

## **Opis postupaka rješavanja pritužbi u pogledu usluga povezanih s kryptoimovinom na temelju MiCA-e**

### **UVJETI DOPUŠTENOSTI PRITUŽBI**

Pritužbu na postupanje društva Firefish Europe s.r.o. („društvo”) ovlaštena je podnijeti samo fizička ili pravna osoba kojoj je društvo pružilo uslugu povezanu s kryptoimovinom, i to samo u vezi s pruženom uslugom povezanom s kryptoimovinom.

Pritužbe se mogu podnijeti na temelju [predložka obrasca za pritužbu](#), kojim se utvrđuje opseg informacija koje podnositelj pritužbe mora dostaviti u okviru pritužbe. Ako se pritužba ne podnosi putem predložka obrasca, mora sadržavati sve informacije koje su u njemu navedene.

Pritužbe se podnose društvu putem adrese e-pošte [complaints@firefish.io](mailto:complaints@firefish.io).

Pritužbe se mogu podnositi na bilo kojem od jezika sučelja platforme (engleski, slovački, češki, njemački, španjolski, talijanski, mađarski, poljski, portugalski), kao i, prema potrebi, na drugim službenim jezicima država članica Unije u kojima promoviramo ili pružamo svoje usluge i koji su službeni jezici Unije.

### **POTVRDA O PRIMITKU PRITUŽBE I PROVJERA NJEZINE DOPUŠTENOSTI**

Društvo bez odgode potvrđuje primitak pritužbe i u roku od 10 radnih dana od njezina primitka obavješćuje podnositelja pritužbe o tome je li pritužba dopuštena.

Društvo dostavlja ovaj opis postupaka rješavanja pritužbi zajedno s potvrdom o primitku pritužbe.

Ako pritužba ne ispunjava uvjete dopuštenosti, društvo podnositelju pritužbe dostavlja jasno objašnjenje razloga za odbacivanje pritužbe kao nedopuštene.

Potvrda o primitku pritužbe sadržava sve sljedeće podatke:

- ime/naziv, identitet i podatke za kontakt, uključujući adresu e-pošte i telefonski broj osobe ili odjela kojima podnositelj pritužbe može uputiti sva pitanja u vezi s pritužbom,
- datum primitka pritužbe,
- vremenski okvir za rješavanje pritužbe,
- presliku pritužbe.

### **ISPITIVANJE PRITUŽBI**

Nakon primitka dopuštene pritužbe društvo bez nepotrebne odgode nakon potvrde o njezinu primitku procjenjuje je li pritužba jasna i potpuna. Društvo osobito procjenjuje sadržava li pritužba sve potrebne informacije. Ako društvo zaključi da je pritužba nejasna ili nepotpuna, zatražit će sve dodatne informacije potrebne za njezino pravilno rješavanje.

Društvo bi trebalo nastojati prikupiti i ispitati sve relevantne informacije povezane s pritužbom.

Društvo od podnositelja pritužbe ne zahtijeva informacije kojima već raspolaže ili kojima mora raspolagati na temelju primjenjivih propisa.

Društvo propisno obavještuje podnositelja pritužbe o svim daljnjim koracima poduzetima radi rješavanja pritužbe.

Društvo bez nepotrebne odgode odgovara na razumne zahtjeve podnositelja pritužbe za informacijama.

Prije izrade odluke osoba odgovorna za rješavanje pritužbi provjerava da nije u sukobu interesa i da nije bila uključena u činjenično stanje na koje se pritužba odnosi. Ako sukob postoji, predmet se bez odgode dodjeljuje drugoj ovlaštenoj osobi.

## **ODLUKE**

U svojoj odluci o pritužbi društvo se bavi svim točkama iznesenima u pritužbi i navodi razloge koji su doveli do ishoda ispitivanja. Navedena odluka mora se temeljiti na primjenjivim propisima i biti dosljedna svim prethodnim odlukama koje je društvo donijelo u vezi sa sličnim pritužbama, osim ako društvo može obrazložiti zašto je došlo do drukčijeg zaključka.

Društvo priopćuje svoju odluku o pritužbi podnositelju pritužbe što je prije moguće i bez nepotrebne odgode, a najkasnije u roku od dva mjeseca od dana kada je društvo zaprimilo pritužbu.

Ako u iznimnim situacijama nije moguće donijeti odluku o pritužbi u tom vremenskom okviru, društvo bez nepotrebne odgode obavještuje podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i navodi datum odluke.

Ako se odlukom društva ne udovoljava zahtjevu podnositelja pritužbe ili mu se udovoljava samo djelomično, društvo jasno navodi obrazloženje svoje odluke i pruža informacije o dostupnim pravnim sredstvima.

## **DODATNE INFORMACIJE**

Podnošenje i rješavanje pritužbi uvijek su besplatni.

Pružatelj usluga povezanih s kriptovalutinom uvijek na zahtjev klijenta dostavlja ovaj opis postupaka rješavanja pritužbi.

Pružatelj usluga povezanih s kriptovalutinom vodi evidenciju o podnesenim pritužbama. Ta evidencija sadržava informacije o datumima zaprimanja pritužbi, temama pritužbi, vremenu njihova rješavanja i ishodima. U okviru vođenja te evidencije pružatelj usluga povezanih s kriptovalutinom procjenjuje djelotvornost postupaka rješavanja pritužbi i poduzima primjerene mjere.