

**ПОЛИТИКА ЗА ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ  
НА „БИЛЕЪР“ ООД**

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** (1) Настоящата политика за обработка на жалби на доставчик на услуги за криптоактиви „Билеър“ ООД („Дружеството“) („Политиката“) определя реда и организацията за подаване на жалби от клиенти и потенциални клиенти на Дружеството, както и изискванията, които служителите и другите лица, работещи по договор за Дружеството следва да спазват във връзка с приемане и разглеждане на такива жалби.

(2) За целите на тази Политика „жалба“ означава изявление за неудовлетворение, отправено към Дружеството от негов клиент и отнасящо се до предоставянето на една или повече услуги за криптоактиви.

**Чл. 2.** Политиката е изготвена при съблюдаване на следните основни принципи:

1. гарантиране на идентифицирането и прилагане на мерки за избягване на конфликт на интереси между клиентите на Дружеството;
2. осигуряване на надеждно и ефективно управление на приемането и обработването на жалби и справедливо разглеждане на всеки отделен случай.

**Чл. 3.** Дружеството е длъжно преди сключване на договор с клиент да предостави по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно настоящата Политика и интернет страницата, на която последната е публикувана;
2. възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на клиентите на услуги за криптоактиви в Република България.

**II. ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

**Чл. 4.** Дружеството осигурява и гарантира възможността на всеки клиент на услуги за криптоактиви, предоставяни от Дружеството, да подава жалби без заплащане на такси или други разходи във връзка с това. Дружеството предоставя безплатно информация за тази Политика на клиентите на Дружеството.

**Чл. 5.** (1) (изм., Решение на управителите, 24.03.2026г. и 22.04.2026г.) Жалби относно дейността на Дружеството и предоставяните от него услуги за криптоактиви се подават в писмен вид на български език. Жалбите могат да бъдат подавани, като се използва образецът, съдържащ се в приложение № 1 към Политиката, или в свободен текст по следните начини:

1. на хартиен носител в офиса на Дружеството или с писмо с обратна разписка на адрес: ул. „Индустиална“ №7, ет. 3, офис 1, София, 1202, България;

2. по електронна поща на следния адрес: [compliance@belayer.bg](mailto:compliance@belayer.bg).

(2) Подадените жалби следва задължително да съдържат данни за контакт с техния подател. Дружеството няма задължение да приема и съответно ще разглежда като недопустими жалби, получени от анонимен подател. Жалби по електронна поща се приемат, само ако същите са постъпили от електронната поща, която съответният клиент е посочил за комуникация.

**Чл. 6.** (1) При получаване на жалба в офиса на Дружеството или чрез електронна поща, служител от звено „Фронт офис“ завежда постъпилата жалба в регистър на жалбите, воден от Дружеството, и уведомява за получената жалба ръководителя на звено „Нормативно съответствие“ незабавно, но във всеки случай не по-късно от следващия работен ден.

(2) Служителят от звено „Фронт офис“ приел жалбата, уведомява нейния подател (когато е предоставил данни за контакт) за това обстоятелство в рамките на 2 (два) работни дни от регистрирането ѝ, като уведомлението съдържа следните елементи:

1. името, самоличността и данните за контакт, включително адрес на електронна поща и телефонен номер, на лицето или на отдела, до което или до който жалбоподателите могат да отправят запитвания, свързани с жалбата им;

2. датата на получаване на жалбата;

3. информация за сроковете, свързани с разглеждане на жалбата, включително за потвърждаване на получаването на жалбата, за изискване на допълнителна информация, когато е подходящо, и за разследване, както и за съобщаване на решението по жалбата на жалбоподателя;

4. когато жалбата се подава чрез електронен формуляр — копие от жалбата.

5. в случай че дадена жалба е отхвърлена като недопустима, причините, поради които жалбата е недопустима.

(3) За всяка получена и регистрирана жалба се създава досие, което съдържа всички събрани или създадени от Дружеството документи и информация по отношение на жалбата.

(4) Досието по ал. 3 се съхранява от Дружеството в продължение на 5 (пет) години.

(5) *(Нова, Решение на управителите, 22.01.2026г.; изм., Решение на управителите, 24.03.2026г.)* За целите на водене на регистъра на постъпилите жалби, тяхното приемане, завеждане в регистъра на жалбите и тяхната обработка Дружеството използва стандартните софтуерни приложения и други технически ресурси, които са на разположение за водене на отчетност на неговата дейност и обработка и архивиране на файлова документация, включително основната използвана компютърна операционна система и MS Office пакет и други приложения, позволяващи съхраняване на получената жалба и приложената към нея документация. Регистърът на постъпилите жалби се води съгласно образца в приложение № 2.

