

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ	COMPLAINTS-HANDLING PROCEDURE
I. ОБХВАТ И ЦЕЛИ НА ПРОЦЕДУРАТА	I. SCOPE AND OBJECTIVES OF THE PROCEDURE
1. Обхват	1. Scope
<p>1.1. Тази процедура се прилага по отношение на всякакви жалби, получени от Сторд Асетс ЕООД (по-нататък наричано „Дружеството“) от клиенти във връзка с предоставянето на една или повече услуги за криптоактиви. За целите на тази процедура, „жалба“ означава изявление за неудовлетворение, отправено към Дружеството от негов клиент и отнасящо се до предоставянето на една или повече услуги за криптоактиви.</p>	<p>1.1. This procedure applies to any and all complaints received by Stored Assets Ltd. (hereinafter referred to as the Company) from clients relating to the provision of one or more crypto-asset services. For the purposes of this procedure, a “complaint” means a statement of dissatisfaction addressed to the Company by one of its clients relating to the provision of one or more crypto-asset services.</p>
<p>1.2. Правна основа и относими нормативни актове:</p> <p>1.2.1. 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</p> <p>1.2.2. Делегиран регламент (ЕС) 2025/305 на Комисията от 31 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 информацията, която трябва да бъде включена в заявлението за издаване на лиценз за доставчик на услуги за криптоактиви</p> <p>1.2.3. 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</p>	<p>1.2. Legal basis and relevant regulatory acts:</p> <p>1.2.1. Regulation (EU) 2023/1114 of the European Parliament and of the Council of 31 May 2023 on markets in crypto-assets, and amending Regulations (EU) No 1093/2010 and (EU) No 1095/2010 and Directives 2013/36/EU and (EU) 2019/1937</p> <p>1.2.2. Commission Delegated Regulation (EU) 2025/305 of 31 October 2024 supplementing Regulation (EU) 2023/1114 of the European Parliament and of the Council with regard to regulatory technical standards specifying the information to be included in an application for authorisation as a crypto-asset service provider</p> <p>1.2.3. Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294 of 1 October 2024 supplementing Regulation (EU) 2023/1114 of the European Parliament and of the Council with regard to regulatory technical standards specifying the requirements, templates and procedures for the handling of complaints by the crypto-asset service providers</p>
<p>1.3. Тази процедура подлежи на периодичен преглед всяка година, както и в случай на идентифицирани проблеми, свързани с разглеждането на жалби от клиенти, съответно – при промени в нормативната рамка.</p>	<p>1.3. This procedure is subject to periodic review every year, as well as in the event of identified problems related to the handling of client complaints, respectively changes in the regulatory framework.</p>
<p>1.4. Изменения и допълнения на настоящата процедура се правят с решение на Изпълнителния директор/изпълнителния</p>	<p>1.4. Amendments and supplements to this procedure are introduced by decision of the</p>

директор и влизат в сила от датата на тяхното приемане.	Executive Director/executive director and enter into force as of the date of their adoption.
2. Цели	2. Objectives
2.1. Основната цел на прилагане на тази процедура е да се осигури и поддържа бързо, справедливо и последователно разследване на жалбите, получени от клиенти, относно предоставянето на една или повече услуги за криптоактиви.	2.1. The main objective of implementing this procedure is to establish and maintain an effective and transparent procedure for the prompt, fair and consistent handling of complaints received from clients relating to the provision of one or more crypto-asset services.
2.2. Периодичният преглед на данните, отнасящите се до жалби, цели да осигури подобряването на всички процедури на Дружеството и в частност на процедурите за разглеждане на жалби.	2.2. Periodic review of the data concerning complaints aims to ensure the improvement of all policies of the Company and of the complaint-handling procedures in particular.
II. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ	II. GENERAL INFORMATION
3. Подаване на жалба	3. Filing a complaint
3.1. Жалби могат да бъдат подадени като се използва бланката, налична в секция поддръжка в мобилното приложение.	3.1. Complaints may be filed using the template within the support section of the Mobile App.
