

Beskrivning av förfarandena för hantering av klagomål avseende kryptotillgångstjänster enligt MiCA

VILLKOR FÖR KLAGOMÅLS TILLÅTLIGHET

Endast en fysisk eller juridisk person till vilken företaget har tillhandahållit en kryptotillgångstjänst har rätt att lämna in ett klagomål om Firefish Europe s.r.o.s ("företaget") agerande, och endast i samband med den tillhandahållna kryptotillgångstjänsten.

Klagomål kan lämnas in på grundval av [mallen för klagomålsformulär](#), som fastställer den mängd information som klaganden ska lämna inom ramen för klagomålet. Om klagomålet inte lämnas in via mallformuläret ska det innehålla all information som ingår i detta.

Klagomål lämnas in till företaget via e-postadressen complaints@firefish.io.

Klagomål kan lämnas in på något av plattformsgränssnittets språk (engelska, slovakiska, tjeckiska, tyska, spanska, italienska, ungerska, polska, portugisiska) samt, i förekommande fall, på andra officiella språk i de av unionens medlemsstater där vi marknadsför eller tillhandahåller våra tjänster och som är officiella språk i unionen.

BEKRÄFTELSE AV MOTTAGANDET AV KLAGOMÅLET OCH KONTROLL AV DESS TILLÅTLIGHET

Företaget bekräftar utan dröjsmål mottagandet av klagomålet och informerar klaganden inom 10 arbetsdagar efter mottagandet om huruvida klagomålet kan tas upp till prövning.

Företaget tillhandahåller denna beskrivning av förfarandena för hantering av klagomål tillsammans med bekräftelsen av mottagandet av klagomålet.

Om klagomålet inte uppfyller villkoren för tillåtlighet ska företaget ge klaganden en tydlig förklaring av skälen till att klagomålet avvisas som otillåtligt.

Bekräftelsen av mottagandet av klagomålet ska innehålla samtliga följande uppgifter:

- namn/benämning, identitet och kontaktuppgifter, inbegripet e-postadress och telefonnummer till den person eller avdelning till vilken klaganden kan rikta alla frågor om klagomålet,
- datum för mottagandet av klagomålet,
- tidsramen för hanteringen av klagomålet,
- en kopia av klagomålet.

UTREDNING AV KLAGOMÅL

Efter mottagandet av ett tillåtligt klagomål ska företaget, utan onödigt dröjsmål efter bekräftelsen av mottagandet, bedöma om klagomålet är tydligt och fullständigt. Företaget ska särskilt bedöma om klagomålet innehåller all information som krävs. Om företaget kommer fram till att klagomålet är ot tydligt eller ofullständigt ska det begära all ytterligare information som är nödvändig för en korrekt hantering av klagomålet.

Företaget bör sträva efter att samla in och granska all relevant information med anknytning till klagomålet.

Företaget begär inte in information från klaganden som det redan förfogar över eller som det ska förfoga över enligt tillämplig lagstiftning.

Företaget informerar vederböranden klaganden om alla ytterligare åtgärder som vidtas för hanteringen av klagomålet.

Företaget besvarar rimliga begäranden om information från klaganden utan onödigt dröjsmål.

Innan ett beslut utarbetas ska den person som ansvarar för hanteringen av klagomål kontrollera att vederbörande inte befinner sig i en intressekonflikt och inte har varit inblandad i de faktiska omständigheter som klagomålet avser. Om det föreligger en konflikt ska ärendet utan dröjsmål tilldelas en annan behörig person.

BESLUT

I sitt beslut om klagomålet ska företaget behandla alla punkter som tagits upp i klagomålet och ange de skäl som lett till resultatet av utredningen. Nämda beslut ska grunda sig på tillämplig lagstiftning och vara förenligt med alla tidigare beslut som företaget fattat i fråga om liknande klagomål, såvida inte företaget kan motivera varför det kommit fram till en annan slutsats.

Företaget ska meddela klaganden sitt beslut om klagomålet så snart som möjligt och utan onödigt dröjsmål, senast inom två månader från den dag då klagomålet mottogs av företaget.

Om det i undantagsfall inte är möjligt att fatta ett beslut om klagomålet inom denna tidsram ska företaget utan onödigt dröjsmål informera klaganden om skälen till förseningen och ange datumet för beslutet.

Om företagets beslut inte bifaller klagandens begäran eller endast bifaller den delvis ska företaget tydligt ange motiveringen till sitt beslut och lämna information om tillgängliga möjligheter till prövning.

YTTERLIGARE INFORMATION

Inlämning och hantering av klagomål är alltid kostnadsfria.

Leverantören av kryptotillgångstjänster tillhandahåller denna beskrivning av förfarandena för hantering av klagomål alltid på kundens begäran.

Leverantören av kryptotillgångstjänster för register över inkomna klagomål. Detta register innehåller information om datumen för mottagandet av klagomålen, klagomålen ämnen, tiden för deras hantering och resultaten. Som ett led i förandet av detta register bedömer leverantören av kryptotillgångstjänster effektiviteten hos förfarandena för hantering av klagomål och vidtar lämpliga åtgärder.