**Чл. 7.** (1) Постъпилите и регистрирани жалби се разглеждат от ръководителя на звено „Нормативно съответствие“, или определено от него лице от същото звено.

(2) Подадена жалба не може да бъде разглеждана от лице, което е свързано с твърдените в нея нарушения. Ако при разпределяне на разглеждането на подчинен на това лице няма да бъде осигурена необходимата степен на независимост при извършване на проверката, жалбата следва да се разгледа от друго лице от състава на Дружеството.

**Чл. 8.** (1) При обработката и разглеждането на жалбата Дружеството има задължение да:

1. прецени дали жалбата е ясна и пълна и съдържа цялата необходима информация; в случай че Дружеството заключи, че дадена жалба е неясна или непълна, Дружеството следва да изиска всякаква допълнителна информация, необходима за правилното разглеждане на жалбата;
2. събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата, като Дружеството няма право да изисква от жалбоподателя информация, която вече притежава или която се изисква по закон да притежава;
3. анализира всички относими факти и обстоятелства относно твърдените в жалбата нарушения на приложимото законодателство и/или на вътрешните актове на Дружеството, като има право да иска писмени обяснения от всички лица от състава на Дружеството, за които се твърди, че са извършили нарушение или имат информация относно фактическата обстановка относно твърдяното нарушение;
4. води кореспонденция с жалбоподателя на ясен, достъпен и разбираем за двете страни език и отговаря на разумни искания за информация, отправени от жалбоподателя, без излишно забавяне.

(2) Комуникацията със жалбоподателя във връзка с разглеждане на жалбата се води на български език и се извършва писмено по електронен път или, по искане на жалбоподателя, на хартиен носител.

**Чл. 9.** (1) Ръководителят на звено „Нормативно съответствие“ или определения от него служител, който разглежда жалбата, има право да проведе присъствена или видеоконферентна среща с жалбоподателя за изясняване на случая, като изрично го уведоми по ясен и недвусмислен начин, че предоставената информация ще бъде използвана единствено за целите на извършване на проверка по постъпилата жалба.

(2) В уведомлението по ал. 1 следва изрично да е уточнено, че в случай че е поискана, но не е предоставена допълнителна информация от жалбоподателя в определен разумен срок, проверката ще бъде приключена без да бъдат взети предвид обстоятелствата, за установяване на които е поискана такава допълнителна информация.

(3) По преценка на ръководителя на звено „Нормативно съответствие“ на срещата може да присъства и служителят на Дружеството, срещу когото е подадена жалбата.

(4) За проведените разговори във връзка с изясняване на случая се изготвя писмен протокол от лицето, разглеждащо жалбата, копие от който се предоставя на жалбоподателя по негово искане.

**Чл. 10.** След събиране на цялата относима информация по жалбата, ръководителят на звено „Нормативно съответствие“ или определения от него служител, разглеждащ жалбата, извършва проверка на обстоятелствата, посочени в нея, с оглед на това да бъде установено:

1. дали е установена идентичност между твърдяната в жалбата фактическа обстановка и идентифицираните обстоятелства при извършване на проверката;
2. дали е налице нарушение на приложимото законодателство и/или на вътрешните правила и процедури на Дружеството;
3. в случай на установени нарушения, дали те са извършени в резултат от виновно поведение на служители или други лица, работещи по договор за Дружеството.

**Чл. 11.** (1) В срока по чл. 12 звено „Нормативно съответствие“ изготвя писмен отговор на жалбоподателя и го предоставя за подпис на законен представител на Дружеството.

(2) Отговорът до жалбоподателя съдържа ясно мотивираната позиция на Дружеството по отношение на всички въпроси, повдигнати в жалбата. Когато Дружеството не удовлетворява искането на жалбоподателя или го удовлетворява само частично, Дружеството включва и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на клиента в Република България:

1. Комисия за финансов надзор – адрес: гр. София 1000, ул. „Будапеща“ №16, централа: +3592 94 04 999, електронна поща: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg);
2. Секторна помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити – адрес: гр. София, ул. „Врабча“ №1, ет. 3, 4 и 5, телефон: + 359 2 933 05 65; електронна поща: [info@kzp.bg](mailto:info@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).
3. Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите – адрес: гр. София, ул. „Врабча“ №1, ет. 3, 4 и 5, телефон: + 359 2 933 05 65; електронна поща: [info@kzp.bg](mailto:info@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

(3) Решението по дадена жалба следва да е в съответствие с евентуални предходни решения, взети от Дружеството по подобни жалби, освен ако Дружеството е в състояние да обоснове причините, поради които е стигнал до друго заключение.

