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

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на Съвета от 31 май 2023 г. 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 ([1]), и по-специално член 71, параграф 5, трета алинея от него,

като има предвид, че:

(1) В интерес на защитата на клиентите доставчиците на услуги за криптоактиви следва да осигурят на своите клиенти лесен достъп на своя уебсайт както до ясно, разбираемо и актуално описание на тяхната процедура за разглеждане на жалби, така и до съдържащия се в приложението образец на езиците, които доставчикът на услуги за криптоактиви използва при предлагането на своите услуги на пазара или при комуникацията си с клиенти.

(2) Необходимо е да се гарантира, че клиентите могат да подават жалбите си на езиците, които доставчикът на услуги за криптоактиви използва при предлагането на своите услуги на пазара или при комуникацията си с клиенти, както и на официалните езици на държавата членка по произход и на приемащите държави членки, които също са официални езици на Съюза.

(3) С цел да се избегне разминаването в процедурите за разглеждане на жалби на различните доставчици на услуги за криптоактиви в рамките на Съюза, клиентите следва да могат да подават жалбите си, като използват хармонизиран образец. За да се осигури обаче максимална гъвкавост за клиентите при подаването на жалби, когато те не са подали своите жалби чрез посочения образец, това само по себе си не трябва да представлява причина за отхвърляне на жалбите.

(4) С цел да се осигури бързо и навременно разглеждане на жалбите доставчиците на услуги за криптоактиви следва да потвърждават получаването на жалбите и да уведомяват жалбоподателя без излишно забавяне дали жалбите са допустими. При потвърждаване на получаването на жалбата жалбоподателят следва също да получи данните за контакт с лицето или с отдела, с който трябва да се свърже за евентуални запитвания, свързани с жалбата, както и ориентировъчен срок, в който може да се очаква решение по жалбата. Когато дадена жалба бъде счетена за недопустима, доставчикът на услуги за криптоактиви следва да уведоми жалбоподателя за решението си и да изложи причините за недопустимостта на жалбата.

(5) С цел да се осигури бързо, навременно и справедливо разследване на жалбите доставчиците на услуги за криптоактиви следва, след получаване на жалбата, да преценят дали тя е ясна, пълна и дали съдържа цялата необходима информация, за да бъде разгледана. Когато е уместно, доставчиците на услуги за криптоактиви следва без излишно забавяне да изискват допълнителна информация. Доставчиците на услуги за криптоактиви следва да събират и разследват цялата относима информация, свързана с жалбата. Жалбоподателите следва да бъдат надлежно уведомени за процеса на разглеждане на жалбите.

(6) С цел да се гарантира справедливо и ефективно разглеждане на жалбите е необходимо в решенията по тях да се засягат всички въпроси, повдигнати от жалбоподателя в жалбата му. Освен това, за да се гарантира спазването на принципа на равенство, жалбите, в които се излагат сходни обстоятелства, следва да водят до сходни решения, освен ако доставчикът на услуги за криптоактиви не е в състояние да предостави обективна обосновка за всяко евентуално отклонение от вече взето решение.

([1]) ОВ L 150, 9.6.2023 г., стр. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) За да осигурят бързо обработване на жалбите, доставчиците на услуги за криптоактиви трябва без излишно забавяне да съобщават на жалбоподателя решенията по жалбите в рамките на срока, определен от доставчика на услуги за криптоактиви в процедурата за разглеждане на жалби. Този срок не следва да надвишава 2 месеца от датата на получаване на жалбата от доставчика на услуги за криптоактиви. Само при изключителни обстоятелства, когато доставчикът на услуги за криптоактиви не е в състояние да спази този срок, жалбоподателят следва да бъде уведомен за причините за забавянето и за очакваната дата, до която ще бъде постановено решението.

(8) С цел да се осигури ефективно взаимодействие между доставчиците на услуги за криптоактиви и жалбоподателите, доставчиците на услуги за криптоактиви следва да комуникират с жалбоподателите на ясен, достъпен и разбираем език. Поради същата причини доставчиците на услуги за криптоактиви следва да комуникират писмено по електронен път или, по искане на жалбоподателя, на хартиен носител.

