Euroopa Liidu
Teataja

ET
L-seeria

2025/294

13.2.2025

KOMISJONI DELEGEERITUD MÄÄRUS (EL) 2025/294,

1. oktoober 2024,

millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) 2023/1114 regulatiivsete tehniliste standarditega, milles määratakse kindlaks krüptovarateenuse osutaja poolt kaebuste käsitlemise nõuded, vormid ja kord

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 31. mai 2023. aasta määrust (EL) 2023/1114, mis käsitleb krüptovaraturge ning millega muudetakse määrusi (EL) nr 1093/2010 ja (EL) nr 1095/2010 ning direktiive 2013/36/EL ja (EL) 2019/1937, ([1]) eriti selle artikli 71 lõike 5 kolmandat lõiku,

ning arvestades järgmist:

(1) Klientide kaitse huvides peaksid krüptovarateenuse osutajad andma oma veebisaidil klientidele lihtsa juurdepääsu nii nende kaebuste käsitlemise korra selgele, arusaadavale ja ajakohastatud kirjeldusele kui ka lisas esitatud standardvormile keeltes, mida krüptovarateenuse osutaja kasutab oma teenuste turustamiseks või klientidega suhtlemiseks.

(2) Vaja on tagada, et kliendid saavad esitada kaebusi keeltes, mida krüptovarateenuse osutaja kasutab oma teenuste turustamiseks või klientidega suhtlemiseks, samuti päritoluliikmesriigi ja vastuvõtva liikmesriigi ametlikes keeltes, mis on ka liidu ametlikud keeled.

(3) Vältimaks seda, et liidus tegutsevate krüptovarateenuse osutajate kaebuste käsitlemise korrad lahknevad, peaks klientidel olema võimalik kasutada kaebuste esitamiseks ühtset vormi. Selleks et tagada klientidele kaebuste esitamisel maksimaalne paindlikkus, ei tohiks asjaolu, et klient ei ole kaebust esitanud seda vormi kasutades, üksi olla kaebuse tagasilükkamise põhjuseks.

(4) Selleks et tagada kaebuste kiire ja õigeaegne käsitlemine, peaksid krüptovarateenuse osutajad kaebuse kättesaamist kinnitama ja teavitama kaebuse esitajat põhjendamatu viivituseta, kas kaebus on vastuvõetav. Kaebuse kättesaamise kinnitamisel tuleks kaebuse esitajale edastada ka selle isiku või osakonna kontaktandmed, kellega võib kaebusega seotud küsimustes ühendust võtta, ning teda tuleks teavitada kaebuse kohta otsuse langetamise eeldatavast ajakavast. Kui kaebust peetakse vastuvõetamatuks, peaks krüptovarateenuse osutaja teavitama kaebuse esitajat oma otsusest ja kaebuse vastuvõetamatuse põhjustest.

(5) Selleks et tagada kaebuste kiire, õigeaegne ja õiglane uurimine, peaksid krüptovarateenuse osutajad kaebuse saamisel hindama, kas kaebus on selge ja täielik ning sisaldab kogu teavet, mis on kaebuse käsitlemiseks vajalik. Vajaduse korral peaksid krüptovarateenuse osutajad küsima põhjendamatu viivituseta lisateavet. Krüptovarateenuse osutajad peaksid koguma ja uurima kogu asjassepuutuvat teavet, mis on kaebusega seotud. Kaebuse esitajaid tuleks nõuetekohaselt teavitada kaebuste käsitlemise protsessist.

(6) Kaebuste õiglase ja tõhusa käsitlemise tagamiseks on vaja, et kaebuste kohta tehtud otsustes käsitletaks kõiki kaebuse esitaja poolt kaebuses tõstatatud küsimusi. Lisaks tuleks võrdsuse põhimõtte järgimiseks kaebuste puhul, mille aluseks on sarnased asjaolud, teha omavahel kooskõlas olevad otsused, välja arvatud juhul, kui krüptovarateenuse osutajal on võimalik varem tehtud otsusest kõrvalekaldumist objektiivselt põhjendada.

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

(7) Selleks et tagada kaebuste kiire käsitlemine, peaksid krüptovarateenuse osutajad edastama kaebuste kohta tehtud otsused kaebuse esitajale põhjendamatu viivituseta vastavalt ajakavale, mille krüptovarateenuse osutaja on kaebuste käsitlemise korras kindlaks määranud. See aeg ei tohiks olla pikem kui kaks kuud alates kuupäevast, mil krüptovarateenuse osutaja kaebuse kätte sai. Kui krüptovarateenuse osutajal ei ole erandlike asjaolude tõttu võimalik sellest ajakavast kinni pidada, tuleks kaebuse esitajat teavitada viivituse põhjustest ja otsuse tegemise eeldatavast kuupäevast.

(8) Selleks et tagada tõhus suhtlus krüptovarateenuse osutajate ja kaebuse esitajate vahel, peaksid krüptovarateenuse osutajad kaebuse esitajatega suhtlema selges ja lihtsas keeles, mis on kergesti arusaadav. Samal põhjusel peaksid krüptovarateenuse osutajad edastama teabe kirjalikult elektrooniliselt või kaebuse esitaja taotluse korral paberkandjal.

(9) Selleks et saavutada kaebuste käsitlemise menetluslik ja sisuline järjekindlus, peaksid krüptovarateenuse osutajad pidevalt analüüsima kaebuste käsitlemise andmeid, sealhulgas keskmist käsitlemise aega aastas (jooksvalt) kaebuste käsitlemise menetluse iga etapi kohta. Selline analüüs peaks võimaldama krüptovarateenuse osutajatel kiiresti avastada puudusi, vastuolusid või kõrvalekaldeid krüptovarateenuse osutaja kaebuste käsitlemise asjakohastest põhimõtetest ja menetlustest. Analüüsi tulemused peaksid võimaldama krüptovarateenuse osutajal tõhustada oma üldisi kaebuste käsitlemise protsesse.

(10) Tagamaks, et kaebuste käsitlemise kord on tõhus ja vastab eesmärgile, milleks on klientidelt saadud kaebuste kiire, õiglane ja järjekindel käsitlemine, on ülimalt oluline tagada, et krüptovarateenuse osutaja sellise korra rakendamise eest vastutavad isikud oleksid korrast hästi teadlikud ja asjakohaselt koolitatud. Selline teabevahetus ja koolitus peaksid samuti toetama tõhusaid põhimõtteid ja menetlusi ning tagama vastavuse nõudele võtta tööle töötajad, kellel on vastavalt määruse (EL) 2023/1114 artikli 68 lõigetele 4 ja 5 neile määratud kohustuste täitmiseks vajalikud teadmised, oskused ja kogemused. Koolitus peaks olema asjakohane kaebuste tõhusaks käsitlemiseks ega tohiks põhjustada krüptovarateenuse osutajatele ülemäärast koormust.

(11) Selleks et tagada kaebuste õiglane ja tulemuslik uurimine, peaks krüptovarateenuse osutaja eraldama nende haldamiseks piisavalt ressursse. Nende ressursside abil tuleks tagada, et kaebusi käsitletakse ilma huvide konfliktita. Kooskõlas määruse (EL) 2023/1114 artikli 68 lõikega 6 peaks krüptovarateenuse osutaja juhtorgan hindama ja korrapäraselt läbi vaatama, kas sama määruse V jaotise 2. ja 3. peatüki järgimiseks kehtestatud põhimõtted ja menetlused on tulemuslikud. Kaebuste käsitlemise põhimõtteid ja menetlusi käsitleva nõudena ning selleks, et tagada vastavus määruse (EL) 2023/1114 artikli 68 lõikele 6, peaks krüptovarateenuse osutaja juhtorgan kinnitama kaebuste käsitlemise põhimõtted ja menetlused ning seejärel jälgima nende rakendamist.