**Чл. 12.** (1) Дружеството има задължение да регистрира, уведоми жалбоподателя за регистрирането, разгледа и отговори на всяка постъпила жалба без излишно забавяне в следните срокове:

1. за регистриране на жалба – същия работен ден, освен при постъпване след края на работния ден, в който случай регистрирането се извършва на следващия работен ден;
2. за уведомяване на жалбоподателя за регистрирането на жалбата – не по-късно от 2 (два) работни дни от регистрирането на жалбата;

3. за разглеждане, в т.ч. за искане на допълнителна информация (когато е приложимо) и за разследване – възможно най-скоро, но не по-късно от 1 (един) месец от регистриране на жалбата;
4. за изготвяне на мотивиран отговор – възможно най-скоро, но не по-късно от 2 (два) месеца от регистриране на жалбата.

(2) В случай че не може да бъде изпратен отговор в рамките на срока по ал. 1, т. 4, Дружеството следва незабавно да уведоми жалбоподателя и Комисията за финансов надзор за причините за забавянето и да посочи срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

**Чл. 13.** Когато жалбата е напълно или частично основателна, ръководителят на звено „Нормативно съответствие“ полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

**Чл. 14.** До 5-то число на месеца, от който започва ново тримесечие, ръководителят на звено „Нормативно съответствие“ предоставя на управителите на Дружеството отчет за постъпилите през изтеклото тримесечие жалби, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането им.

(2) Отчетът съдържа най-малко информация за:

1. датата на получаване и уникалния номер на всяка постъпила жалба;
2. името/наименованието и други идентификационни данни на лицето, подало жалбата;
3. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
4. мерките, предприети във връзка с жалбата;
5. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;
6. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
7. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
8. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

**Чл. 15.** Ръководителят на звено „Нормативно съответствие“ в рамките на контролната си дейност анализира постъпилите жалби и изготвя доклад, като предлага на управителите на Дружеството предприемане на мерки или, доколкото е възможно в рамките на неговите правомощия, директно предприема мерки за отстраняване на слабости, рискове или проблеми при извършване на дейността на Дружеството, констатирани въз основа на жалбите, като най-малко непрекъснато анализира следните данни от процеса на разглеждане на жалби:

1. средното време за обработка за съответния разглеждан период за всеки етап от процедурата за разглеждане на жалби, включително потвърждение, разследване, време за отговор;
2. броя на получените жалби за съответния разглеждан период и за всеки етап от процедурата за разглеждане на жалби, броя на жалбите, при които Дружеството не е спазило максималните срокове, определени в тази Политика;
3. категориите теми, с които са свързани жалбите;
4. резултатите от разследванията.

**Чл. 16.** Докладът по чл. 15 се разглежда от управителите на Дружеството не по-късно от 10 (десет) работни дни от представянето му, който взема решение какви мерки да бъдат предприети за отстраняване на рисковете и проблемите и осигурява предприемането им без неоснователно забавяне.

### **III. ОТЧЕТНОСТ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

**Чл. 17.** Звено „Нормативно съответствие“ документираща всяка подадена жалба и мерките, предприети във връзка с нея, като документацията се съхранява на магнитен и/или хартиен носител.

**Чл. 18.** Дружеството осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронни данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.

**Чл. 19.** (1) Документацията във връзка с жалбите, както и регистърът и досиетата на постъпили жалби по чл. 6 се водят по начин, който гарантира лесен достъп до съответната информация, като се осигурява защита срещу манипулации или подправяне на информацията и за всяка последваща промяна или допълнение на въведена в регистъра или съответното досие информация се съдържа одитна пътека (*audit trail*), по която лесно да бъде установено съдържанието на информацията преди извършването на промяната или допълнението.

(2) Достъп до регистъра и досиетата с постъпили жалби се осигурява на ръководителя на звено „Нормативно съответствие“ и управителите на Дружеството, като достъп на други лица от състава на Дружеството се предоставя само след изрично одобрение на ръководителя на звено „Нормативно съответствие“.

**Чл. 20.** (1) Ръководителят на звено „Нормативно съответствие“, или определено от него лице от същото звено, запознава служителите и другите лица, които работят по договор за Дружеството, с тази Политика, като при постъпването им на работа или започването им на дейност за Дружеството провежда инструктаж относно изискванията, които в съответствие с Политиката тези лица следва да спазват при получаване и обработване на жалба от клиенти или потенциален клиент на Дружеството, както и след всяко изменение или допълнение на тази Политика.