(9) За да може при разглеждането на жалбите да се постигне последователност както по отношение на процедурата, така и по същество, доставчиците на услуги за криптоактиви следва непрекъснато да анализират данните от разглеждането на жалбите, включително *inter alia*, средното време за разглеждане на година (на текуща основа) за всеки етап от процедурата за разглеждане на жалби. Такъв анализ следва да позволи на доставчиците на услуги за криптоактиви да открият своевременно неефективност, несъответствия или отклонения от съответните политики и процедури за разглеждане на жалби от доставчика на услуги за криптоактиви. Резултатите от анализа следва да позволят на доставчика на услуги за криптоактиви да подобри общите си процеси за разглеждане на жалби.

(10) С цел да се гарантира, че процедурите за разглеждане на жалби са ефективни и отговарят на целта си за бързо, справедливо и последователно разглеждане на получени от клиенти жалби, е от първостепенно значение да се гарантира, че съответните лица, отговарящи за прилагането на такива процедури в рамките на доставчика на услуги за криптоактиви, са добре запознати и са подходящо обучени по отношение на такива процедури. Такава комуникация и обучение следва също да допринасят за ефективни политики и процедури и да гарантират спазването на изискването за наемане на персонал, притежаващ подходящите умения, знания и опит за изпълнение на възложените му отговорности, в съответствие с член 68, параграфи 4 и 5 от Регламент (ЕС) 2023/1114. Обучението следва да бъде пропорционално на ефективното разглеждане на жалби и не следва да води до прекомерна тежест за доставчиците на услуги за криптоактиви.

(11) С цел да се гарантира, че жалбите се разследват справедливо и ефективно, доставчикът на услуги за криптоактиви следва да отдели подходящи ресурси за тяхното управление. Тези ресурси следва да гарантират, че жалбите се разглеждат без конфликт на интереси. В съответствие с член 68, параграф 6 от Регламент (ЕС) 2023/1114, ръководният орган на доставчика на услуги за криптоактиви следва да оценява и периодично да преразглежда ефективността на правилата и процедурите на политиката, въведени с цел спазване на дял V, глави 2 и 3 от същия регламент. Като изискване относно политиките и процедурите за разглеждане на жалби и с цел да се осигури спазване на член 68, параграф 6 от Регламент (ЕС) 2023/1114, ръководният орган на доставчиците на услуги за криптоактиви следва да одобри и впоследствие да наблюдава изпълнението на политиките и процедурите за разглеждане на жалби.

(12) Всяко обработване на лични данни съгласно настоящия регламент следва да се извършва в съответствие с приложимото право на Съюза относно защитата на личните данни. Настоящият регламент не засяга правата и задълженията съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета ([2]). Настоящият регламент е изготвен въз основа на проекта на регулаторните технически стандарти, представен на Комисията от Европейския орган за ценни книжа и пазари (ЕОЦКП), разработен в тясно сътрудничество с Европейския банков орган.

([2]) Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) ЕОЦКП проведе открити обществени консултации относно проекта на регулаторните технически стандарти, въз основа на който е изготвен настоящият регламент, анализира потенциалните разходи и ползи и поиска становището на Групата на участниците от сектора на ценните книжа и пазарите, създадена в съответствие с член 37 от Регламент (ЕС) № 1095/2010 на Европейския парламент и на Съвета ([3]). С Европейския надзорен орган по защита на данните беше извършена консултация в съответствие с член 42, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета ([4]) и той прие своето становище на 21 юни 2024 г.,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Информация, образец и описание на процедурите за разглеждане на жалби

1. За целите на настоящия регламент „жалба“ означава изявление за неудовлетворение, отправено към доставчик на услуги за криптоактиви от негов клиент и отнасящо се до предоставянето на една или повече услуги за криптоактиви.