3.2. Клиентът трябва да предостави следната минимално необходима информация в жалбата:	3.2. The client must provide the following minimum information in the complaint:
3.2.1. информация за клиента, включително: <ul style="list-style-type: none"> - за физически лица: име и фамилия, ЕГН или еквивалентен идентификатор; адрес; - за юридически лица: фирма, идентификатор, седалище, законен представител; - идентификационен код на правния субект (ИКПС); - данни за контакт: адрес на електронна поща или физически адрес за кореспонденция, телефонен номер, лице за контакт (на юридическите лица); 	3.2.1. information about the client, including: <ul style="list-style-type: none"> - for physical persons: first and last name, ID number or equivalent; address; - for legal entities: legal entity name, legal entity identifier, address of registered office, legal representative; - client reference number; - contact details: email address or physical address for correspondence; telephone number; contact person (for legal persons);
3.2.2. информация за законния представител (ако е приложимо), включително пълномощно или друг официален документ, доказващ назначаването на представител, и данни за контакт;	3.2.2. information about the legal representative (if applicable), including a power-of-attorney or other official document as proof of appointment of the representative, and contact details;
3.2.3. информация относно оплакването, включително: <ul style="list-style-type: none"> - пълни данни за услугата за криптоактиви, с която е свързана жалбата; - описание на предмета на жалбата; - дата(и) на фактите, на които се основава жалбата; 	3.2.3. information about the complaint, including: <ul style="list-style-type: none"> - full reference of the crypto-asset service to which the complaint relates; - description of the complaint's subject-matter;

<ul style="list-style-type: none"> - описание на претърпените щети, загуба или вреда, ако има; - други бележки или относима информация, ако има; - документация в подкрепа на посочените факти, ако има. 	<ul style="list-style-type: none"> - date(s) of the facts that have led to the complaint; - description of damage, loss or detriment caused, if any; - other comments or relevant information, if any; - supporting documentation, if any.
3.2.4. дата, място и подпис.	3.2.4. date, place, and signature.
3.3. Клиентите могат да подават жалби по електронен път или на хартия, по следния начин:	3.3. Clients may file complaints by electronic means or in paper form, as follows:
3.3.1. Електронен адрес complaints@simple.app	3.3.1. E-mail complaints@simple.app
3.3.2. България, София 1407, район Лозенец ПЗ Хладилника, бул./ул. Сребърна № 27Д, бл. 6, вх. Б, ет. 4, ап. 14	3.3.2. 27D Srebarna St., Block 6, Entrance B, Floor 4, Apt. 14, PZ Hladilnika, Lozenets, Sofia 1407, Bulgaria
3.4. Жалбата трябва да бъде адресирана до: Отдел Съответствие на електронен адрес complaints@simple.app	3.4. The complaint must be addressed to: Compliance Department at complaints@simple.app
3.5. Клиентът трябва да подаде жалбата, съставена на който и да било от езиците, поддържани от мобилното приложение.	3.5. The client may file the complaint in any of the languages, supported by the mobile application.
4. Допустимост на жалбите	4. Admissibility of complaints
4.1. Дружеството разследва само жалби, които са допустими.	4.1. The Company shall only investigate complaints that are admissible.
4.2. Жалбите се считат за недопустими, когато: <ul style="list-style-type: none"> - не са подадени от клиенти на Дружеството; - подадени са анонимно; - не са пряко свързани с предоставянето на една или повече услуги за криптоактиви, предоставяни от Дружеството; - не са съставени на някои от езиците, изброени в чл. 3.5 по-горе; - вече са били подадени до Дружеството или са били разгледани от Дружеството или чрез друг механизъм за административен или съдебен контрол (при условие че съдържат едни и същи твърдения и се отнасят до един и същ клиент); - целят постигането на нелоялно конкурентно икономическо предимство; - са прекомерни, повтарящи се, очевидно несериозни или злонамерени по природа. 	4.2. Complaints shall be considered inadmissible when: <ul style="list-style-type: none"> - they are not filed by clients of the Company; - they are filed anonymously; - they are not directly related to the provision of one or more crypto-asset services provided by the Company; - they are not filed in one of the languages listed in Article 3.5 above; - they have already been lodged with or settled by the Company or by other administrative or judicial review mechanisms (provided that they feature the same allegations and concern the same Client); - they are seeking an unfair competitive economic advantage; - they are excessive, repetitive, clearly frivolous or malicious in nature.