(2) Проведеният инструктаж се удостоверява с писмен протокол, подписан от ръководителя на звено „Нормативно съответствие“ и от участвалите в инструктажа служители или други лица, работещи по договор за Дружеството.

**Чл. 21.** (Изм., Решение на управителите, 22.01.2026г.) Дружеството публикува тази Политика на уебсайта си, с цел да осигури възможност на клиентите и потенциалните клиенти на Дружеството, да се запознаят с правилата и процедурите, които Дружеството спазва при приемането и обработването на жалби. В допълнение, Дружеството публикува на уебсайта си, в секция „Жалби“, конкретна информация за реда за подаване на жалби до Дружеството, както и че клиентите имат възможност да подават жалби без заплащане на такси или други разходи.

Настоящата Политика е приета от Общото събрание на Дружеството в съответствие с изискванията на чл. 71 от Регламент (ЕС) 2023/1114<sup>1</sup> и Делегиран регламент (ЕС) 2025/294<sup>2</sup>.

**Настоящата Политика е приета от Общото събрание на съдружниците на „Билеър“ ООД на 04.12.2025 г. и е изменена с решения на управителите на „Билеър“ ООД от 22.01.2026 г., 24.03.2026 г. и 22.04.2026 година.**

---

<sup>1</sup> Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на Съвета от 31 май 2023 година относно пазарите на криптоактиви и за изменение на регламенти (ЕС) № 1093/2010 и (ЕС) № 1095/2010 и на директиви 2013/36/ЕС и (ЕС) 2019/1937.

<sup>2</sup> Делегиран регламент (ЕС) 2025/294 на Комисията от 1 октомври 2024 година за допълнение на Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти за определяне на изискванията, образците и процедурите за разглеждане на жалби от доставчиците на услуги за криптоактиви.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**ОБРАЗЕЦ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ**

**ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА**

**(изпращана от клиента на доставчика на услуги за криптоактиви)**

**1.а. Информация за жалбата**

Фамилно име/Наименование на правния субект:

...

Собствено име:

...

ЕИК или, ако няма такъв, национален регистрационен или идентификационен номер:

...

Идентификационен код на правния субект (ако има такъв)

...

Данни за клиента (ако има такива)

...

Адрес (улица, номер, етаж) (за правни субекти — седалище):

...

Пощенски код:

...

Град:

...

Държава:

...

Телефон:

...

Адрес на електронна поща:

...

**1.б. Данни за контакт (ако са различни от 1.а)**

Фамилно име/Наименование на правния субект:

...

Собствено име:

...

Адрес (улица, номер, етаж) (за правни субекти — седалище):

...

Пощенски код:

...

Град:

...

Държава:

...

Телефон:

...

Адрес на електронна поща:

...

**2.а. Информация за законния представител (ако е приложимо) (пълномощно или друг официален документ, доказващ назначаването на представител, който трябва да бъде предоставен като приложение към този формуляр)**

Фамилно име/Наименование на правния субект:

...

Собствено име:

...

Регистрационен номер и ИКПС (ако има такъв):

...

Адрес (улица, номер, етаж) (за правни субекти — седалище)

...

Пощенски код:

...

Град:

...

Държава:

...

Телефон:

...

Адрес на електронна поща:

...

**2.6. Данни за контакт (ако са различни от 2.а)**

Фамилно име/Наименование на правния субект:

...

Собствено име:

...

Адрес: улица, номер, етаж (за правни субекти — седалище)

...

Пощенски код:

...

Град:

...

Държава:

...

Телефон:

...

Електронна поща:

...

**3. Информация за жалбата**

**3.а. Пълни данни за услугата за криптоактиви, с която е свързана жалбата (т.е. име на доставчика на услугата за криптоактиви, референтен номер на услугата за криптоактиви или други данни за съответните трансакции...)**

...

...

...

**3.б. Описание на предмета на жалбата**

...

...

...

Моля, предоставете всякаква документация в подкрепа на посочените факти.

**3.в. Дата(и) на фактите, на които се основава жалбата**

...

...

...

**3.г. Описание на претърпените щети, загуба или вреда (когато е уместно)**

...

...

...

**3.д. Други бележки или относима информация (когато е уместно)**

...

...

...

В \_\_\_\_\_ (място) на \_\_\_\_\_ (дата)

**ПОДПИС**

**ЖАЛБОПОДАТЕЛ/ЗАКОНЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ**

Приложени документи (моля, отбележете съответното квадратче):

Пълномощно или друг официален документ, доказващ назначаването на представителя)	<input type="checkbox"/>
Копие от договорните документи за инвестициите, за които се отнася жалбата	<input type="checkbox"/>
Други документи в подкрепа на жалбата:	<input type="checkbox"/>

...

...

...