

Descrierea procedurilor de tratare a plângerilor referitoare la serviciile de criptoactive în temeiul MiCA

CONDIȚII DE ADMISIBILITATE A PLÂNGERILOR

Are dreptul de a depune o plângere cu privire la conduita Firefish Europe s.r.o. („societatea”) numai persoana fizică sau juridică căreia societatea i-a furnizat un serviciu de criptoactive, și numai în legătură cu serviciul de criptoactive furnizat.

Plângerile pot fi depuse pe baza [modelului de formular de plângere](#), care stabilește ansamblul informațiilor pe care reclamantul trebuie să le furnizeze în cadrul plângerii. În cazul în care plângerea nu este depusă prin intermediul modelului de formular, aceasta trebuie să conțină toate informațiile incluse în acesta.

Plângerile se depun la societate prin intermediul adresei de e-mail complaints@firefish.io.

Plângerile pot fi depuse în oricare dintre limbile interfeței platformei (engleză, slovacă, cehă, germană, spaniolă, italiană, maghiară, polonă, portugheză), precum și, după caz, în alte limbi oficiale ale statelor membre ale Uniunii în care promovăm sau furnizăm serviciile noastre și care sunt limbi oficiale ale Uniunii.

CONFIRMAREA PRIMIRII PLÂNGERII ȘI VERIFICAREA ADMISIBILITĂȚII ACESTEIA

Societatea confirmă fără întârziere primirea plângerii și informează reclamantul, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea acesteia, cu privire la admisibilitatea plângerii.

Societatea furnizează prezenta descriere a procedurilor de tratare a plângerilor împreună cu confirmarea de primire a plângerii.

În cazul în care plângerea nu îndeplinește condițiile de admisibilitate, societatea furnizează reclamantului o explicație clară a motivelor respingerii plângerii ca inadmisibilă.

Confirmarea de primire a plângerii conține toate următoarele elemente:

- numele/denumirea, identitatea și datele de contact, inclusiv adresa de e-mail și numărul de telefon ale persoanei sau ale departamentului căroră reclamantul le poate adresa orice întrebări legate de plângere,
- data primirii plângerii,
- termenul pentru tratarea plângerii,
- o copie a plângerii.

INVESTIGAREA PLÂNGERILOR

După primirea unei plângeri admisibile, societatea evaluează, fără întârzieri nejustificate după confirmarea primirii acesteia, dacă plângerea este clară și completă. Societatea evaluează în special dacă plângerea conține toate informațiile necesare. În cazul în care societatea ajunge la concluzia că plângerea este neclară sau incompletă, aceasta solicită toate informațiile suplimentare necesare pentru tratarea corespunzătoare a plângerii.

Societatea ar trebui să depună eforturi pentru a colecta și a examina toate informațiile relevante legate de plângere.

Societatea nu solicită reclamantului informații de care dispune deja sau de care ar trebui să dispună în temeiul legislației aplicabile.

Societatea informează în mod corespunzător reclamantul cu privire la orice alte măsuri luate pentru tratarea plângerii.

Societatea răspunde fără întârzieri nejustificate la solicitările rezonabile de informații din partea reclamantului.

Înainte de a elabora o decizie, persoana responsabilă de tratarea plângerilor verifică faptul că nu se află într-un conflict de interese și că nu a fost implicată în situația de fapt la care se referă plângerea. În cazul în care există un conflict, cauza este atribuită fără întârziere unei alte persoane abilitate.

DECIZII

În decizia sa privind plângerea, societatea abordează toate aspectele invocate în plângere și indică motivele care au condus la rezultatul investigației. Decizia respectivă trebuie să se întemeieze pe legislația aplicabilă și să fie coerentă cu toate deciziile anterioare adoptate de societate în legătură cu plângeri similare, cu excepția cazului în care societatea poate justifica de ce a ajuns la o concluzie diferită.

Societatea comunică reclamantului decizia sa privind plângerea cât mai curând posibil, fără întârzieri nejustificate, dar cel târziu în termen de două luni de la data la care plângerea a fost primită de societate.

În cazul în care, în situații excepționale, nu este posibilă adoptarea unei decizii privind plângerea în acest termen, societatea informează reclamantul, fără întârzieri nejustificate, cu privire la motivele întârzierii și precizează data deciziei.

În cazul în care decizia societății nu admite cererea reclamantului sau o admite doar parțial, societatea indică în mod clar motivarea deciziei sale și furnizează informații privind căile de atac disponibile.

INFORMAȚII SUPLIMENTARE

Depunerea și tratarea plângerilor sunt întotdeauna gratuite.

Furnizorul de servicii de criptoactive furnizează prezenta descriere a procedurilor de tratare a plângerilor întotdeauna la cererea clientului.

Furnizorul de servicii de criptoactive ține evidența plângerilor primite. Această evidență conține informații privind datele de primire a plângerilor, subiectele plângerilor, durata tratării acestora și rezultatele. În cadrul ținerii acestei evidențe, furnizorul de servicii de criptoactive evaluează eficacitatea procedurilor de tratare a plângerilor și ia măsuri corespunzătoare.