



## Процедура за разглеждане на жалби по MiCA

Тази процедура описва процеса на разглеждане на жалби във връзка с предоставянето на услуги, свързани с крипто активи, съгласно Регламент (ЕС) 2023/1114 относно пазарите на крипто активи (MiCA). Ние се стремим да осигурим ефективно и прозрачно разрешаване на всички жалби, свързани с нашите услуги.

### Подаване на жалби

потребителите могат да подават жалби чрез формата за жалби, налична в нашето уеб приложение. Всяка жалба трябва да включва подробна информация за проблема, както и всички приложими документи или доказателства, свързани със случая.

### Потвърждение за получаване

Веднага след подаване на жалбата, потребителят получава автоматично потвърждение за получаване на жалбата. На всеки потребител се присвоява уникален входящ номер на жалбата, чрез който може да следи статуса на разглеждане.

### Разглеждане на жалби

Веднъж получено, жалбата се разглежда от нашия екип за поддръжка. Процесът на разглеждане обикновено отнема до 14 дни. При посложни случаи, които изискват ескалация, процесът може да отнеме до 45 дни.

Ако жалбата не може да бъде разрешено в рамките на стандартния срок от 14 дни, то се ескалира към висше ръководство или компетентен орган в рамките на компанията. потребителите ще бъдат уведомени за ескалацията и очаквания срок за разрешаване, който не надвишава 45 дни.

### Решение и уведомление на потребителя

След като бъде взето решение относно жалбата, потребителят ще бъде информиран в писмен вид за резултата и предложените действия или решения.

Ако потребителят не е доволен от решението, има право да търси защита на правата си чрез съответните български съдилища.

### Право на потребителя

Ако потребителят не е удовлетворен от решението или обработката на жалбата, той може да се обърне към съответните български съдилища за разрешаване на спора. В случай че потребителят не е удовлетворен от решението, има право да се обърне и към Комисията за финансов надзор (КФН) за допълнителна защита на своите права. За повече информация, потребителят може да посети уебсайта на КФН на следния адрес: [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg).