2025/294

13.2.2025

NAŘÍZENÍ KOMISE V PŘENESENÉ PRAVOMOCI (EU) 2025/294

ze dne 1. října 2024,

kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114, pokud jde o regulační technické normy upřesňující požadavky, vzory a postupy pro vyřizování stížností poskytovateli služeb souvisejících s kryptoaktivy

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 ze dne 31. května 2023 o trzích kryptoaktiv a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937 ([1]), a zejména na čl. 71 odst. 5 třetí pododstavec uvedeného nařízení,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) V zájmu ochrany zákazníků by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy měli svým zákazníkům na svých internetových stránkách poskytnout snadný přístup jak k jasnému, srozumitelnému a aktuálnímu popisu svého postupu pro vyřizování stížností, tak ke standardnímu vzoru uvedenému v příloze, a to v jazycích, které poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy používá k nabízení svých služeb, nebo v jazycích, které používá ke komunikaci se zákazníky.

(2) Je nezbytné zajistit, aby zákazníci mohli podávat stížnosti v jazycích, které poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy používá k nabízení svých služeb nebo ke komunikaci se zákazníky, jakož i v úředních jazycích domovského členského státu a hostitelských členských států, které jsou rovněž úředními jazyky Unie.

(3) Aby se zabránilo rozdílům v postupech pro vyřizování stížností mezi poskytovateli služeb souvisejících s kryptoaktivy v celé Unii, měli by mít zákazníci možnost podávat stížnosti za použití harmonizovaného vzoru. Aby však při podávání stížností byla zajištěna maximální flexibilita zákazníků, neměla by být samotná skutečnost, že zákazníci nepodali stížnost za použití tohoto vzoru, důvodem k zamítnutí stížnosti.

(4) Aby bylo zajištěno bezodkladné a včasné vyřízení stížností, měli by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy potvrdit přijetí stížností a bez zbytečného odkladu informovat stěžovatele o tom, zda je stížnost přípustná. Po potvrzení přijetí stížnosti by stěžovatel měl také obdržet kontaktní údaje osoby nebo útvaru, na které se má obrátit s dotazy týkajícími se stížnosti, jakož i orientační časový rámec, během něhož lze očekávat rozhodnutí o stížnosti. Pokud byla stížnost shledána nepřípustnou, měl by poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy informovat stěžovatele o svém rozhodnutí a sdělit mu důvody této nepřípustnosti.

(5) V zájmu zajištění bezodkladného, včasného a spravedlivého prošetření stížností by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy měli po obdržení stížnosti posoudit, zda je stížnost jasná a úplná a zda obsahuje veškeré informace nezbytné pro její vyřízení. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy by si měli v příslušných případech bez zbytečného odkladu vyžádat další informace. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy by měli shromáždit a prošetřit všechny relevantní informace týkající se stížnosti. Stěžovatelé by měli být řádně informováni o postupu vyřizování stížností.

(6) Aby bylo zajištěno korektní a účinné vyřizování stížností, je nezbytné, aby se rozhodnutí o stížnosti zabývalo všemi body, které stěžovatel (stěžovatelka) ve své stížnosti uvedl (uvedla). Kromě toho by v zájmu zajištění souladu se zásadou rovnosti měly stížnosti týkající se podobných okolností vést k jednotným rozhodnutím, s výjimkou případů, kdy je poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy schopen objektivně odůvodnit možnou odchylku od dříve přijatého rozhodnutí.

([1]) Úř. věst. L 150, 9.6.2023, s. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) Aby bylo zajištěno bezodkladné vyřízení stížností, měli by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy sdělovat rozhodnutí o stížnostech stěžovateli bez zbytečného odkladu v časovém rámci stanoveném poskytovatelem služeb souvisejících s kryptoaktivy v postupu pro vyřizování stížností. Tato lhůta by neměla přesáhnout dva měsíce ode dne, kdy poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy stížnost obdržel. Ve výjimečných případech, kdy poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy není schopen tento časový rámec dodržet, by měl být stěžovatel informován o důvodech zpoždění a o předpokládaném datu, do kterého bude rozhodnutí doručeno.