4.3. Всички други жалби се считат за допустими.	4.3. All other complaints shall be considered admissible.
5. Такси	5. Fees
5.1. Всички жалби се подават и разглеждат без за това да се начисляват такси.	5.1. All complaints are filed and handled free of charge.
5.2. Когато жалбата се подава в хартиен вариант, клиентът поема собствените си разходи за изпращане до адреса на Дружеството.	5.2. Where the complaint is filed in paper form, the Client shall bear their own costs for postage to the address of the Company.
6. Комуникация с клиенти	6. Communication with clients
6.1. Всяка комуникация от Дружеството към клиент във връзка с процедурата по разглеждане на жалби, ще бъде правена на езика, на който клиентът е съставил жалбата си, ако е един от езиците по чл. 3.5.	6.1. Any communication made by the Company to the client relating to the complaints-handling procedure shall be made in the language in which the client has filed their complaint, if it is one of the languages referred to in Article 3.5.
6.2. Комуникацията ще бъде извършвана писмено по електронен път, освен ако клиентът не е поискал тя да бъде на хартиен носител.	6.2. The communication shall be made in writing by electronic means, unless the client has requested that it shall be made in paper form.
6.3. Във всеки един момент по време на процедурата за разглеждане на жалби Дружеството използва ясен и достъпен език, който е разбираем за жалбоподателите.	6.3. At all times during the complaints-handling procedure, the Company shall use clear and plain language that is easy for the clients to understand.
7. Лични данни	7. Personal data
Обработването на всички жалби по тази процедура ще бъде в съответствие с правилата за обработка на лични данни и ще се придържа към правилата и принципите, посочени в Политиката за поверителност на Дружеството, достъпна на https://simple.app/privacy-policy/ .	The handling of all complaints under this procedure shall be GDPR-compliant and shall adhere to the rules and principles set out in the Company's Privacy Policy available at https://simple.app/privacy-policy/ .
III. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ	III. DESCRIPTION OF THE COMPLAINTS-HANDLING PROCEDURE
8. Потвърждение за получаване на жалбата	8. Acknowledgment of receipt of the complaint
8.1. Дружеството потвърждава получаването на всяка жалба и уведомява клиента дали жалбата е допустима без излишно забавяне след нейното постъпване.	8.1. The Company shall acknowledge the receipt of each complaint and inform the client about whether the complaint is admissible without undue delay, after having received the complaint
8.2. Когато жалба не отговаря на условията за допустимост, посочени в чл. 4.2, Дружеството предоставя на клиента ясно обяснение за причините жалбата да бъде отхвърлена като недопустима.	8.2. Where a complaint does not fulfil the conditions of admissibility referred to in Article 4.2, the Company shall provide the client with a clear explanation of the reasons for rejecting the complaint as inadmissible.
8.3. Потвърждението за получаване на жалбата съдържа още:	8.3. The acknowledgment of receipt of a complaint shall also contain:
8.3.1. името, самоличността и данните за контакт, включително адрес на електронна поща и телефонен номер, на лицето или на отдела, до което или до който	8.3.1. the name, identity, and contact details, including email address and telephone number, of the person to whom, or the department to which, complainants can address any query related to their complaint;

жалбоподателите могат да отправят запитвания, свързани с жалбата им;	
8.3.2. датата на получаване на жалбата;	8.3.2. the date of receipt of the complaint;
8.3.3. информация за сроковете, прилагани от Дружеството съгласно чл. 12;	8.3.3. the timeframe applied by the Company in accordance with Article 12;
8.3.4. копие от жалбата, когато е подадена чрез електронен формуляр.	8.3.4. a copy of the complaint, where an electronic complaint form is filed.
