

Описание на процедурите за разглеждане на жалби относно услугите за криптоактиви съгласно MiCA

УСЛОВИЯ ЗА ДОПУСТИМОСТ НА ЖАЛБИТЕ

Право да подаде жалба относно поведението на Firefish Europe s.r.o. („дружеството“) има само физическото или юридическото лице, на което дружеството е предоставило услуга за криптоактиви, и само във връзка с предоставената услуга за криптоактиви.

Жалбите могат да се подават въз основа на [образеца на формуляр за жалба](#), който определя обема на информацията, която жалбоподателят трябва да предостави в рамките на жалбата. Ако жалбата не се подава чрез образеца на формуляр, тя трябва да съдържа цялата включена в него информация.

Жалбите се подават до дружеството чрез адреса на електронна поща complaints@firefish.io.

Жалби могат да се подават на всеки от езиците на интерфейса на платформата (английски, словашки, чешки, немски, испански, италиански, унгарски, полски, португалски), както и, когато е приложимо, на други официални езици на държавите — членки на Съюза, в които популяризираме или предоставяме своите услуги и които са официални езици на Съюза.

ПОТВЪРЖДАВАНЕ НА ПОЛУЧАВАНЕТО НА ЖАЛБАТА И ПРОВЕРКА НА НЕЙНАТА ДОПУСТИМОСТ

Дружеството незабавно потвърждава получаването на жалбата и в срок от 10 работни дни след получаването ѝ информира жалбоподателя дали жалбата е допустима.

Дружеството предоставя настоящото описание на процедурите за разглеждане на жалби заедно с потвърждението за получаване на жалбата.

Ако жалбата не отговаря на условията за допустимост, дружеството предоставя на жалбоподателя ясно обяснение на причините за отхвърлянето на жалбата като недопустима.

Потвърждението за получаване на жалбата съдържа всички изброени по-долу данни:

- името/наименованието, самоличността и данните за контакт, включително адреса на електронна поща и телефонния номер на лицето или отдела, до които жалбоподателят може да отправя всички въпроси, свързани с жалбата,
- датата на получаване на жалбата,
- срока за разглеждане на жалбата,
- копие от жалбата.

РАЗСЛЕДВАНЕ НА ЖАЛБИТЕ

След получаването на допустима жалба дружеството оценява, без ненужно забавяне след потвърждаването на получаването ѝ, дали жалбата е ясна и пълна. Дружеството оценява по-специално дали жалбата съдържа цялата изисквана информация. Ако дружеството стигне до заключението, че жалбата е неясна или непълна, то изисква цялата допълнителна информация, необходима за нейното правилно разглеждане.

Дружеството следва да полага усилия да събере и разгледа цялата относима информация, свързана с жалбата.

Дружеството не изисква от жалбоподателя информация, с която вече разполага или с която трябва да разполага съгласно приложимото право.

Дружеството надлежно информира жалбоподателя за всички други предприети стъпки за разглеждане на жалбата.

Дружеството отговаря на разумните искания за информация от страна на жалбоподателя без ненужно забавяне.

Преди изготвянето на решение лицето, отговарящо за разглеждането на жалбите, проверява, че не се намира в конфликт на интереси и че не е участвало във фактите, за които се отнася жалбата. Ако е налице конфликт, въпросът незабавно се възлага на друго оправомощено лице.

РЕШЕНИЯ

В решението си по жалбата дружеството разглежда всички повдигнати в жалбата въпроси и посочва причините, довели до резултата от разследването. Посоченото решение трябва да се основава на приложимото право и да е в съответствие с всички предходни решения, приети от дружеството във връзка с подобни жалби, освен ако дружеството не може да обоснове защо е стигнало до различно заключение.

Дружеството съобщава решението си по жалбата на жалбоподателя възможно най-скоро и без ненужно забавяне, но не по-късно от два месеца от деня, в който жалбата е получена от дружеството.

Ако в изключителни ситуации не е възможно да се приеме решение по жалбата в този срок, дружеството без ненужно забавяне информира жалбоподателя за причините за забавянето и уточнява датата на решението.

Ако решението на дружеството не уважава искането на жалбоподателя или го уважава само частично, дружеството ясно посочва мотивите за своето решение и предоставя информация за наличните средства за правна защита.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Подаването и разглеждането на жалби винаги са безплатни.

Доставчикът на услуги за криптоактиви предоставя настоящото описание на процедурите за разглеждане на жалби винаги по искане на клиента.

Доставчикът на услуги за криптоактиви води регистър на подадените жалби. Този регистър съдържа информация за датите на получаване на жалбите, темите на жалбите, времето за тяхното разглеждане и резултатите. В рамките на воденето на този регистър доставчикът на услуги за криптоактиви оценява ефективността на процедурите за разглеждане на жалби и предприема подходящи мерки.