

POLÍTICA PÚBLICA — PQRS / RECLAMACIONES Y ESCALAMIENTO

Canales oficiales, tiempos objetivo y tratamiento general

CripCom (App / Web)

vs.001 — SELLADO

Entidad: CripCom Trade LLC (USA)

Fecha: 07-Mar-2026

ESTADO	SELLADO (vs.001) — Documento público
VERSIÓN	vs.001
FECHA	07-Mar-2026
OWNER / RESPONSABLE DOCUMENTAL	LDO (LEGAL DOCUMENT OFFICER)
APROBADOR (SPONSOR)	CLO (CHIEF LEGAL OFFICER)
OBJETIVO	Establecer los canales oficiales, criterios generales y tiempos objetivo para la recepción, clasificación, respuesta y escalamiento de PQRS / reclamaciones en CripCom.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	TyC Plataforma + Anexos Política de Tarifas y Cargos Política de Canales Oficiales / Anti-Suplantación Política de Elegibilidad Política de Privacidad Disclaimer.

1. Objeto

Esta Política Pública describe, a nivel general, cómo CripCom recibe, organiza y atiende peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y reportes relacionados con la plataforma, sus servicios y sus canales oficiales. Su finalidad es ofrecer una referencia clara y pública sobre los mecanismos de contacto y el tratamiento general de estas interacciones.

2. Alcance

Esta Política aplica a comunicaciones enviadas por usuarios o terceros a través de los canales oficiales de CripCom respecto de, entre otros, acceso a cuenta, funcionamiento general de la plataforma, pagos o cargos, campañas, elegibilidad, privacidad, seguridad, suplantación, contenido publicado o cualquier otra situación vinculada con el uso razonable de los servicios.

3. Canales oficiales

Las PQRS / reclamaciones deben presentarse por los canales oficiales informados por CripCom. Para reducir riesgos de fraude o suplantación, CripCom puede ignorar, limitar o requerir validación adicional respecto de comunicaciones recibidas por canales no reconocidos oficialmente.

- Los canales oficiales podrán incluir formularios web, correo electrónico de soporte o privacidad, y otros medios publicados expresamente por CripCom.

- El uso de canales no oficiales puede retrasar o impedir la atención del caso.

4. Clasificación general

CripCom podrá clasificar cada caso según su naturaleza y complejidad, con el fin de asignarlo al equipo o flujo interno correspondiente. La clasificación no crea derechos preferentes automáticos ni altera la aplicabilidad de los TyC o demás documentos vigentes.

- Peticiones o solicitudes de información general.
- Quejas sobre experiencia de uso o atención.
- Reclamos asociados a cargos, compras, campañas o restricciones de cuenta.
- Solicitudes de privacidad o tratamiento de datos, cuando corresponda.
- Reportes de seguridad, fraude o suplantación.

5. Información mínima y validación

Para procesar una PQRS / reclamación, CripCom puede solicitar información suficiente para identificar razonablemente al remitente, entender el caso y proteger la cuenta o los datos involucrados. Si la información es insuficiente, inconsistente o no permite validar la titularidad, CripCom podrá requerir aclaraciones o cerrar el caso sin respuesta de fondo hasta contar con información adecuada.

6. Tiempos objetivo de respuesta

CripCom procura responder dentro de plazos razonables, considerando el tipo de solicitud, la necesidad de validaciones, la participación de terceros y la complejidad del análisis. Los tiempos informados por CripCom tienen carácter objetivo y operativo, no constituyen garantía absoluta ni suponen resolución inmediata.

- Casos simples pueden resolverse en menor tiempo.
- Casos complejos, con revisión de terceros o verificación adicional, pueden requerir plazos mayores.
- Cuando sea razonable, CripCom podrá informar actualizaciones o pasos adicionales al remitente.

7. Escalamiento interno

CripCom podrá escalar internamente un caso cuando lo considere necesario por impacto, materialidad, riesgo, sensibilidad regulatoria, seguridad, privacidad, pagos, fraude o potencial afectación reputacional. El escalamiento es un mecanismo interno de gestión y control; no implica admisión de responsabilidad ni resultado favorable para quien presenta la comunicación.

8. Limitaciones y exclusiones

CripCom puede rechazar, cerrar o limitar la atención de comunicaciones que sean abusivas, duplicadas, manifiestamente infundadas, fraudulentas, ofensivas, enviadas por canales no oficiales o que busquen obtener información restringida sin legitimación suficiente. Esta Política no reemplaza procedimientos específicos aplicables a privacidad, seguridad, elegibilidad, pagos, reembolsos u otras materias reguladas en documentos separados.

9. Relación con otros documentos

Esta Política debe leerse junto con los TyC de Plataforma, la Política de Canales Oficiales / Anti-Suplantación, la Política de Tarifas y Cargos, la Política de Privacidad, la Política de Elegibilidad y

el Disclaimer institucional. En caso de conflicto, prevalecerá el documento de mayor jerarquía o el más específico para la materia correspondiente.

10. Cambios y control de versión

Esta Política puede actualizarse. La versión vigente será la publicada por CripCom en sus canales oficiales o biblioteca documental correspondiente. Cambios materiales podrán comunicarse por medios razonables cuando CripCom lo considere necesario.