

Descrizione delle procedure di trattamento dei reclami relative ai servizi per le crypto-attività a norma di MiCA

CONDIZIONI DI AMMISSIBILITÀ DEI RECLAMI

È legittimata a presentare un reclamo sulla condotta di Firefish Europe s.r.o. («la società») unicamente la persona fisica o giuridica alla quale la società ha prestato un servizio per le crypto-attività, e ciò soltanto in relazione al servizio per le crypto-attività prestato.

I reclami possono essere presentati mediante il [modello di modulo di reclamo](#), che stabilisce l'insieme delle informazioni che il reclamante deve fornire nell'ambito del reclamo. Qualora il reclamo non sia presentato mediante il modello di modulo, esso deve contenere tutte le informazioni ivi previste.

I reclami sono presentati alla società tramite l'indirizzo di posta elettronica complaints@firefish.io.

I reclami possono essere presentati in una qualsiasi delle lingue dell'interfaccia della piattaforma (inglese, slovacco, ceco, tedesco, spagnolo, italiano, ungherese, polacco, portoghese), nonché, se del caso, nelle altre lingue ufficiali degli Stati membri dell'Unione in cui promuoviamo o prestiamo i nostri servizi e che sono lingue ufficiali dell'Unione.

CONFERMA DI RICEVIMENTO DEL RECLAMO E VERIFICA DELLA SUA AMMISSIBILITÀ

La società conferma senza indugio il ricevimento del reclamo e informa il reclamante, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, in merito all'ammissibilità del reclamo.

La società fornisce la presente descrizione delle procedure di trattamento dei reclami unitamente alla conferma di ricevimento del reclamo.

Se il reclamo non soddisfa le condizioni di ammissibilità, la società fornisce al reclamante una spiegazione chiara dei motivi del rigetto del reclamo in quanto inammissibile.

La conferma di ricevimento del reclamo contiene tutti i seguenti elementi:

- il nome/la denominazione, l'identità e i dati di contatto, compresi l'indirizzo di posta elettronica e il numero di telefono della persona o del servizio a cui il reclamante può rivolgere qualsiasi domanda relativa al reclamo,
- la data di ricevimento del reclamo,
- il termine per il trattamento del reclamo,
- una copia del reclamo.

ESAME DEI RECLAMI

Dopo il ricevimento di un reclamo ammissibile, la società valuta, senza indebito ritardo dopo la conferma di ricevimento, se il reclamo sia chiaro e completo. La società valuta in particolare se il reclamo contenga tutte le informazioni richieste. Se la società conclude che il reclamo è poco chiaro o incompleto, richiede tutte le informazioni supplementari necessarie al suo corretto trattamento.

La società dovrebbe adoperarsi per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni pertinenti relative al reclamo.

La società non richiede al reclamante informazioni di cui già dispone o di cui dovrebbe disporre a norma della legislazione applicabile.

La società informa debitamente il reclamante di qualsiasi ulteriore misura adottata per il trattamento del reclamo.

La società risponde senza indebito ritardo alle ragionevoli richieste di informazioni del reclamante.

Prima di elaborare una decisione, la persona responsabile del trattamento dei reclami verifica di non trovarsi in una situazione di conflitto di interesse e di non essere stata coinvolta nei fatti oggetto del reclamo. In caso di conflitto, la questione è assegnata senza indugio a un'altra persona legittimata.

DECISIONI

Nella sua decisione sul reclamo, la società affronta tutti i punti sollevati nel reclamo e indica i motivi che hanno condotto all'esito dell'esame. Tale decisione deve essere fondata sulla legislazione applicabile ed essere coerente con tutte le decisioni precedenti adottate dalla società in relazione a reclami analoghi, a meno che la società non sia in grado di giustificare per quale motivo è pervenuta a una conclusione diversa.

La società comunica la propria decisione sul reclamo al reclamante quanto prima e senza indebito ritardo, al più tardi entro due mesi dalla data in cui il reclamo è pervenuto alla società.

Se, in situazioni eccezionali, non è possibile adottare una decisione sul reclamo entro tale termine, la società informa il reclamante, senza indebito ritardo, dei motivi del ritardo e precisa la data della decisione.

Se la decisione della società non accoglie la richiesta del reclamante o la accoglie solo in parte, la società indica chiaramente la motivazione della propria decisione e fornisce informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.

ULTERIORI INFORMAZIONI

La presentazione e il trattamento dei reclami sono sempre gratuiti.

Il prestatore di servizi per le crypto-attività fornisce la presente descrizione delle procedure di trattamento dei reclami in qualsiasi momento su richiesta del cliente.

Il prestatore di servizi per le crypto-attività tiene un registro dei reclami ricevuti. Tale registro contiene informazioni sulle date di ricevimento dei reclami, sull'oggetto dei reclami, sui tempi del loro trattamento e sugli esiti. Nell'ambito della tenuta di tale registro, il prestatore di servizi per le crypto-attività valuta l'efficacia delle procedure di trattamento dei reclami e adotta misure adeguate.