(12) Käesoleva määruse alusel isikuandmete töötlemine peaks toimuma kooskõlas kohaldatava liidu õigusega isikuandmete kaitse kohta. Käesolev määrus ei piira Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (EL) 2016/679 ([2]) tulenevaid õigusi ega kohustusi. Käesolev määrus põhineb Euroopa Väärtpaberiturujärelevalve (ESMA) poolt komisjonile esitatud regulatiivsete tehniliste standardite eelnõul, mis on välja töötatud tihedas koostöös Euroopa Pangandusjärelevalvega.

([2]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta ning millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 95/46/EÜ (isikuandmete kaitse üldmäärus) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) ESMA on korraldanud käesoleva määruse aluseks oleva regulatiivsete tehniliste standardite eelnõu kohta avalikud konsultatsioonid, analüüsinud võimalikku kaasnevat kulu ja kasu ning küsinud nõu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1095/2010 artikli 37 kohaselt loodud väärtpaberituru sidusrühmade kogult ([3]). Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/1725 ([4]) artikli 42 lõikele 1 konsulteeriti Euroopa Andmekaitseinspektoriga, kes esitas oma arvamuse 21. juunil 2024.

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

Artikkel 1

Kaebuste käsitlemise korda puudutav teave, selle kirjeldus ja kaebuse esitamise vorm

1. Käesoleva määruse kohaldamisel tähendab „kaebus“ rahulolematuse avaldust, mille on krüptovarateenuse osutajale adresseerinud tema klient seoses ühe või mitme krüptovarateenuse osutamisega.

2. Määruse (EL) 2023/1114 artikli 71 lõikes 1 osutatud kaebuste käsitlemise kord hõlmab järgmist:

a) kaebuste vastuvõetavuse tingimused;

b) teave selle kohta, et kaebusi saab esitada ja neid käsitletakse tasuta;

c) üksikasjalik kirjeldus selle kohta, kuidas kaebusi esitada, sealhulgas:

   i) teave selle kohta, et kaebuse esitamiseks saab kasutada lisas sätestatud vormi;

   ii) teave, mille kaebuse esitaja peab esitama;

   iii) selle isiku või osakonna nimi ja kontaktandmed, kellele kaebus tuleb adresseerida;

   iv) elektrooniline platvorm, süsteem, e-posti aadress või postiaadress, kuhu kaebused tuleb esitada;

   v) keel või keeled, milles kaebuse esitajad võivad vastavalt artiklile 3 kaebusi esitada;

d) artiklites 3–6 sätestatud kaebuste käsitlemise korra kirjeldus;

e) ajakava, mida krüptovarateenuse osutaja järgib kaebuste käsitlemise menetluses, sealhulgas artikli 4 kohasel kaebuse kättesaamise kinnitamisel, vajaduse korral lisateabe taotlemisel, kaebuse uurimisel ja kaebuse kohta tehtud otsuse edastamisel;

f) kaebuste ja neile reageerimiseks võetud meetmete registreerimise ja säilitamise korra lühikirjeldus turvalises elektroonilises süsteemis.

3. Krüptovarateenuse osutaja avaldab oma veebisaidil kaebuste käsitlemise korra ajakohastatud kirjelduse ja lisas esitatud standardvormi ning tagab, et nii kõnealune kirjeldus kui ka vorm on kergesti kättesaadavad tema veebisaidil ja igas digiseadmes, mida kliendid võivad krüptovarateenustele juurdepääsuks kasutada. Lisaks esitavad krüptovarateenuse osutajad selle kirjelduse kliendi taotlusel ja kaebuste kättesaamise kinnitamise ajal.

