REGOLAMENT DELEGAT TAL-KUMMISSJONI (UE) 2025/294

tal-1 ta' Ottubru 2024

li jissupplimenta r-Regolament (UE) 2023/1114 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill fir-rigward ta' standards tekniċi regolatorji li jispeċifikaw ir-rekwiżiti, il-mudelli u l-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti mill-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi

(Test b'rilevanza għaż-ŻEE)

IL-KUMMISSJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidrat it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea,

Wara li kkunsidrat ir-Regolament (UE) 2023/1114 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-31 ta' Mejju 2023 dwar is-swieq fil-kriptoassi, u li jemenda r-Regolamenti (UE) Nru 1093/2010 u (UE) Nru 1095/2010 u d-Direttivi 2013/36/UE u (UE) 2019/1937 ([1]), u b'mod partikolari l-Artikolu 71(5), it-tielet subparagrafu, tiegħu,

Billi:

(1) Fl-interess tal-protezzjoni tal-klijenti, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jipprovdu lill-klijenti tagħhom aċċess faċli fis-sit web tagħhom kemm għal deskrizzjoni ċara, aġġornata u li tinftiehem tal-proċedura tagħhom għat-trattament tal-ilmenti kif ukoll għall-mudell standard stabbilit fl-Anness fil-lingwi użati mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi biex jikkummerċjalizza s-servizzi tiegħu jew fil-lingwi li dawn jużaw biex jikkomunikaw mal-klijenti.

(2) Huwa meħtieġ li jiġi żgurat li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu l-ilmenti tagħhom fil-lingwi użati mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi biex jikkummerċjalizza s-servizzi tiegħu jew jikkomunika mal-klijenti, kif ukoll fil-lingwi uffiċjali tal-Istat Membru domiċiljari u tal-Istati Membri ospitanti, li huma wkoll lingwi uffiċjali tal-Unjoni.

(3) Biex jiġu evitati proċeduri diverġenti għat-trattament tal-ilmenti bejn il-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi fl-Unjoni, jenħtieġ li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu l-ilmenti tagħhom bl-użu ta' mudell armonizzat. Madankollu, biex tiġi żgurata flessibbiltà massima għall-klijenti biex iressqu l-ilmenti tagħhom, meta l-klijenti ma jkunux ressqu l-ilmenti tagħhom bl-użu ta' dak il-mudell, jenħtieġ li dak waħdu ma jikkostitwixxix raġuni għar-rifjut tal-ilmenti.

(4) Biex jiġi żgurat trattament fil-pront u f'waqtu tal-ilmenti, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jikkonfermaw il-wasla tal-ilmenti u jinformaw lill-ilmentatur dwar jekk dak l-ilment huwiex ammissibbli mingħajr dewmien żejjed. Wara l-konferma tal-wasla tal-ilment, jenħtieġ li l-ilmentatur jirċievi wkoll id-dettalji ta' kuntatt tal-persuna jew tad-dipartiment li għandu jiġi kkuntattjat għal xi mistoqsija relatata mal-ilment, kif ukoll perjodu ta' żmien indikattiv li fih tkun mistennija deċiżjoni dwar l-ilment. Meta lment ikun instab li huwa inammissibbli, jenħtieġ li l-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jinforma lill-ilmentatur bid-deċiżjoni tiegħu u jagħti lill-ilmentatur ir-raġunijiet għall-inammissibbiltà.

(5) Biex tiġi żgurata investigazzjoni ġusta, f'waqtha u fil-pront tal-ilmenti, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi, mal-wasla ta' lment, jivvalutaw jekk dak l-ilment huwiex ċar, komplut u jkunx fih l-informazzjoni kollha meħtieġa biex dan jiġi ttrattat. Meta xieraq, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jitolbu informazzjoni addizzjonali mingħajr dewmien żejjed. Il-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jenħtieġ li jiġbru u jinvestigaw l-informazzjoni rilevanti kollha rigward l-ilment. L-ilmentaturi jenħtieġ li jinżammu infurmati kif dovut dwar il-proċess għat-trattament tal-ilmenti.

(6) Biex jiġi żgurat trattament ġust u effettiv tal-ilmenti, huwa meħtieġ li d-deċiżjonijiet dwar l-ilmenti jindirizzaw il-punti kollha mqajma mill-ilmentatur fl-ilment tiegħu. Barra minn hekk, biex tiġi żgurata l-konformità mal-prinċipju tal-ugwaljanza, jenħtieġ li l-ilmenti li jippreżentaw ċirkostanzi simili jirriżultaw f'deċiżjonijiet konsistenti, sakemm il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi ma jkunx jista' jipprovdi ġustifikazzjoni oġġettiva għal xi devjazzjoni possibbli minn deċiżjoni li ttieħdet qabel.

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

(7) Biex jiġi żgurat trattament fil-pront tal-ilmenti, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jikkomunikaw deċiżjonijiet dwar l-ilmenti lill-ilmentatur mingħajr dewmien żejjed fil-perjodu ta' żmien determinat mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi fil-proċedura għat-trattament tal-ilmenti. Dan il-perjodu ta' żmien jenħtieġ li ma jaqbizx ix-xahrejn mid-data li fiha jkun wasal l-ilment mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi. F'ċirkostanzi eċċezzjonali biss li fihom il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi ma jkunx jista' jissodisfa dak il-perjodu ta' żmien, jenħtieġ li l-ilmentatur jiġi infurmat bir-raġunijiet għad-dewmien u bid-data mistennija li fiha tingħata deċiżjoni.

