не предоставил достаточной информации для выявления проблемы;
выполнения действий за пользователя, которые пользователь может осуществить самостоятельно. В случае непредоставления пользователем запрашиваемых у него дополнительной информации, являющейся существенной для установления и решения соответствующей проблемы, в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем регистрации Запроса, рассмотрение такого Запроса прекращается.

5.9. Рассмотрение Запросов не осуществляется в случаях:

Запрос содержит ненормативную лексику и/или выражен в оскорбительной форме;

отсутствия данных, позволяющих идентифицировать пользователя;

Запрос фактически тождественен Запросу, на который пользователю ранее был дан ответ по существу, и который при этом не содержит новых доводов или обстоятельств, дающих оснований полагать, что проблема, описанная в предыдущем Запросе, не была решена;

ответ по существу Запроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну Общества.

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСА В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

6.1. Для того, чтобы Запрос мог быть принят к рассмотрению службой поддержки пользователей, он должен быть:

6.1.1. создан одним из перечисленных ниже способов:

путем создания пользователем соответствующего сообщения (обращения) в Информационной системе;

путем направления соответствующего письма посредством электронной почты по адресу, указанному на веб-сайте Общества.

6.1.2. в Запросе должны быть сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и точно описаны проблемы, требующие решения (Запрос должен содержать описание проблемы и пошаговое описание действий, направленных на воспроизведение проблемы).

В случае несоответствия Запроса критериям, указанным в настоящем пункте, он может не подлежать рассмотрению службой поддержки пользователей.

6.2. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации или раздел с информацией для пользователей, размещенной на веб-сайте Общества.

Директор

Новоселов Михаил Михайлович