([3]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1095/2010, millega asutatakse Euroopa Järelevalveasutus (Euroopa Väärtpaberiturujärelevalve), muudetakse otsust nr 716/2009/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2009/77/EÜ (ELT L 331, 15.12.2010, lk 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1725, mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1247/2002/EÜ (ELT L 295, 21.11.2018, lk 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Kaebuste käsitlemise korra kirjeldus ja lisas esitatud standardvorm avaldatakse kõigis keeltes, mida krüptovarateenuse osutaja kasutab oma teenuste turustamiseks või klientidega suhtlemiseks.

5. Krüptovarateenuse osutaja dokumenteerib nõuetekohaselt kaebuste käsitlemise korra ja teavitab sellest asjakohase asutusesisese kanali kaudu kõiki asjassepuutuvate ametikohtade töötajaid ning pakub neile asjakohast koolitust.

6. Krüptovarateenuse osutaja tagab, et kaebuste käsitlemise korra kehtestab ja kinnitab tema juhtorgan, kes vastutab ka selle nõuetekohase rakendamise järelevalve eest. Krüptovarateenuse osutaja tagab, et kaebuste käsitlemise korra määrab kindlaks ja kinnitab tema juhtorgan, kes vastutab ka selle nõuetekohase rakendamise järelevalve eest.

7. Krüptovarateenuse osutaja tagab, et tingimused, millele kaebus peab vastama, et seda saaks pidada vastuvõetavaks ja täielikuks, on õiglased ja mõistlikud ega piira põhjendamatult füüsiliste või juriidiliste isikute õigust kaebust esitada. Need tingimused ei hõlma käesoleva määruse lisas esitatud vormi kohustuslikku kasutamist.

Artikkel 2

Kaebusi käsitlemiseks eraldatud ressursid

1. Krüptovarateenuse osutajad eraldavad kaebuste haldamiseks piisavalt ressursse.

2. Lõikes 1 osutatud eraldatud ressurssidel on juurdepääs kogu asjakohasele teabele.

3. Lõikes 1 osutatud eraldatud ressursside eest vastutav isik annab otse juhtorganile aru kaebuste käsitlemise korra rakendamise ja selle tulemuslikkuse kohta, sealhulgas artiklis 8 osutatud andmete ning kaebustele reageerimiseks võetud või võetavate meetmete kohta.

Artikkel 3

Kaebuste esitamise viis ja keel

1. Krüptovarateenuse osutajad tagavad, et klientidel on võimalik kaebusi esitada nii elektrooniliselt kui ka paberkandjal.

2. Krüptovarateenuse osutajad tagavad, et klientidel on võimalik kaebusi esitada:

a) keeltes, mida krüptovarateenuse osutaja kasutab oma teenuste turustamiseks või klientidega suhtlemiseks;

b) päritoluliikmesriigi ja vastuvõtva liikmesriigi ametlikes keeltes, mis on ka liidu ametlikud keeled.

Artikkel 4

Kaebuse kättesaamise kinnitamine ja selle vastuvõetavuse kontrollimine

1. Krüptovarateenuse osutaja kinnitab kaebuse kättesaamist ja teavitab kaebuse esitajat põhjendamatu viivituseta pärast kaebuse saamist sellest, kas kaebus on vastuvõetav.

2. Kui kaebus ei vasta artikli 1 lõike 2 punktis a osutatud vastuvõetavuse tingimustele, esitab krüptovarateenuse osutaja kaebuse esitajale arusaadava selgituse kaebuse vastuvõetamatuna tagasilükkamise põhjuste kohta.

3. Kaebuse kättesaamise kinnitus sisaldab kõike järgmist:

a) selle isiku või osakonna nimi ja kontaktandmed, sealhulgas e-posti aadress ja telefoninumber, kellele kaebuse esitaja võib oma kaebusega seoses päringuid esitada;

b) kaebuse kättesaamise kuupäev;

c) viide artikli 1 lõike 2 punktis e osutatud ajakavale;

d) kaebuse elektroonilise vormi täitmise korral kaebuse koopia.