2. Посочените в член 71, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2023/1114 процедури за разглеждане на жалби включват всички посочени по-долу аспекти:

а) условията за допустимост на жалбите;

б) информация, че жалбите се подават и разглеждат безплатно;

в) подробно описание на начина на подаване на жалби, включително:

i) информация, че жалбите може да бъдат подадени, като се използва образецът, съдържащ се в приложението;

ii) информация, която трябва да бъде предоставена от жалбоподателя;

iii) самоличността/наименованието и данни за контакт с лицето или с отдела, до което или до който трябва да бъдат адресирани жалбите;

iv) електронната платформа, системата, електронната поща или пощенски адрес, където трябва да се подават жалби;

v) езика или езиците, на които клиента има право да подаде жалба съгласно член 3;

г) описание на процедурата за разглеждане на жалби, посочена в членове 3—6;

д) прилаганите от доставчика на услуги за криптоактиви срокове по отношение на процедурата за разглеждане на жалби, включително потвърждаване на получаването на жалбата в съответствие с член 4, изискване на допълнителна информация, когато е подходящо, разследване на жалба и съобщаване на решението по жалбата;

е) кратко описание на условията за регистриране и водене на регистър на жалбите и на мерките, предприети в отговор на тях чрез защитена електронна система.

3. Доставчиците на услуги за криптоактиви публикуват на своя уебсайт актуално описание на процедурите за разглеждане на жалби, както и съдържащия се в приложението стандартен образец, и гарантират, че както това описание, така и този образец са лесно достъпни на техния уебсайт и на всяко друго подходящо цифрово устройство, което може да се използва от клиенти за достъп до услугите за криптоактиви. Освен това доставчиците на услуги за криптоактиви предоставят такова описание при поискване от клиенти и в момента на потвърждаване на получаването на жалби.

([3]) Регламент (ЕС) № 1095/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски орган за ценни книжа и пазари), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/77/ЕО на Комисията (ОВ L 331, 15.12.2010 г., стр. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Описанието на процедурата за разглеждане на жалби и съдържащият се в приложението стандартен образец се публикуват на всички езици, които доставчикът на услуги за криптоактиви използва при предлагане на своите услуги на пазара или комуникацията си с клиенти.

5. Доставчикът на услуги за криптоактиви документира по подходящ начин процедурите за разглеждане на жалби и съобщава тези процедури на целия си персонал на съответните длъжности чрез подходящ вътрешен канал и осигурява подходящо обучение на този персонал.

6. Доставчикът на услуги за криптоактиви гарантира, че процедурите за разглеждане на жалби са определени и одобрени от неговия ръководен орган, който също така отговаря за наблюдението на правилното им прилагане. Доставчикът на услуги за криптоактиви гарантира, че процедурите за разглеждане на жалби са определени и одобрени от неговия ръководен орган, който също така отговаря за наблюдението на правилното им прилагане.

7. Доставчикът на услуги за криптоактиви гарантира, че условията, на които трябва да отговаря една жалба, за да се счита за допустима и пълна, са справедливи, разумни и не ограничават неоправдано правата на физически или юридически лица да подадат жалба. Тези условия не включват задължителното използване на предоставения в приложението към настоящия регламент образец.

Член 2

Ресурси, предназначени за разглеждане на жалби

1. Доставчиците на услуги за криптоактиви отделят подходящи ресурси за управлението на жалбите.

2. Посочените в параграф 1 отделени ресурси разполагат с достъп до цялата относима информация.

3. Лицето, отговарящо за посочените в параграф 1 отделени ресурси докладва директно на ръководния орган за прилагането и ефективността на процедурите за разглеждане на жалби, включително посочените в член 8 данни, и за всички мерки, които са предприети или трябва да бъдат предприети в отговор на него.

Член 3

Средства и език за подаване на жалби

1. Доставчиците на услуги за криптоактиви гарантират, че клиентите могат да подават жалби по електронен път или на хартиен носител.

2. Доставчиците на услуги за криптоактиви гарантират, че клиентите могат да подават жалби:

а) на езиците, които доставчикът на услуги за криптоактиви използва при предлагане на своите услуги на пазара или комуникацията си с клиенти;

б) на официалните езици на държавата членка по произход и на приемащите държави членки, които също са официални езици на Съюза.

Член 4

Потвърждение за получаване на жалба и проверка на нейната допустимост

1. Доставчиците на услуги за криптоактиви потвърждават получаването на жалбата и след получаването ѝ уведомяват без излишно забавяне жалбоподателя дали тя е допустима.

2. Когато жалбата не отговаря на условията за допустимост, посочени в член 1, параграф 2, буква а), доставчиците на услуги за криптоактиви предоставят на жалбоподателя ясно обяснение за причините, поради които жалбата е отхвърлена като недопустима.

