

Περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών όσον αφορά τις υπηρεσίες κρυπτοστοιχείων βάσει του MiCA

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας σχετικά με τη συμπεριφορά της Firefish Europe s.r.o. («η εταιρεία») έχει μόνο το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο η εταιρεία παρέσχε υπηρεσία κρυπτοστοιχείων, και μόνο σε σχέση με την παρασχεθείσα υπηρεσία κρυπτοστοιχείων.

Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται βάσει του [υποδείγματος εντύπου καταγγελίας](#), το οποίο καθορίζει το σύνολο των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο καταγγέλλων στο πλαίσιο της καταγγελίας. Εάν η καταγγελία δεν υποβάλλεται μέσω του υποδείγματος εντύπου, πρέπει να περιέχει όλες τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτό.

Οι καταγγελίες υποβάλλονται στην εταιρεία μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου complaints@firefish.io.

Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες της διεπαφής της πλατφόρμας (αγγλικά, σλοβακικά, τσεχικά, γερμανικά, ισπανικά, ιταλικά, ουγγρικά, πολωνικά, πορτογαλικά), καθώς και, κατά περίπτωση, στις λοιπές επίσημες γλώσσες των κρατών μελών της Ένωσης στα οποία προωθούμε ή παρέχουμε τις υπηρεσίες μας και οι οποίες είναι επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ ΤΗΣ

Η εταιρεία επιβεβαιώνει αμελλητί την παραλαβή της καταγγελίας και ενημερώνει τον καταγγέλλοντα, εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της, σχετικά με το κατά πόσον η καταγγελία είναι παραδεκτή.

Η εταιρεία παρέχει την παρούσα περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών μαζί με την επιβεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας.

Εάν η καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις παραδεκτού, η εταιρεία παρέχει στον καταγγέλλοντα σαφή αιτιολόγηση των λόγων απόρριψης της καταγγελίας ως απαράδεκτης.

Η επιβεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας περιέχει όλα τα ακόλουθα στοιχεία:

- το όνομα/την επωνυμία, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του αριθμού τηλεφώνου του προσώπου ή του τμήματος στο οποίο ο καταγγέλλων μπορεί να απευθύνει κάθε ερώτημα σχετικά με την καταγγελία,
- την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας,
- το χρονικό πλαίσιο για τη διαχείριση της καταγγελίας,
- αντίγραφο της καταγγελίας.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Μετά την παραλαβή παραδεκτής καταγγελίας, η εταιρεία αξιολογεί, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μετά την επιβεβαίωση της παραλαβής της, κατά πόσον η καταγγελία είναι σαφής και πλήρης. Η εταιρεία αξιολογεί ιδίως κατά πόσον η καταγγελία περιέχει όλες τις απαιτούμενες

πληροφορίες. Εάν η εταιρεία καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η καταγγελία είναι ασαφής ή ελλιπής, ζητεί όλες τις πρόσθετες πληροφορίες που είναι αναγκαίες για την ορθή διαχείρισή της.

Η εταιρεία θα πρέπει να επιδιώκει να συγκεντρώνει και να εξετάζει όλες τις σχετικές πληροφορίες που συνδέονται με την καταγγελία.

Η εταιρεία δεν απαιτεί από τον καταγγέλλοντα πληροφορίες τις οποίες ήδη διαθέτει ή τις οποίες οφείλει να διαθέτει βάσει της εφαρμοστέας νομοθεσίας.

Η εταιρεία ενημερώνει δεόντως τον καταγγέλλοντα για κάθε περαιτέρω ενέργεια που πραγματοποιείται για τη διαχείριση της καταγγελίας.

Η εταιρεία απαντά στα εύλογα αιτήματα παροχής πληροφοριών του καταγγέλλοντος χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Πριν από τη σύνταξη απόφασης, το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των καταγγελιών επαληθεύει ότι δεν βρίσκεται σε σύγκρουση συμφερόντων και ότι δεν συμμετείχε στα πραγματικά περιστατικά τα οποία αφορά η καταγγελία. Εάν υφίσταται σύγκρουση, η υπόθεση ανατίθεται αμελλητί σε άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Στην απόφασή της επί της καταγγελίας, η εταιρεία εξετάζει όλα τα σημεία που εγείρονται στην καταγγελία και αναφέρει τους λόγους που οδήγησαν στο αποτέλεσμα της διερεύνησης. Η εν λόγω απόφαση πρέπει να βασίζεται στην εφαρμοστέα νομοθεσία και να είναι συνεπής με όλες τις προηγούμενες αποφάσεις που έχει λάβει η εταιρεία σε σχέση με παρόμοιες καταγγελίες, εκτός εάν η εταιρεία μπορεί να αιτιολογήσει τον λόγο για τον οποίο κατέληξε σε διαφορετικό συμπέρασμα.

Η εταιρεία κοινοποιεί την απόφασή της επί της καταγγελίας στον καταγγέλλοντα το συντομότερο δυνατόν και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο εντός δύο μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία η καταγγελία παραλήφθηκε από την εταιρεία.

Εάν, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, δεν είναι δυνατή η λήψη απόφασης επί της καταγγελίας εντός του χρονικού αυτού πλαισίου, η εταιρεία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, για τους λόγους της καθυστέρησης και προσδιορίζει την ημερομηνία της απόφασης.

Εάν η απόφαση της εταιρείας δεν κάνει δεκτό το αίτημα του καταγγέλλοντος ή το κάνει δεκτό μόνο εν μέρει, η εταιρεία αναφέρει με σαφήνεια την αιτιολόγηση της απόφασής της και παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η υποβολή και η διαχείριση των καταγγελιών είναι πάντοτε δωρεάν.

Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων παρέχει την παρούσα περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών πάντοτε κατόπιν αιτήματος του πελάτη.

Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων τηρεί αρχείο των υποβληθεισών καταγγελιών. Το αρχείο αυτό περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις ημερομηνίες παραλαβής των καταγγελιών, τα θέματα των καταγγελιών, τον χρόνο διαχείρισής τους και τα αποτελέσματα. Στο πλαίσιο της τήρησης του

αρχείου αυτού, ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών και λαμβάνει κατάλληλα μέτρα.