

A panaszkezelési eljárások leírása a MiCA szerinti kriptoeszköz-szolgáltatások tekintetében

A PANASZOK BEFOGADHATÓSÁGÁNAK FELTÉTELEI

A Firefish Europe s.r.o. („társaság”) eljárásával kapcsolatban kizárólag az a természetes vagy jogi személy jogosult panaszt benyújtani, akinek a társaság kriptoeszköz-szolgáltatást nyújtott, és kizárólag a nyújtott kriptoeszköz-szolgáltatással összefüggésben.

A panaszok a [panasz mintaformanyomtatványa](#) alapján nyújthatók be, amely meghatározza azon információk körét, amelyeket a panaszosnak a panasz keretében meg kell adnia. Ha a panaszt nem a mintaformanyomtatványon keresztül nyújtják be, annak tartalmaznia kell az abban foglalt valamennyi információt.

A panaszokat a társasághoz a complaints@firefish.io e-mail-címen keresztül kell benyújtani.

A panaszok benyújthatók a platform felületének bármely nyelvén (angol, szlovák, cseh, német, spanyol, olasz, magyar, lengyel, portugál), valamint adott esetben az Unió azon tagállamainak további hivatalos nyelvein, amelyekben szolgáltatásainkat népszerűsítjük vagy nyújtjuk, és amelyek egyben az Unió hivatalos nyelvei is.

A PANASZ BEÉRKEZÉSÉNEK VISSZAIGAZOLÁSA ÉS BEFOGADHATÓSÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE

A társaság haladéktalanul visszaigazolja a panasz beérkezését, és annak beérkezésétől számított 10 munkanapon belül tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panasz befogadható-e.

A társaság a panaszkezelési eljárások e leírását a panasz beérkezésének visszaigazolásával együtt bocsátja rendelkezésre.

Ha a panasz nem felel meg a befogadhatóság feltételeinek, a társaság világos magyarázatot ad a panaszosnak a panasz befogadhatatlanként való elutasításának indokairól.

A panasz beérkezésének visszaigazolása a következő adatok mindegyikét tartalmazza:

- annak a személynek vagy szervezeti egységnek a neve/megnevezése, azonossága és elérhetőségei, ideértve az e-mail-címet és telefonszámot, amelyhez a panaszos a panasszal kapcsolatos valamennyi kérdést intézheti,
- a panasz beérkezésének dátuma,
- a panasz kezelésének időkerete,
- a panasz másolata.

A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA

A befogadható panasz beérkezését követően a társaság a beérkezés visszaigazolása után indokolatlan késedelem nélkül értékeli, hogy a panasz egyértelmű és teljes-e. A társaság különösen azt értékeli, hogy a panasz tartalmazza-e az összes szükséges információt. Ha a társaság arra a következtetésre jut, hogy a panasz nem egyértelmű vagy hiányos, bekér minden olyan további információt, amely a panasz megfelelő kezeléséhez szükséges.

A társaságnak törekednie kell a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns információ összegyűjtésére és megvizsgálására.

A társaság nem kér a panaszostól olyan információt, amellyel már rendelkezik, vagy amellyel az alkalmazandó jogszabályok alapján rendelkeznie kell.

A társaság megfelelően tájékoztatja a panaszost a panasz kezelése érdekében tett minden további lépésről.

A társaság indokolatlan késedelem nélkül válaszol a panaszos ésszerű információkérésére.

A döntés kidolgozása előtt a panaszkezelésért felelős személy ellenőrzi, hogy nem áll fenn összeférhetetlenség, és hogy nem vett részt a panasz tárgyát képező tényállásban. Ha összeférhetetlenség áll fenn, az ügyet haladéktalanul másik feljogosított személyhez utalják.

DÖNTÉSEK

A panaszra vonatkozó döntésében a társaság a panaszban felvetett valamennyi kérdéssel foglalkozik, és megjelöli a kivizsgálás eredményéhez vezető indokokat. Az említett döntésnek az alkalmazandó jogszabályokon kell alapulnia, és összhangban kell lennie a társaság által hasonló panaszok kapcsán hozott valamennyi korábbi döntéssel, kivéve, ha a társaság indokolni tudja, hogy miért jutott eltérő következtetésre.

A társaság a panaszra vonatkozó döntését a lehető leghamarabb, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a panasznak a társasághoz való beérkezésétől számított két hónapon belül közli a panaszossal.

Ha kivételes helyzetekben nem lehetséges a panaszra vonatkozó döntést ezen időkereten belül meghozni, a társaság indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja a panaszost a késedelem okairól, és megjelöli a döntés időpontját.

Ha a társaság döntése nem ad helyt a panaszos kérésének, vagy annak csak részben ad helyt, a társaság világosan megjelöli döntésének indokolását, és tájékoztatást nyújt a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

TOVÁBBI INFORMÁCIÓK

A panaszok benyújtása és kezelése mindig díjmentes.

A kriptoeszköz-szolgáltató a panaszkezelési eljárások e leírását mindig az ügyfél kérésére bocsátja rendelkezésre.

A kriptoeszköz-szolgáltató nyilvántartást vezet a benyújtott panaszokról. E nyilvántartás információkat tartalmaz a panaszok beérkezésének dátumáról, a panaszok tárgyáról, kezelésük idejéről és az eredményekről. E nyilvántartás vezetése keretében a kriptoeszköz-szolgáltató értékeli a panaszkezelési eljárások hatékonyságát, és megfelelő intézkedéseket hoz.