

Sūdzību izskatīšanas procedūru apraksts attiecībā uz kryptoaktīvu pakalpojumiem saskaņā ar MiCA

SŪDZĪBU PIEŅEMAMĪBAS NOSACĪJUMI

Tiesības iesniegt sūdzību par Firefish Europe s.r.o. („sabiedrība“) rīcību ir tikai fiziskai vai juridiskai personai, kurai sabiedrība ir sniegusi kryptoaktīvu pakalpojumu, un tikai saistībā ar sniegto kryptoaktīvu pakalpojumu.

Sūdzības var iesniegt, pamatojoties uz [sūdzības parauga veidlapu](#), kurā noteikts tās informācijas apjoms, kas sūdzības iesniedzējam jāsniedz sūdzības ietvaros. Ja sūdzību neiesniedz, izmantojot parauga veidlapu, tajā jāiekļauj visa tajā ietvertā informācija.

Sūdzības sabiedrībai iesniedz, izmantojot e-pasta adresi complaints@firefish.io.

Sūdzības var iesniegt jebkurā no platformas saskarnes valodām (angļu, slovāku, čehu, vācu, spāņu, itāļu, ungāru, poļu, portugāļu), kā arī attiecīgā gadījumā citās to Savienības dalībvalstu oficiālajās valodās, kurās mēs reklamējam vai sniedzam savus pakalpojumus un kuras ir Savienības oficiālās valodas.

SŪDZĪBAS SAŅEMŠANAS APSTIPRINĀŠANA UN TĀS PIEŅEMAMĪBAS PĀRBAUDE

Sabiedrība nekavējoties apstiprina sūdzības saņemšanu un 10 darbdienu laikā pēc tās saņemšanas informē sūdzības iesniedzēju par to, vai sūdzība ir pieņemama.

Sabiedrība sniedz šo sūdzību izskatīšanas procedūru aprakstu kopā ar sūdzības saņemšanas apstiprinājumu.

Ja sūdzība neatbilst pieņemamības nosacījumiem, sabiedrība sniedz sūdzības iesniedzējam skaidru paskaidrojumu par sūdzības noraidīšanas kā nepieņemamas iemesliem.

Sūdzības saņemšanas apstiprinājumā ietver visus turpmāk minētos datus:

- tās personas vai struktūrvienības vārdu/nosaukumu, identitāti un kontaktinformāciju, tostarp e-pasta adresi un tālruņa numuru, kurai sūdzības iesniedzējs var adresēt visus ar sūdzību saistītos jautājumus,
- sūdzības saņemšanas datumu,
- sūdzības izskatīšanas termiņu,
- sūdzības kopiju.

SŪDZĪBU IZMEKLĒŠANA

Pēc pieņemamas sūdzības saņemšanas sabiedrība bez nepamatotas kavēšanās pēc tās saņemšanas apstiprināšanas novērtē, vai sūdzība ir skaidra un pilnīga. Sabiedrība jo īpaši novērtē, vai sūdzībā ir ietverta visa nepieciešamā informācija. Ja sabiedrība secina, ka sūdzība ir neskaidra vai nepilnīga, tā pieprasa visu papildu informāciju, kas nepieciešama tās pienācīgai izskatīšanai.

Sabiedrībai būtu jācenšas savākt un izskatīt visu ar sūdzību saistīto attiecīgo informāciju.

Sabiedrība nepieprasa no sūdzības iesniedzēja informāciju, kas tai jau ir vai kurai tai jābūt saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem.

Sabiedrība pienācīgi informē sūdzības iesniedzēju par visiem citiem pasākumiem, kas veikti sūdzības izskatīšanai.

Sabiedrība bez nepamatotas kavēšanās atbild uz pamatotiem sūdzības iesniedzēja informācijas pieprasījumiem.

Pirms lēmuma sagatavošanas par sūdzību izskatīšanu atbildīgā persona pārbauda, ka tā neatrodas interešu konfliktā un nav bijusi iesaistīta faktiskajos apstākļos, uz kuriem attiecas sūdzība. Ja pastāv konflikts, lieta nekavējoties tiek nodota citai pilnvarotai personai.

LĒMUMI

Savā lēmumā par sūdzību sabiedrība izskata visus sūdzībā izvirzītos jautājumus un norāda iemeslus, kas noveduši pie izmeklēšanas rezultāta. Minētajam lēmumam jābalstās uz piemērojamajiem tiesību aktiem un jāatbilst visiem iepriekšējiem lēmumiem, ko sabiedrība pieņēmusi saistībā ar līdzīgām sūdzībām, ja vien sabiedrība nevar pamatot, kāpēc tā ir nonākusi pie atšķirīga secinājuma.

Sabiedrība paziņo sūdzības iesniedzējam savu lēmumu par sūdzību pēc iespējas ātrāk un bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā divu mēnešu laikā no dienas, kad sabiedrība saņēma sūdzību.

Ja izņēmuma situācijās lēmumu par sūdzību nav iespējams pieņemt šajā termiņā, sabiedrība bez nepamatotas kavēšanās informē sūdzības iesniedzēju par kavēšanās iemesliem un precizē lēmuma datumu.

Ja sabiedrības lēmums neapmierina sūdzības iesniedzēja pieprasījumu vai apmierina to tikai daļēji, sabiedrība skaidri norāda sava lēmuma pamatojumu un sniedz informāciju par pieejamajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem.

PAPILDU INFORMĀCIJA

Sūdzību iesniegšana un izskatīšana vienmēr ir bez maksas.

Kriptoaktīvu pakalpojumu sniedzējs šo sūdzību izskatīšanas procedūru aprakstu vienmēr sniedz pēc klienta pieprasījuma.

Kriptoaktīvu pakalpojumu sniedzējs kārtā iesniegto sūdzību uzskaiti. Šajā uzskaitē ietver informāciju par sūdzību saņemšanas datumiem, sūdzību tēmām, to izskatīšanas laiku un rezultātiem. Šīs uzskaites kārtošana ietvaros kriptoaktīvu pakalpojumu sniedzējs novērtē sūdzību izskatīšanas procedūru efektivitāti un veic atbilstošus pasākumus.