(8) Aby byla zajištěna účinná interakce mezi poskytovateli služeb souvisejících s kryptoaktivy a stěžovateli, měli by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy komunikovat se stěžovateli jasným a jednoduchým jazykem, který je snadno srozumitelný. Ze stejného důvodu by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy měli komunikovat písemně elektronickými prostředky nebo na žádost stěžovatele v tištěné podobě.

(9) Za účelem dosažení procesní a věcné jednotnosti vyřizování stížností by poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy měli průběžně analyzovat údaje o vyřizování stížností, mimo jiné včetně průměrné doby zpracování za rok (průběžně) pro každý krok postupu pro vyřizování stížností. Tato analýza by měla poskytovatelům služeb souvisejících s kryptoaktivy umožnit, aby neprodleně odhalili neefektivitu, nesrovnalosti nebo odchylky od příslušných zásad a postupů pro vyřizování stížností ze strany poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy. Výsledky analýzy by měly poskytovateli služeb souvisejících s kryptoaktivy umožnit zlepšit jeho celkové procesy vyřizování stížností.

(10) Aby postupy pro vyřizování stížností byly účinné a splňovaly svůj cíl, kterým je bezodkladné, korektní a jednotné vyřizování stížností obdržených od zákazníků, je nanejvýš důležité zajistit, aby příslušné osoby odpovědné za uplatňování těchto postupů v rámci poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy byly dobře obeznámeny s těmito postupy a byly v nich náležitě vyškoleny. Tato komunikace a školení by měly rovněž přispět k účinným zásadám a postupům a k zajištění souladu s požadavkem zaměstnávat pracovníky se znalostmi, dovednostmi a odborností nezbytnými pro plnění jim přidělených povinností v souladu s čl. 68 odst. 4 a 5 nařízení (EU) 2023/1114. Školení by mělo být přiměřené účinnému vyřizování stížností a poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy by nemělo nadměrně zatěžovat.

(11) Aby bylo zajištěno spravedlivé a účinné prošetření stížností, měl by poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy vyčlenit na jejich správu odpovídající zdroje. Tyto zdroje by také měly zajistit, aby stížnosti byly vyřizovány bez střetu zájmů. V souladu s čl. 68 odst. 6 nařízení (EU) 2023/1114 by měl vedoucí orgán poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy posuzovat a pravidelně přezkoumávat účinnost opatření a postupů zavedených za účelem dosažení souladu s hlavou V kapitolami 2 a 3 téhož nařízení. Jako požadavek týkající se zásad a postupů pro vyřizování stížností a za účelem zajištění souladu s čl. 68 odst. 6 nařízení (EU) 2023/1114 by měl vedoucí orgán poskytovatelů služeb souvisejících s kryptoaktivy schvalovat a následně sledovat provádění zásad a postupů pro vyřizování stížností.

(12) Veškeré zpracování osobních údajů podle tohoto nařízení by mělo být prováděno v souladu s příslušným právem Unie týkajícím se ochrany osobních údajů. Tímto nařízením nejsou dotčena práva a povinnosti podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ([2]). Toto nařízení vychází z návrhu regulačních technických norem, které Komisi předložil Evropský orgán pro cenné papíry a trhy (dále jen „orgán ESMA“) a které byly vypracovány v úzké spolupráci s Evropským orgánem pro bankovnictví.

([2]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) Orgán ESMA uskutečnil otevřené veřejné konzultace o návrzích regulačních technických norem, z nichž toto nařízení vychází, analyzoval potenciální související náklady a přínosy a požádal o radu skupinu subjektů působících v oblasti cenných papírů a trhů zřízenou podle článku 37 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1095/2010 ([3]). V souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ([4]) byl konzultován evropský inspektor ochrany údajů, který vydal stanovisko dne 21. června 2024,

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Informace, vzor a popis postupů pro vyřizování stížností

1. Pro účely tohoto nařízení se „stížností" rozumí prohlášení o nespokojenosti adresované poskytovateli služeb souvisejících s kryptoaktivy jedním z jeho zákazníků v souvislosti s poskytováním jedné nebo více služeb souvisejících s kryptoaktivy.