Artikkel 5

Kaebuste uurimine

1. Vastuvõetava kaebuse laekumisel hindab krüptovarateenuse osutaja pärast kaebuse kättesaamise kinnitamist põhjendamatu viivituseta, kas kaebus on selge ja täielik. Eelkõige hindavad krüptovarateenuse osutajad, kas kaebus sisaldab kogu nõutavat teavet. Kui krüptovarateenuse osutaja jõuab järeldusele, et kaebus on ebaselge või mittetäielik, küsib ta lisateavet, mida on vaja kaebuse nõuetekohaseks käsitlemiseks.

2. Krüptovarateenuse osutaja püüab koguda ja uurida kogu asjaomast teavet kaebuse kohta. Krüptovarateenuse osutajad ei nõua kaebuse esitajalt teavet, mis juba on või seaduse kohaselt peab olema nende valduses. Krüptovarateenuse osutajad teavitavad kaebuse esitajat nõuetekohaselt kaebuse käsitlemiseks võetud lisameetmetest. Krüptovarateenuse osutaja vastab kaebuse esitaja mõistlikele teabenõuetele põhjendamatu viivituseta.

Artikkel 6

Otsused

1. Oma otsuses kaebuse kohta käsitleb krüptovarateenuse osutaja kõiki kaebuses tõstatatud küsimusi ja põhjendab uurimise tulemust. See otsus peab olema kooskõlas võimalike varasemate otsustega, mille krüptovarateenuse osutaja on sarnaste kaebuste kohta langetanud, välja arvatud juhul, kui krüptovarateenuse osutajal on võimalik põhjendada teistsuguse järelduse tegemist.

2. Krüptovarateenuse osutaja edastab kaebuse esitajale oma otsuse kaebuse kohta põhjendamatu viivituseta artikli 1 lõike 2 punktis e osutatud ajakava kohaselt ja igal juhul kahe kuu jooksul alates kuupäevast, mil krüptovarateenuse osutaja kaebuse sai.

3. Kui erandjuhul ei saa otsust kaebuse kohta esitada artikli 1 lõike 2 punktis e osutatud ajakava kohaselt või kahe jooksul alates kaebuse saamise kuupäevast, teavitab krüptovarateenuse osutaja põhjendamatu viivituseta kaebuse esitajat viivituse põhjustest ja täpsustab otsuse tegemise kuupäeva.

4. Kui krüptovarateenuse osutaja otsus ei rahulda kaebuse esitaja nõuet või rahuldab selle ainult osaliselt, esitab krüptovarateenuse osutaja selgelt oma otsuse põhjendused ja annab teavet kättesaadavate õiguskaitsevahendite kohta.

Artikkel 7

Suhtlus kaebuse esitajatega

1. Kaebuste käsitlemisega seoses kaebuse esitajatega suhtlemisel peab krüptovarateenuse osutajate keelekasutus olema selge ja kaebuse esitajatele hõlpsasti arusaadav.

2. Krüptovarateenuse osutaja poolt kaebuse esitajale artiklite 4, 5 ja 6 kohaselt edastatav teade tuleb koostada samas keeles, milles kaebuse esitaja oma kaebuse esitas, tingimusel et kaebuse esitaja kasutatud keel on üks artikli 3 lõikes 2 osutatud keeltest. Teave edastatakse kirjalikult elektrooniliselt või kaebuse esitaja taotluse korral paberkandjal.