9. Разследване на жалби	9. Investigation of complaints
9.1. При получаване на допустима жалба Дружеството, без ненужно забавяне след като е потвърдило получаването на жалбата, преценява дали жалбата е ясна, пълна и съдържа цялата необходима информация.	9.1. Upon receipt of an admissible complaint, the Company shall, without undue delay after acknowledging receipt of the complaint, assess whether the complaint is clear, complete and contains all information required.
9.2. Когато Дружеството заключи, че дадена жалба е неясна или непълна, то изисква от клиента всякаква допълнителна информация, необходима за правилното разглеждане на жалбата. Дружеството няма право да изисква от клиента информация, която вече притежава или която се изисква по закон да притежава.	9.2. Where the Company concludes that a complaint is unclear or incomplete, it shall request from the client any additional information necessary for the proper handling of the complaint. The Company shall not require from the client information that is already in its possession or that is legally required to be in its possession.
9.3. Дружеството е длъжно да се опита да събере и разгледа цялата относима информация относно жалбата, за да вземе решение.	9.3. The Company shall seek to gather and examine all relevant information regarding the complaint in order to make a decision.
10. Решения	10. Decisions
10.1. В своето решение по всяка жалба, Дружеството: <ul style="list-style-type: none"> - засяга всички въпроси, повдигнати в жалбата, - посочва причините за резултата от разследването; - включва информация за резултата от жалбата и възможните средства за защита, ако този резултат не удовлетворява жалбоподателя. 	10.1. In its decision on each complaint, the Company shall: <ul style="list-style-type: none"> - address all points raised in the complaint; - state the reasons for the outcome of the investigation; - include information on the outcome of the complaint and the possible remedies in case the outcome is not satisfactory for the complainant.
10.2. Жалбите, в които се излагат сходни обстоятелства, следва да водят до сходни решения. Отклонение от вече взето решение е възможно само ако Дружеството е в състояние да предостави обективна обосновка за това.	10.2. Complaints presenting similar circumstances shall result in consistent decisions. A deviation from a previously taken decision is possible only if the Company is able to provide an objective justification.
10.3. Клиентът бива уведомен за решението в сроковете по чл. 12.	10.3. The decision shall be communicated to the client in accordance with the timeframe under Article 12.
10.4. Когато в изключителни случаи решението по дадена жалба не може да бъде издадено в горепосочените срокове, Дружеството уведомява клиента без излишно забавяне за причините за това забавяне и	10.4. Where, in exceptional situations, the decision on a complaint cannot be provided within the aforementioned timeframe, the Company shall inform the client without undue delay about the reasons for that delay and specify the date of the decision.

посочва датата, на която се очаква решението.	
10.5. Когато решението на Дружеството не удовлетворява искането на клиента или го удовлетворява само частично, Дружеството: <ul style="list-style-type: none"> - ясно излага мотивите за своето решение; - включва информация за наличните средства за правна защита. 	10.5. Where a decision of the Company does not satisfy the client's demand or only partly satisfies it, the Company shall: <ul style="list-style-type: none"> - clearly set out the reasoning of its decision; - include information on available remedies.
11. Резултати и средства за правна защита	11. Outcomes and Remedies
11.1. Дружеството уведомява клиента относно изхода на процедурата чрез решението си по чл. 10. Допустимите жалби могат да включват следните резултати: <ul style="list-style-type: none"> - проблемът е разрешен в рамките на процедурата за разглеждане на жалби; - отправени са препоръки до Изпълнителния директор; - предложени са коригиращи и/или смекчаващи действия; - не се изискват повече действия; - претенциите са отхвърлени. 	11.1. The Company notifies the client about the outcome of the procedure via its decision under Article 10. Admissible complaints may have any of the following outcomes: <ul style="list-style-type: none"> - Problem solved during the complaint-handling process; - Recommendation(s) submitted to the Executive Director; - Corrective and/or mitigation actions suggested; - No further action required; - Allegations dismissed.