2. Postupy pro vyřizování stížností uvedené v čl. 71 odst. 1 nařízení (EU) 2023/1114 zahrnují všechny tyto prvky:

a) podmínky přípustnosti stížností;

b) informace o tom, že stížnosti jsou podávány a vyřizovány bezplatně;

c) podrobný popis způsobu podávání stížností, včetně:

   i) informace o tom, že stížnosti mohou být podávány za použití vzoru uvedeného v příloze;

   ii) informací, jež má poskytnout stěžovatel;

   iii) totožnosti a kontaktních údajů osoby nebo útvaru, kterým musí být stížnosti adresovány;

   iv) elektronické platformy, systému, e-mailu nebo poštovní adresy, na které musí být stížnosti zasílány;

   v) jazyka nebo jazyků, v nichž může zákazník podat stížnost podle článku 3;

d) popis postupu pro vyřizování stížností podle článků 3 až 6;

e) časový rámec, který poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy uplatňuje při postupu pro vyřizování stížností, včetně potvrzení přijetí stížnosti v souladu s článkem 4, případného vyžádání dodatečných informací, prošetření stížnosti a sdělení rozhodnutí o stížnosti;

f) stručný popis opatření pro registraci a uchovávání záznamů o stížnostech a o opatřeních přijatých v reakci na ně prostřednictvím bezpečného elektronického systému.

3. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy zveřejní na svých internetových stránkách aktuální popis postupů pro vyřizování stížností, jakož i standardní vzor uvedený v příloze, a zajistí, aby tento popis i vzor byly snadno dostupné na jejich internetových stránkách a na jakémkoli jiném příslušném digitálním zařízení, které mohou zákazníci používat k přístupu ke službám souvisejícím s kryptoaktivy. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy navíc takový popis poskytnou na žádost zákazníků a při potvrzení přijetí stížností.

([3]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1095/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro cenné papíry a trhy), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/77/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Popis postupu pro vyřizování stížností a standardní vzor uvedený v příloze se zveřejní ve všech jazycích, které poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy používá k nabízení svých služeb nebo komunikaci se zákazníky.

5. Poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy řádně zdokumentuje postupy pro vyřizování stížností a sdělí tyto postupy všem svým zaměstnancům na příslušných pozicích prostřednictvím vhodného interního kanálu a poskytne těmto zaměstnancům odpovídající školení.

6. Poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy zajistí, aby postupy pro vyřizování stížností byly stanoveny a schváleny jeho vedoucím orgánem, který je rovněž odpovědný za sledování jejich řádného provádění. Poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy zajistí, aby postupy pro vyřizování stížností byly vymezeny a schváleny jeho vedoucím orgánem, který je rovněž odpovědný za sledování jejich řádného provádění.

7. Poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy zajistí, aby podmínky, které musí stížnost splňovat, aby byla považována za přípustnou a úplnou, byly spravedlivé, přiměřené a nepřiměřeně neomezovaly práva fyzických nebo právnických osob na podání stížnosti. Tyto podmínky nezahrnují povinné použití vzoru uvedeného v příloze tohoto nařízení.

Článek 2

Zdroje určené k vyřizování stížností

1. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy vyčlení odpovídající zdroje na správu stížností.

2. Vyhrazené zdroje uvedené v odstavci 1 mají přístup ke všem relevantním informacím.

3. Osoba odpovědná za vyhrazené zdroje uvedené v odstavci 1 podává přímo vedoucímu orgánu zprávy o provádění a účinnosti postupů pro vyřizování stížností, včetně údajů uvedených v článku 8, a o veškerých opatřeních, která byla nebo mají být přijata v reakci na ně.