Artikkel 8

Menetlused, millega tagatakse kaebuste järjekindel käsitlemine

Krüptovarateenuse osutaja analüüsib jooksvalt kaebuste käsitlemise andmeid. Kõnealused andmed sisaldavad kõike järgmist:

a) vaatlusalusel perioodil kaebuste käsitlemise menetluse igale etapile (sealhulgas kättesaamise kinnitamisele, uurimisele ja vastamisele) keskmiselt kulunud aeg;

b) vaatlusalusel perioodil saadud kaebuste arv ja kaebuste käsitlemise menetluse iga etapi kohta nende kaebuste arv, mille puhul krüptovarateenuse osutaja ei järginud oma kaebuste käsitlemise menetluses sätestatud maksimaalseid tähtaegu;

c) kaebustega seotud teemade kategooriad;

d) uurimiste tulemused.

Artikkel 9

Jõustumine

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel, 1. oktoober 2024

Komisjoni nimel
president
Ursula VON DER LEYEN

LISA

KAEBUSTE ESITAMISE VORM

KAEBUSE ESITAMINE

(kaebus, mille klient saadab krüptovarateenuse osutajale)

1.a. ***Teave kaebuse esitaja kohta***

Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi:

……

Eesnimi:

……

Euroopa kordumatu tunnus (EUID) või selle puudumisel riiklik registreerimisnumber või ID-kaardi number:

……

Juriidilise isiku tunnus (olemasolu korral):

……

Kliendi viitenumber (olemasolu korral):

……

Aadress (tänav, majanumber, korrus) (juriidiliste isikute puhul registrijärgne asukoht):

……

Sihtnumber:

……

Linn:

……

Riik:

……

Telefon:

……

E-posti aadress:

……

1.b. ***Kontaktandmed (kui need erinevad punktis 1.a esitatud andmetest)***

Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi:

……

Eesnimi:

……

Aadress (tänav, majanumber, korrus) (juriidiliste isikute puhul registrijärgne asukoht):

……

Sihtnumber:

……

Linn:

……

Riik:

……

Telefon:

……

E-posti aadress:

……

2.a. ***Teave seadusliku esindaja kohta (asjakohasel juhul) (volikiri või muu ametlik dokument, mis tõendab esindaja määramist ja mis tuleb esitada käesoleva vormi lisana)***

Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi:

……

Eesnimi:

……

Registreerimisnumber ja juriidilise isiku tunnus (olemasolu korral):

……

Aadress (tänav, majanumber, korrus) (juriidiliste isikute puhul registrijärgne asukoht):

……

Sihtnumber:

……

Linn:

……

Riik:

……

Telefon:

……

E-posti aadress:

……

2.b. ***Kontaktandmed (kui need erinevad punktis 2.a esitatud andmetest)***

Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi:

……

Eesnimi:

……

Aadress, tänav, majanumber, korrus (juriidiliste isikute puhul registrijärgne asukoht):

……

Sihtnumber:

……

Linn:

……

Riik:

……

Telefon:

……

E-post:

……

3. **Teave kaebuse esitaja kohta**

3.a. ***Täielik viide krüptovarateenusele, millega kaebus on seotud (st krüptovarateenuse osutaja nimi, krüptovarateenuse viitenumber või muud viited asjaomastele tehingutele)***

……

……

……

3.b. ***Kaebuse sisu kirjeldus***

……

……

……

Palun esitage nimetatud asjaolusid tõendavad dokumendid.

3.c. ***Kaebuse aluseks olevate asjaolude ilmnemise kuupäev(ad)***

……

……

……

3.d. ***Põhjustatud kahju kirjeldus (asjakohasel juhul)***

……

……

……

3.e. ***Muud märkused või muu asjakohane teave (asjakohasel juhul)***

……

……

……

(koht) (kuupäev)

ALLKIRI

KAEBUSE ESITAJA / KAEBUSE ESITAJA SEADUSLIK ESINDAJA

Esitatavad dokumendid (palun märgistage vastav kast):

Volikiri või muu ametlik dokument, mis tõendab esindaja määramist ☐

Koopiad lepingudokumentidest, mis käsitlevad kaebuse esemeks olevaid investeeringuid ☐

Muud kaebust toetavad dokumendid: ☐

……

……

……