11.2. В решения, които изцяло или частично не удовлетворяват исканията на клиента, клиентът може да се възползва от следните средства за правна защита:	11.2. In decisions which do not satisfy, in whole or in part, the demands of the client, the client may further use the following remedies:
11.2.1. да отправи жалба до Комисията за финансов надзор на Република България в съответствие с чл. 25 от Закона за пазарите на криптоактиви: Данни за контакт в случай на нарушения на приложимото право: Имейл: delovodstvo@fsc.bg Телефон: +359 2 940 4999	11.2.1. file a complaint to the Financial Supervision Commission of the Republic of Bulgaria in accordance with Article 25 of the Bulgarian Crypto-Assets Markets Act: Contacts for signals in cases of violation of the applicable law: E-mail: delovodstvo@fsc.bg Telephone: +359 2 940 4999
11.2.2. да се възползва от възможностите за разрешаване на спорове, посочени в договора с Дружеството, включително чрез предявяване на иск пред компетентния съд.	11.2.2. resort to the options for dispute resolution as laid out in the contract with the Company, including by filing a claim before the competent court.
12. Срокове	12. Timeframe
12.1. Всяка процедура по разглеждане на жалби се придържа към следните срокове:	12.1. Each complaints-handling procedure shall adhere to the following timeframes:
12.1.1. потвърждение за получаване на жалбата: не по-късно от 24 часа от получаване на жалбата	12.1.1. acknowledging receipt of the complaint to the client: no later than 24 hours from the receipt of the complaint.
12.1.2. изискване на допълнителна информация от клиента, когато това е подходящо: не по-късно от 3 (три) работни дни от потвърждението за получаване	12.1.2. requesting additional information from the client, where appropriate: no later than three (3) business days from the acknowledgement of receipt.

12.1.3. разследване на жалбата: 14 (четиринадесет) дни от получаване на окомплектована жалба	12.1.3. investigating the complaint: fourteen (14) days from the date of receipt of a complete complaint.
12.1.4. уведомяване на клиента за взетото решение по жалбата: не по-късно от 2 (два) месеца от датата, на която Дружеството е получило жалбата.	12.1.4. communicating the decision on the complaint to the client: no later than two (2) months from the date the Company has received the complaint.
13. Регистриране на жалби и водене на регистър на жалбите	13. Registering complaints and keeping records of complaints
13.1. Всяка жалба се регистрира в отделен регистър заедно със следната информация:	13.1. Each complaint is registered in a separate registry along with the following information:
13.1.1. идентификация на клиента;	13.1.1. Identification of the client
13.1.2. предмет на жалбата;	13.1.2. Subject matter of the complaint
13.1.3. дата на получаване на жалбата;	13.1.3. Date of receipt of the complaint
13.1.4. изискала ли е Дружеството допълнителна информация и ако да – кога, както и кога е била получена;	13.1.4. Whether additional information was required by the Company – if yes, when and when it was received
13.1.5. дата на решението за допустимост на жалбата и, в случай че жалбата е била недопустима, дата на уведомление до клиента;	13.1.5. Date of decision on the admissibility of the complaint and date of notification of the client in case of decision that the complaint is inadmissible
13.1.6. разследване – видове действия и резултати;	13.1.6. Investigation – types of actions and results
13.1.7. решение по жалбата и дата на приемането му;	13.1.7. Decision on the complaint and date of issuance
13.1.8. дата на уведомление до клиента за решението.	13.1.8. Date of notification of the client for the decision
13.2. Дружеството съхранява всички жалби заедно с документите по чл. 13.1.4, 13.1.5, 13.1.6 и 13.1.7.	13.2. The Company stores all complaints, along with the documents under Articles 13.1.4., 13.1.5, 13.1.6. and 13.1.7.