Článek 3

Způsob podávání stížností a jejich jazyk

1. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy zajistí, aby zákazníci mohli podávat stížnosti elektronickými prostředky nebo v tištěné podobě.

2. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy zajistí, aby zákazníci mohli podávat stížnosti v:

a) jazycích, které poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy používá k nabízení svých služeb nebo komunikaci se zákazníky;

b) úředních jazycích domovského členského státu a hostitelských členských států, které jsou rovněž úředními jazyky Unie.

Článek 4

Potvrzení přijetí stížnosti a ověření její přípustnosti

1. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy potvrdí přijetí stížnosti a informují stěžovatele o tom, zda je stížnost přípustná, bez zbytečného odkladu po jejím obdržení.

2. Pokud stížnost nesplňuje podmínky přípustnosti uvedené v čl. 1 odst. 2 písm. a), poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy poskytnou stěžovateli jasné vysvětlení důvodů pro zamítnutí stížnosti jako nepřípustné.

3. Potvrzení přijetí stížnosti obsahuje všechny tyto prvky:

a) jméno, totožnost a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla, osoby nebo útvaru, na něž se stěžovatelé mohou obrátit s případnými dotazy týkajícími se jejich stížnosti;

b) datum přijetí stížnosti;

c) odkaz na časový rámec uvedený v čl. 1 odst. 2 písm. e);

d) v případě podání elektronické stížnosti kopii stížnosti.

Článek 5

Prošetření stížností

1. Je-li obdržená stížnost přípustná, poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy bez zbytečného odkladu po potvrzení přijetí stížnosti posoudí, zda je stížnost jasná a úplná. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy zejména posoudí, zda stížnost obsahuje všechny požadované informace. Pokud poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy dospěje k závěru, že stížnost je nejasná nebo neúplná, vyžádá si veškeré další informace, jež jsou nezbytné pro řádné vyřízení stížnosti.

2. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy se snaží shromáždit a přezkoumat všechny relevantní informace týkající se stížnosti. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy nevyžadují od stěžovatele informace, které již mají k dispozici nebo které musí mít k dispozici ze zákona. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy stěžovatele řádně informují o všech dalších krocích přijatých k vyřízení stížnosti. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy odpovídají na přiměřené žádosti stěžovatele o informace bez zbytečného odkladu.

Článek 6

Rozhodnutí

1. Ve svém rozhodnutí o stížnosti se poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy zaměří na všechny body uvedené ve stížnosti a uvede důvody pro výsledek šetření. Toto rozhodnutí musí být v souladu se všemi předchozími rozhodnutími přijatými poskytovatelem služeb souvisejících s kryptoaktivy v souvislosti s podobnými stížnostmi, s výjimkou případů, kdy je poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy schopen odůvodnit, proč byl učiněn jiný závěr.

2. Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy sdělí své rozhodnutí o stížnosti stěžovateli bez zbytečného odkladu, jakmile je to možné, v časovém rámci uvedeném v čl. 1 odst. 2 písm. e), a v každém případě do dvou měsíců ode dne, kdy poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy stížnost obdržel.

3. Pokud nelze ve výjimečných situacích rozhodnutí o stížnosti poskytnout v časovém rámci uvedeném v čl. 1 odst. 2 písm. e) nebo do dvou měsíců od obdržení stížnosti, poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy bez zbytečného odkladu informují stěžovatele o důvodech tohoto zpoždění a uvedou datum rozhodnutí.

4. Pokud rozhodnutí poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy neuspokojí požadavek stěžovatele nebo jej uspokojí pouze částečně, poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy jasně uvede odůvodnění svého rozhodnutí a uvede informace o dostupných opravných prostředcích.

Článek 7

Komunikace se stěžovateli

1. Při vyřizování stížností poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy komunikují se stěžovateli jasným a jednoduchým jazykem, který je pro stěžovatele snadno srozumitelný.

