

Retningslinjer for håndtering av klager

1. Formål

Bare Bitcoin AS (heretter, "Selskapet") er et norsk aksjeselskap registrert i Norge i henhold til norsk selskapslovgivning (Organisasjonsnr. 927 393 204).

Bare Bitcoin AS er autorisert av Finanstilsynet som tilbyder av vekslingstjenester for virtuell valuta, samt oppbevaringstjenester for virtuell valuta, i henhold til gjeldende norsk rett.

Følgende retningslinjer beskriver hvordan Bare Bitcoin AS mottar, behandler og besvarer klager fra kunder på en rask, rettferdig og ensartet måte uten kostnad for deg som kunde i samsvar med MiCA art. 71 og ESMA/Kommisjonens tekniske standarder.

2. Ansvar

Daglig leder er klageansvarlig og sikrer etterlevelse. Kundeservice registrerer og følger opp klager i saksbehandlingssystemet.

3. Hvordan klage

Om du har en klage, kan du som kunde sende den inn uten gebyr via:

- Melding i innebygd hjelpeverktøy gjennom app eller nettside
- E-post til kundekontakt@bb.no
- Brev til Bare Bitcoin AS, Postboks 354 Sentrum, 0101 Oslo

Vi ber om at du i henvendelsen oppgir dette er en klage. Skjemaet i vedlegget kan brukes, men er ikke påkrevd.

4. Behandling og tidsfrister

Klager undersøkes objektivt og uten unødig opphold. Endelig svar gis innen 10 arbeidsdager. Trengs mer tid, informeres du om dette, og total behandlingstid skal aldri overskride 30 arbeidsdager.

5. Svar til deg som kunde

Svaret inneholder referansenummer, vurdering, konklusjon og eventuelle tiltak. Ved avslag opplyses du om videre rettsmidler.

6. Eskalering og eksterne rettsmidler

Dersom du ikke er fornøyd, kan klagen eskaleres internt til daglig leder. Videre kan saken bringes inn for Finanstilsynet eller ordinær domstol.

7. Personvern

Klagedata behandles konfidensielt i samsvar med personopplysningsloven og GDPR. Tilgang gis kun til autoriserte ansatte.

8. Vedlegg - Klageskjema

<https://barebitcoin.no/mica/mica-klageskjema.pdf>