IV. ПРОЦЕДУРИ, ОСИГУРЯВАЩИ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТ НА РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА ЖАЛБИ	IV. PROCEDURES TO ENSURE CONSISTENT COMPLAINTS-HANDLING
14. Анализ на процедурите по разглеждане на жалби	14. Analysis of complaint-handling procedures
14.1. С цел на бъде осигурено последователно разглеждане на жалби отговарящо на приложимото право, тази процедура и предходни решения по сходни случаи, Дружеството ще анализира веднъж на всеки шест месеца данните за разглеждането на жалби, включително:	14.1. In order to ensure consistent complaints-handling in line with the applicable law, this procedure and previous decisions in similar cases, the Company shall analyse once every six months the complaints-handling data, including:
14.1.1. средното време за обработка, за разглежданите предходни 6 месеца, за всяка стъпка от процедурата по разглеждане на жалби, включително времето за потвърждаване, разследване и отговор;	14.1.1. the average processing time, for the previous 6 months under consideration, for each step of the complaints handling procedure, including acknowledgement, investigation, response time;
14.1.2. броят на жалбите, получени през разглежданите предходни 6 месеца, и броят на жалбите, при които Дружеството не е спазило максималните срокове, уредени за всяка стъпка от процедурата;	14.1.2. the number of complaints received, for the previous 6 months under consideration, and the number of complaints where the Company did not comply with the maximum time limits set out for each step of the procedure;

14.1.3. категориите на темите, до които се отнасят жалбите;	14.1.3. the categories of the topics to which complaints relate;
14.1.4. резултати от разследванията.	14.1.4. outcomes of investigations.
14.2. Дружеството също така отчита разликите между отделните анализирани периоди.	14.2. The Company shall also take into consideration the differences between separate analyzed periods.
14.3. Въз основа на анализа Дружеството предприема промени в политиките и процедурите си с цел на елиминира практики, които водят до жалби от клиенти.	14.3. On basis of the analysis, the Company undertakes changes to its policies and procedures in order to eliminate practices that lead to client complaints.
14.4. Ако анализът на данните показва неефективност, Дружеството чрез Ръководител Съответствие предприема съответни мерки, за да отстрани тази неефективност и да предотврати повтарянето ѝ.	14.4. If the analysis of data shows inefficiencies, the Company via the Compliance Manager shall take appropriate measures to address such inefficiencies and prevent their recurrence.
14.5. При възникване на проблеми в следствие на неточно прилагане на съществуващи политики и процедури, Дружеството организира необходимите обучения на служители и също така предприема дисциплинарни мерки, за да подобри съответствието с тези политики и процедури.	14.5. In case problems arise from imprecise application of existing policies and procedures, the Company organizes the necessary trainings of employees and also undertakes disciplinary measures to improve the compliance with these policies and procedures.
V. ЛИЦА, ОТГОВОРНИ ЗА СПАЗВАНЕТО НА ТАЗИ ПОЛИТИКА	V. PERSONS RESPONSIBLE FOR COMPLIANCE WITH THIS POLICY
15. Изпълнителен директор – Главен изпълнителен директор/Оперативен директор	15. Executive Director – CEO/COO
15.1. Изпълнителният директор е отговорен за въвеждането и спазването на настоящата политика.	15.1. The Executive Director is responsible for the introduction of and compliance with the present policy.
15.2. Изпълнителният директор е отговорен за надзора за правилното прилагане на тази политика.	15.2. The Executive Director is responsible for monitoring the proper implementation the present policy.
15.3. Изпълнителният директор е отговорен за оценката и периодичния преглед на ефективността на въведените политики и процедури.	15.3. The Executive Director is responsible for assessing and periodically reviewing the effectiveness of policy arrangements and procedures put in place.
15.4. Изпълнителният директор издава задължителни инструкции относно прилагането на тази политика.	15.4. The Executive Director issues mandatory instructions concerning the application of the current Policy.
15.5. Изпълнителният директор може да изисква информация и ... относно изпълнението на поръчки от името на клиенти.	15.5. The Executive Director can require information and references concerning the execution of orders on behalf of clients.
15.6. Изпълнителният директор организира периодични и извънредни обучения и тестове във връзка с прилагането на тази политика.	15.6. The Executive Director organizes periodical and emergency training and tests concerning the application of this policy.

15.7. Изпълнителният директор може да предприема всякакви други мерки, за да осигури спазването на тази процедура.	15.7. The Executive Director can undertake any other measures to guarantee the compliance with this procedure.
15.8. Изпълнителният директор има право да получава доклади от всички други отговорни лица в съответствие с тази процедура и може лично да проверява операциите и регистъра на позициите по тази политика.	15.8. The Executive Director has the right to receive reports by all other responsible persons in accordance with this procedure and can personally inspect the operations and the Register of positions under this Policy.