3. Потвърждението за получаване на жалба съдържа всички посочени по-долу елементи:

а) 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;

б) датата на получаване на жалбата;

в) информация за сроковете, посочени в член 1, параграф 2, буква д);

г) когато жалбата се подава чрез електронен формуляр — копие от жалбата.

Член 5

Разследване на жалби

1. При получаване на допустима жалба доставчиците на услуги за криптоактиви, без ненужно забавяне след като са потвърдили получаването на жалбата, преценяват дали жалбата е ясна и пълна. По-специално доставчиците на услуги за криптоактиви преценяват дали жалбата съдържа цялата необходима информация. Когато доставчикът на услуги за криптоактиви заключи, че дадена жалба е неясна или непълна, той иска всякаква допълнителна информация, необходима за правилното разглеждане на жалбата.

2. Доставчиците на услуги за криптоактиви се опитват да съберат и разгледат цялата относима информация относно жалбата. Доставчиците на услуги за криптоактиви нямат право да изискват от жалбоподателя информация, която вече притежават или която се изисква по закон да притежават. Доставчиците на услуги за криптоактиви информират надлежно жалбоподателя за всички допълнителни стъпки, предприети за разглеждане на жалбата. Доставчиците на услуги за криптоактиви отговарят на разумни искания за информация, отправени от жалбоподателя, без излишно забавяне.

Член 6

Решения

1. В решението си по дадена жалба доставчикът на услуги за криптоактиви засяга всички въпроси, повдигнати в жалбата, и посочва причините за резултата от разследването. Решението е в съответствие с евентуални предходни решения, взети от доставчика на услуги за криптоактиви по подобни жалби, освен ако доставчикът на услуги за криптоактиви не е в състояние да обоснове причините, поради които е стигнал до друго заключение.

2. Доставчиците на услуги за криптоактиви съобщават решението си по жалба на жалбоподателя без излишно забавяне възможно най-скоро в рамките на срока, посочен в член 1, параграф 2, буква д), и при всички случаи в срок от 2 месеца от датата на получаване на жалбата от доставчика на услуги за криптоактиви.

3. Когато в изключителни случаи решението по дадена жалба не може да бъде издадено в срока, посочен в член 1, параграф 2, буква д), или в срок от 2 месеца от датата на получаване на жалбата, доставчиците на услуги за криптоактиви уведомяват жалбоподателя без излишно забавяне за причините за това забавяне и посочват датата, на която се очаква решението.

4. Когато решението на доставчика на услуги за криптоактиви не удовлетворява искането на жалбоподателя или го удовлетворява само частично, доставчикът на услуги за криптоактиви ясно излага мотивите за своето решение и включва информация за наличните средства за правна защита.

Член 7

Комуникация с жалбоподателите

1. При разглеждането на жалби доставчиците на услуги за криптоактиви комуникират с жалбоподателите на ясен, достъпен и разбираем за жалбоподателите език.

2. Всяко съобщение, което доставчикът на услуги за криптоактиви изпраща до жалбоподателя съгласно членове 4, 5 и 6, се изготвя на езика, на който жалбоподателят е подал жалбата си, при условие че използваният от жалбоподателя език е един от езиците, посочени в член 3, параграф 2. Комуникацията се извършва писмено по електронен път или, по искане на жалбоподателя, на хартиен носител.

Член 8

Процедури за осигуряване на последователност при разглеждането на жалби

Доставчиците на услуги за криптоактиви анализират непрекъснато данните от разглеждането на жалби. Тези данни включват всички изброени по-долу аспекти:

а) средното време за обработка за съответния разглеждан период за всеки етап от процедурата за разглеждане на жалби, включително потвърждение, разследване, време за отговор;

б) броя на получените жалби за съответния разглеждан период и за всеки етап от процедурата за разглеждане на жалби, броя на жалбите, при които доставчикът на услуги за криптоактиви не е спазил максималните срокове, определени в неговата процедура за разглеждане на жалби;

в) категориите теми, с които са свързани жалбите;

г) резултатите от разследванията.

Член 9

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 1 октомври 2024 година.

За Комисията
Председател
Ursula VON DER LEYEN

ПРИЛОЖЕНИЕ

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:

……

ЕЕИК 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.б. ***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) ☐

Копие от договорните документи за инвестициите, за които се отнася жалбата ☐

Други документи в подкрепа на жалбата: ☐

……

……

……