

Opis procedur rozpatrywania skarg dotyczących usług w zakresie kryptoaktywów na podstawie MiCA

WARUNKI DOPUSZCZALNOŚCI SKARG

Do wniesienia skargi na postępowanie spółki Firefish Europe s.r.o. („spółka”) uprawniona jest wyłącznie osoba fizyczna lub prawna, której spółka wyświadczyła usługę w zakresie kryptoaktywów, i to wyłącznie w związku z wyświadczoną usługą w zakresie kryptoaktywów.

Skargi można wносить na podstawie [wzoru formularza skargi](#), który określa zakres informacji, jakie skarżący musi przekazać w ramach skargi. Jeżeli skarga nie jest wnoszona za pośrednictwem wzoru formularza, musi zawierać wszystkie zawarte w nim informacje.

Skargi wnosi się do spółki za pośrednictwem adresu e-mail complaints@firefish.io.

Skargi można składać w dowolnym z języków interfejsu platformy (angielskim, słowackim, czeskim, niemieckim, hiszpańskim, włoskim, węgierskim, polskim, portugalskim), a także, w stosownych przypadkach, w pozostałych językach urzędowych państw członkowskich Unii, w których promujemy lub świadczymy nasze usługi i które są językami urzędowymi Unii.

POTWIERDZENIE OTRZYMANIA SKARGI I WERYFIKACJA JEJ DOPUSZCZALNOŚCI

Spółka niezwłocznie potwierdza otrzymanie skargi i w terminie 10 dni roboczych od jej otrzymania informuje skarżącego, czy skarga jest dopuszczalna.

Spółka przekazuje niniejszy opis procedur rozpatrywania skarg wraz z potwierdzeniem otrzymania skargi.

Jeżeli skarga nie spełnia warunków dopuszczalności, spółka przekazuje skarżącemu jasne wyjaśnienie powodów odrzucenia skargi jako niedopuszczalnej.

Potwierdzenie otrzymania skargi zawiera wszystkie następujące dane:

- imię i nazwisko / nazwę, tożsamość oraz dane kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu osoby lub działu, do których skarżący może kierować wszelkie pytania dotyczące skargi,
- datę otrzymania skargi,
- ramy czasowe rozpatrywania skargi,
- kopię skargi.

ROZPATRYWANIE SKARG

Po otrzymaniu dopuszczalnej skargi spółka, bez zbędnej zwłoki po potwierdzeniu jej otrzymania, ocenia, czy skarga jest jasna i kompletna. Spółka ocenia w szczególności, czy skarga zawiera wszystkie wymagane informacje. Jeżeli spółka dojdzie do wniosku, że skarga jest niejasna lub niekompletna, zwraca się o wszelkie dodatkowe informacje niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia.

Spółka powinna dążyć do zgromadzenia i zbadania wszystkich istotnych informacji związanych ze skargą.

Spółka nie wymaga od skarżącego informacji, którymi już dysponuje lub którymi powinna dysponować na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Spółka należycie informuje skarżącego o wszelkich dalszych działaniach podjętych w celu rozpatrzenia skargi.

Spółka odpowiada na uzasadnione wnioski skarżącego o informacje bez zbędnej zwłoki.

Przed sporządzeniem decyzji osoba odpowiedzialna za rozpatrywanie skarg sprawdza, że nie znajduje się w konflikcie interesów i nie była zaangażowana w stan faktyczny, którego dotyczy skarga. Jeżeli konflikt istnieje, sprawę niezwłocznie przydziela się innej uprawnionej osobie.

DECYZJE

W swojej decyzji w sprawie skargi spółka odnosi się do wszystkich kwestii podniesionych w skardze i podaje powody, które doprowadziły do wyniku rozpatrzenia. Decyzja ta musi opierać się na obowiązujących przepisach prawa i być spójna ze wszystkimi wcześniejszymi decyzjami podjętymi przez spółkę w odniesieniu do podobnych skarg, chyba że spółka jest w stanie uzasadnić, dlaczego doszła do odmiennego wniosku.

Spółka informuje skarżącego o swojej decyzji w sprawie skargi jak najszybciej, bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym skarga wpłynęła do spółki.

Jeżeli w wyjątkowych sytuacjach podjęcie decyzji w sprawie skargi w tych ramach czasowych nie jest możliwe, spółka bez zbędnej zwłoki informuje skarżącego o powodach opóźnienia i wskazuje datę decyzji.

Jeżeli decyzja spółki nie uwzględnia żądań skarżącego lub uwzględnia je jedynie częściowo, spółka jasno wskazuje uzasadnienie swojej decyzji i przekazuje informacje o dostępnych środkach odwoławczych.

INFORMACJE DODATKOWE

Wnoszenie i rozpatrywanie skarg jest zawsze bezpłatne.

Dostawca usług w zakresie kryptoaktywów przekazuje niniejszy opis procedur rozpatrywania skarg zawsze na żądanie klienta.

Dostawca usług w zakresie kryptoaktywów prowadzi rejestr wniesionych skarg. Rejestr ten zawiera informacje o datach wpłynięcia skarg, tematach skarg, czasie ich rozpatrzenia oraz wynikach. W ramach prowadzenia tego rejestru dostawca usług w zakresie kryptoaktywów ocenia skuteczność procedur rozpatrywania skarg i podejmuje odpowiednie środki.