15.9. Изпълнителният директор отговаря за координацията между всички лица, които имат задължения съгласно тази процедура.	15.9. The Executive Director is responsible for the coordination between all other persons who have obligations under this procedure.
15.10. За целите на прилагане на настоящата процедурата, Изпълнителният директор осигурява назначаването на персонал със знания, умения и експертен опит, необходими за изпълнение на възложените му отговорности.	15.10. For the purposes of applying the present procedure, the Executive Director shall ensure the appointment of personnel with the knowledge, skills and expertise necessary for the discharge of the responsibilities allocated to them.
15.11. Изпълнителният директор осигурява отделянето на подходящи организационни ресурси за управлението на жалби.	15.11. The Executive Director shall ensure that adequate organizational resources are dedicated to the management of complaints.
16. Отговорник Екип за обслужване на клиенти	16. Customer Support Team Lead
16.1. Отговорник Екип за обслужване на клиенти отговаря за това служителите от Екип за обслужване на клиенти (относимите лица, които отговарят за прилагане на процедурата по разглеждане на жалби) да са добре запознати и са подходящо обучени по отношение прилагането на процедурите по разглеждане на жалби.	16.1. Customer Support Team Lead shall ensure that Customer Support Agents (the relevant persons in charge of applying complaints handling procedures) are well aware and appropriately trained with regard to the applying of the complaints handling procedures.
16.2. Отговорник Екип за обслужване на клиенти отговаря за това жалбите да бъдат обработени от служители, които нямат конфликт на интереси.	16.2. Customer Support Team Lead shall ensure that complaints are handled by employees who are not in conflict of interests.
16.3. Отговорник Екип за обслужване на клиенти за поддръжка организира периодични и извънредни обучения и тестове във връзка с прилагането на тази политика – в координация в Изпълнителния директор.	16.3. Customer Support Team Lead organizes periodical and emergency training and tests concerning the application of this policy – in coordination with the Executive Director.
16.4. Отговорник Екип за обслужване на клиенти има достъп до цялата информация, касаеща сключването и изпълнението на договори с клиенти за целите на упражняване на функцията му съгласно тази политика.	16.4. Customer Support Team Lead has access to all information concerning the conclusion and execution of client contracts for the purpose of performing their function under this policy.
16.5. Отговорник Екип за обслужване на клиенти докладва директно на Изпълнителния директор за прилагането и ефективността на политиката за разглеждане на жалби, включително по отношение данните, посочени в чл. 14 от тази политика.	16.5. Customer Support Team Lead shall report directly to the Executive Director on the implementation and effectiveness of the complaints handling procedures, including the data referred to in -Art. 14 of this policy.
16.6. Отговорник Екип за обслужване на клиенти осигурява своевременното	16.6. The Customer Support Team Lead ensures the timely provision of all necessary technical

предоставяне на всички необходими технически данни, регистрационни файлове и резултати от разследванията на Мениджър по съответствие, за да се улесни изготвянето на окончателното решение.	data, logs, and investigation results to the Compliance Manager to facilitate the drafting of the final decision.
17. Ръководител на отдел „Съответствие“	17. Compliance Manager
17.1. Мениджър по съответствие е основният собственик на процеса на обработка на жалби и управлява входящата поща на complaints@simple.app .	17.1. The Compliance Manager is the primary owner of the complaints handling process and manages the complaints@simple.app inbox.
17.2. Мениджър по съответствие получава констатациите от техническото разследване от екипа за обслужване на клиенти, валидира ги спрямо приложимите закони и издава окончателното официално решение на Клиента.	17.2. The Compliance Manager receives the technical investigation findings from the Customer Support Team, validates them against applicable laws, and issues the final official decision to the Client.
17.3. Мениджър по съответствие гарантира, че окончателният отговор е предоставен в рамките на сроковете, установени в настоящата Политика.	17.3. The Compliance Manager ensures that the final response is provided within the timeframes established in this Policy.

Версия на документа / Document version:
16.02.2026