2. Veškerá sdělení poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy podle článků 4, 5 a 6, která jsou určena stěžovateli, jsou v jazyce, v němž stěžovatel podal stížnost, za předpokladu, že jazykem, který stěžovatel používá, je jeden z jazyků uvedených v čl. 3 odst. 2. Sdělení se podává písemně elektronickými prostředky nebo na žádost stěžovatele v tištěné podobě.

Článek 8

Postupy pro zajištění jednotného vyřizování stížností

Poskytovatelé služeb souvisejících s kryptoaktivy průběžně analyzují údaje o vyřizování stížností. Tyto údaje obsahují všechny tyto prvky:

a) průměrnou dobu zpracování za příslušné posuzované období pro každý krok postupu pro vyřizování stížností, včetně jejich potvrzení, prošetření a doby odpovědi;

b) počet přijatých stížností za příslušné posuzované období a pro každý krok postupu pro vyřizování stížností počet stížností, u nichž poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy nedodržel maximální lhůty stanovené v jeho postupu pro vyřizování stížností;

c) kategorie témat, kterých se stížnosti týkají;

d) výsledky šetření.

Článek 9

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne 1. října 2024.

Za Komisi
předsedkyně
Ursula VON DER LEYEN

PŘÍLOHA

VZOR PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

(zaslání zákazníkem poskytovateli služeb souvisejících s kryptoaktivy)

1.a ***Informace o stěžovateli***

Příjmení / Název právnické osoby:

……

Jméno:

……

EUID nebo, pokud není k dispozici, národní registrační nebo identifikační číslo:

……

Identifikační kód právnické osoby (je-li k dispozici):

……

Referenční číslo zákazníka (je-li k dispozici):

……

Adresa (ulice, číslo, patro) (u právnických osob sídlo):

……

Poštovní směrovací číslo:

……

Město:

……

Země:

……

Telefon:

……

E-mail:

……

1.b ***Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 1.a)***

Příjmení / Název právnické osoby:

……

Jméno:

……

Adresa (ulice, číslo, patro) (u právnických osob sídlo):

……

Poštovní směrovací číslo:

……

Město:

……

Země:

……

Telefon:

……

E-mail:

……

2.a ***Informace o právním zástupci (pokud je to relevantní) (plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce, který se přiloží k tomuto formuláři)***

Příjmení / Název právnické osoby:

……

Jméno:

……

Registrační číslo a identifikační kód právnické osoby (je-li k dispozici):

……

Adresa (ulice, číslo, patro) (u právnických osob sídlo)

……

Poštovní směrovací číslo:

……

Město:

……

Země:

……

Telefon:

……

E-mail:

……

2.b ***Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 2.a)***

Příjmení / Název právnické osoby:

……

Jméno:

……

Adresa: ulice, číslo, patro (u firem sídlo)

……

Poštovní směrovací číslo:

……

Město:

……

Země:

……

Telefon:

……

E-mail:

……

3. **Informace o stížnosti**

3.a ***Úplný odkaz na službu související s kryptoaktivy, které se stížnost týká (tj. název poskytovatele služeb souvisejících s kryptoaktivy, referenční číslo služby související s kryptoaktivy nebo jiné odkazy na příslušné transakce…)***

……

……

……

3.b ***Popis předmětu stížnosti***

……

……

……

Poskytněte jakoukoli dokumentaci dokládající uvedené skutečnosti.

3.c ***Datum (data) skutečností, které vedly k podání stížnosti***

……

……

……

3.d ***Popis způsobené škody, ztráty nebo újmy (v příslušných případech)***

……

……

……

3.e ***Jiné připomínky nebo relevantní informace (v příslušných případech)***

……

……

……

V (místo) dne (datum)

PODPIS

STĚŽOVATEL / PRÁVNÍ ZÁSTUPCE STĚŽOVATELE

Předložená dokumentace (zaškrtněte příslušné políčko):

Plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce ☐

Kopie smluvních dokumentů týkajících se investic, jichž se stížnost týká ☐

Další dokumenty, o něž se stížnost opírá: ☐

……

……

……