

Opis postupov vybavovania sťažností ohľadne služieb kryptoaktív podľa MiCA

PODMIENKY PRÍPUSTNOSTI SŤAŽNOSTÍ

Predložiť sťažnosť na postup spoločnosti Firefish Europe s.r.o. („**spoločnosť**“) je oprávnená len fyzická alebo právnická osoba, ktorej spoločnosť poskytla službu kryptoaktív, a to len v súvislosti s poskytnutou službou kryptoaktív.

Sťažnosti sa môžu predkladať na základe [vzorového formulára sťažnosti](#), ktorý stanovuje penzum informácií, ktoré musí sťažovateľ v rámci sťažnosti poskytnúť. Ak sa sťažnosť nepredkladá prostredníctvom vzorového formulára žiadosti, musí obsahovať všetky informácie v ňom zahrnuté.

Sťažnosti sa predkladajú spoločnosti prostredníctvom e-mailovej adresy complaints@firefish.io.

Sťažnosti možno predkladať v Anglickom jazyku, Slovenskom jazyku a Českom jazyku teda v jazykoch:

- ktoré spoločnosť používa pri poskytovaní svojich služieb na trh alebo komunikácií s klientmi,
- všetkých členských štátov EÚ, v ktorých spoločnosť poskytuje služby kryptoaktív, ak sú tieto jazyky úradnými jazykmi EÚ.

POTVRDENIE O PRIJATÍ SŤAŽNOSTI A OVERENIE JEJ PRÍPUSTNOSTI

Spoločnosť bezodkladne potvrdí prijatie sťažnosti a do 10 pracovných dní po jej prijatí informuje sťažovateľa o tom, či je sťažnosť prípustná.

Spoločnosť poskytuje tento opis postupov vybavovania sťažností spolu s potvrdením prijatia sťažností.

Ak sťažnosť nespĺňa podmienky prípustnosti, spoločnosť poskytne sťažovateľovi jasné vysvetlenie dôvodov zamietnutia sťažnosti ako neprípustnej.

Potvrdenie o prijatí sťažnosti obsahuje všetky tieto údaje:

- meno/názov, totožnosť a kontaktné údaje vrátane e-mailovej adresy a telefónneho čísla osoby alebo oddelenia, ktorým môže sťažovateľ adresovať všetky otázky týkajúce sa sťažnosti,
- dátum prijatia sťažnosti,
- časový rámec pre vybavovanie sťažností,
- kópiu sťažnosti.

VYŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ

Spoločnosť po prijatí prípustnej sťažnosti bez zbytočného odkladu po potvrdení o jej prijatí posúdi, či je sťažnosť jasná a úplná. Spoločnosť predovšetkým posúdi, či sťažnosť obsahuje všetky požadované informácie. Ak spoločnosť dospeje k záveru, že sťažnosť je nejasná alebo neúplná, požiadava o všetky doplnujúce informácie potrebné na jej riadne vybavenie.

Spoločnosť by sa mala snažiť zhromaždiť a preskúmať všetky relevantné informácie súvisiace so sťažnosťou.

Spoločnosť od sťažovateľa nevyžaduje informácie, ktoré už má k dispozícii alebo ktoré má mať k dispozícii podľa príslušných právnych predpisov.

Spoločnosť riadne informuje sťažovateľa o všetkých ďalších krokoch prijatých na vybavenie sťažnosti.

Spoločnosť odpovie na primerané žiadosti o informácie zo strany sťažovateľa bez zbytočného odkladu.

Pred vypracovaním rozhodnutia osoba zodpovedná za vybavovanie sťažností preverí, že nie je v konflikte záujmov a nebola zapojená do skutkového deja, ktorého sa sťažnosť týka. Ak konflikt existuje, vec sa bezodkladne prideli inej oprávnenej osobe.

ROZHODNUTIA

Spoločnosť sa vo svojom rozhodnutí o sťažnosti zaoberá všetkými bodmi vznesenými v sťažnosti a uvedie dôvody vedúce k výsledku vyšetrovania. Uvedené rozhodnutie musí vychádzať z platných právnych predpisov a musí byť konzistentné so všetkými predchádzajúcimi rozhodnutiami prijatými spoločnosťou v súvislosti s podobnými sťažnosťami, pokiaľ spoločnosť nedokáže odôvodniť, prečo dospela k odlišnému záveru.

Spoločnosť oznámi svoje rozhodnutie o sťažnosti sťažovateľovi čo najskôr bez zbytočného odkladu, najneskôr do dvoch mesiacov odo dňa, kedy bola spoločnosti doručená sťažnosť.

Ak vo výnimočných situáciách nie je možné prijať rozhodnutie o sťažnosti v tomto časovom rámci, spoločnosť informuje sťažovateľa bez zbytočného odkladu o dôvodoch oneskorenia a upresní dátum rozhodnutia.

Ak sa v rozhodnutí spoločnosti nevyhoví žiadosti sťažovateľa alebo sa jej vyhoví len čiastočne, spoločnosť jasne uvedie zdôvodnenie svojho rozhodnutia a poskytne informácie o dostupných prostriedkoch nápravy.

ĎALŠIE INFORMÁCIE

Predkladanie a vybavovanie sťažností je vždy bezplatné.

Poskytovateľ služieb kryptoaktív poskytuje tento opis postupov vybavovania sťažností vždy na žiadosť klienta.

Poskytovateľ služieb kryptoaktív vedie záznamy o podaných sťažnostiach. Tieto záznamy obsahujú informácie o dátumoch doručenia sťažností, témach sťažností, čase ich vybavenia a výsledkoch. V rámci vedenia týchto záznamov poskytovateľ služieb kryptoaktív hodnotí účinnosť postupov vybavovania sťažností a prijíma primerané opatrenia.