

Beschreibung der Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden betreffend Kryptowerte-Dienstleistungen gemäß MiCA

VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ZULÄSSIGKEIT VON BESCHWERDEN

Zur Einreichung einer Beschwerde über das Vorgehen der Firefish Europe s.r.o. („Gesellschaft“) ist ausschließlich eine natürliche oder juristische Person berechtigt, der die Gesellschaft eine Kryptowerte-Dienstleistung erbracht hat, und dies nur im Zusammenhang mit der erbrachten Kryptowerte-Dienstleistung.

Beschwerden können anhand des [Musterbeschwerdeformulars](#) eingereicht werden, das den Umfang der Informationen festlegt, die der Beschwerdeführer im Rahmen der Beschwerde bereitstellen muss. Wird die Beschwerde nicht über das Musterformular eingereicht, muss sie alle darin enthaltenen Informationen umfassen.

Beschwerden werden bei der Gesellschaft über die E-Mail-Adresse complaints@firefish.io eingereicht.

Beschwerden können in jeder der Sprachen der Plattformoberfläche eingereicht werden (Englisch, Slowakisch, Tschechisch, Deutsch, Spanisch, Italienisch, Ungarisch, Polnisch, Portugiesisch) sowie gegebenenfalls in weiteren Amtssprachen der Mitgliedstaaten der Union, in denen wir unsere Dienstleistungen bewerben oder erbringen und die zugleich Amtssprachen der Union sind.

BESTÄTIGUNG DES EINGANGS DER BESCHWERDE UND PRÜFUNG IHRER ZULÄSSIGKEIT

Die Gesellschaft bestätigt unverzüglich den Eingang der Beschwerde und informiert den Beschwerdeführer innerhalb von 10 Arbeitstagen nach deren Eingang darüber, ob die Beschwerde zulässig ist.

Die Gesellschaft stellt diese Beschreibung der Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden zusammen mit der Eingangsbestätigung der Beschwerde bereit.

Erfüllt die Beschwerde die Zulässigkeitsvoraussetzungen nicht, so übermittelt die Gesellschaft dem Beschwerdeführer eine klare Erläuterung der Gründe für die Ablehnung der Beschwerde als unzulässig.

Die Eingangsbestätigung der Beschwerde enthält alle folgenden Angaben:

- den Namen/die Bezeichnung, die Funktion und die Kontaktdaten, einschließlich der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer der Person oder Abteilung, an die der Beschwerdeführer alle Fragen im Zusammenhang mit der Beschwerde richten kann,
- das Datum des Eingangs der Beschwerde,
- die Frist für die Bearbeitung der Beschwerde,
- eine Kopie der Beschwerde.

UNTERSUCHUNG VON BESCHWERDEN

Nach Eingang einer zulässigen Beschwerde prüft die Gesellschaft ohne unangemessene Verzögerung nach der Eingangsbestätigung, ob die Beschwerde klar und vollständig ist. Die Gesellschaft prüft insbesondere, ob die Beschwerde alle erforderlichen Informationen enthält. Gelangt die Gesellschaft zu dem Schluss, dass die Beschwerde unklar oder unvollständig ist, fordert sie alle zusätzlichen Informationen an, die für ihre ordnungsgemäße Bearbeitung erforderlich sind.

Die Gesellschaft sollte bestrebt sein, alle für die Beschwerde relevanten Informationen zu sammeln und zu prüfen.

Die Gesellschaft verlangt vom Beschwerdeführer keine Informationen, die ihr bereits vorliegen oder die ihr nach den geltenden Rechtsvorschriften vorliegen müssen.

Die Gesellschaft informiert den Beschwerdeführer ordnungsgemäß über alle weiteren Schritte, die zur Bearbeitung der Beschwerde unternommen werden.

Die Gesellschaft beantwortet angemessene Informationsersuchen des Beschwerdeführers ohne unangemessene Verzögerung.

Vor der Ausarbeitung einer Entscheidung vergewissert sich die für die Beschwerdebearbeitung zuständige Person, dass kein Interessenkonflikt besteht und sie nicht an dem Sachverhalt beteiligt war, auf den sich die Beschwerde bezieht. Besteht ein Konflikt, so wird die Angelegenheit unverzüglich einer anderen berechtigten Person zugewiesen.

ENTSCHEIDUNGEN

Die Gesellschaft befasst sich in ihrer Entscheidung über die Beschwerde mit allen in der Beschwerde vorgebrachten Punkten und gibt die Gründe an, die zum Ergebnis der Untersuchung geführt haben. Die Entscheidung muss sich auf die geltenden Rechtsvorschriften stützen und mit allen früheren Entscheidungen im Einklang stehen, die die Gesellschaft in Bezug auf ähnliche Beschwerden getroffen hat, es sei denn, die Gesellschaft kann begründen, warum sie zu einem anderen Schluss gelangt ist.

Die Gesellschaft teilt dem Beschwerdeführer ihre Entscheidung über die Beschwerde so bald wie möglich ohne unangemessene Verzögerung mit, spätestens jedoch innerhalb von zwei Monaten ab dem Tag, an dem die Beschwerde bei der Gesellschaft eingegangen ist.

Kann in Ausnahmesituationen eine Entscheidung über die Beschwerde nicht innerhalb dieses zeitlichen Rahmens getroffen werden, so informiert die Gesellschaft den Beschwerdeführer ohne unangemessene Verzögerung über die Gründe für die Verzögerung und gibt das Datum der Entscheidung an.

Wird dem Ersuchen des Beschwerdeführers in der Entscheidung der Gesellschaft nicht oder nur teilweise stattgegeben, so gibt die Gesellschaft die Begründung ihrer Entscheidung klar an und stellt Informationen über die verfügbaren Rechtsbehelfe bereit.

WEITERE INFORMATIONEN

Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden sind stets kostenlos.

Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellt diese Beschreibung der Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden stets auf Anfrage des Kunden bereit.

Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen führt Aufzeichnungen über die eingereichten Beschwerden. Diese Aufzeichnungen enthalten Informationen über das Datum des Eingangs der Beschwerden, die Themen der Beschwerden, die Dauer ihrer Bearbeitung und die Ergebnisse. Im Rahmen der Führung dieser Aufzeichnungen bewertet der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen die Wirksamkeit der Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und ergreift angemessene Maßnahmen.