(8) Sabiex jiġu żgurati interazzjonijiet effiċjenti bejn il-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi u l-ilmentaturi, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jikkomunikaw mal-ilmentaturi b'lingwaġġ ċar u sempliċi li jinftiehem faċilment. Għall-istess raġuni, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jikkomunikaw bil-miktub b'mezzi elettroniċi jew, fuq talba tal-ilmentatur, f'forma stampata.

(9) Sabiex tinkiseb konsistenza proċedurali u sostantiva tat-trattament tal-ilmenti, jenħtieġ li l-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi janalizzaw id-*data* dwar it-trattament tal-ilmenti fuq bażi kontinwa, inkluż fost oħrajn, iż-żmien medju tal-ipproċessar, kull sena (fuq bażi kontinwa), għal kull pass tal-proċedura għat-trattament tal-ilmenti. Tali analiżi jenħtieġ li tippermetti lill-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi jidentifikaw minnufih ineffiċjenzi, inkonsistenzi jew devjazzjonijiet mill-politiki u l-proċeduri rilevanti għat-trattament tal-ilmenti mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi. Ir-riżultati tal-analiżi jenħtieġ li jippermettu lill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jtejjeb il-proċessi ġenerali tiegħu għat-trattament tal-ilmenti.

(10) Biex jiġi żgurat li l-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti jkunu effettivi u jissodisfaw l-objettiv tagħhom ta' trattament ġust, konsistenti u fil-pront tal-ilmenti li jkunu waslu mill-klijenti, huwa ta' importanza kbira li jiġi żgurat li l-persuni rilevanti inkarigati mill-applikazzjoni ta' tali proċeduri fil-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jkunu konxji sew u mħarrġa b'mod xieraq fir-rigward ta' tali proċeduri. Tali komunikazzjoni u taħriġ jenħtieġ li jikkontribwixxu wkoll għal politiki u proċeduri effettivi u jiżguraw il-konformità mar-rekwiżit li jiġi impjegat persunal bl-għarfien, il-ħiliet u l-għarfien espert meħtieġa għat-twettiq tar-responsabbiltajiet allokati lilhom, f'konformità mal-Artikolu 68(4) u (5) tar-Regolament (UE) 2023/1114. It-taħriġ jenħtieġ li jkun proporzjonat mat-trattament effiċjenti tal-ilmenti u jenħtieġ li ma jirriżultax f'piż eċċessiv għall-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi.

(11) Biex jiġi żgurat li l-ilmenti jiġu investigati b'mod ġust u effettiv, jenħtieġ li l-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jiddedika riżorsi adegwati għall-immaniġġjar tagħhom. Tali riżorsi jenħtieġ li jiżguraw ukoll li l-ilmenti jiġu ttrattati mingħajr kunflitti ta' interess. F'konformità mal-Artikolu 68(6) tar-Regolament (UE) 2023/1114, jenħtieġ li l-korp maniġerjali tal-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jivvaluta u jirrieżamina perjodikament l-effettività tal-arranġamenti u tal-proċeduri ta' politika stabbiliti għall-konformità mal-Kapitoli 2 u 3 tat-Titolu V tal-istess Regolament. Bħala rekwiżit dwar il-politiki u l-proċeduri li jittrattaw l-ilmenti u sabiex tiġi żgurata l-konformità mal-Artikolu 68(6) tar-Regolament (UE) 2023/1114, jenħtieġ li l-korp maniġerjali tal-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi japprova u sussegwentement jimmonitorja l-implimentazzjoni tal-politiki u l-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti.

(12) Kwalunkwe proċessar ta' *data* personali skont dan ir-Regolament jenħtieġ li jitwettaq f'konformità mad-dritt applikabbli tal-Unjoni dwar il-protezzjoni ta' *data* personali. Dan ir-Regolament huwa mingħajr preġudizzju għad-drittijiet u l-obbligi skont ir-Regolament (UE) 2016/679 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([2]).Dan ir-Regolament huwa bbażat fuq l-abbozz tal-istandards tekniċi regolatorji ppreżentat lill-Kummissjoni mill-Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq ("ESMA", European Securities and Markets Authority), żviluppat f'kooperazzjoni mill-qrib mal-Awtorità Bankarja Ewropea.

([2]) Ir-Regolament (UE) 2016/679 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 ta' April 2016 dwar il-protezzjoni tal-persuni fiżiċi fir-rigward tal-ipproċessar ta' *data* personali u dwar il-moviment liberu ta' tali *data*, u li jħassar id-Direttiva 95/46/KE (Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-*Data*) (Test b'rilevanza għaż-ŻEE) (ĠU L 119 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) L-ESMA wettqet konsultazzjonijiet pubbliċi miftuħa dwar l-abbozz tal-istandards tekniċi regolatorji li fuqhom huwa bbażat dan ir-Regolament, analizzat il-kostijiet u l-benefiċċji potenzjali relatati u talbet il-parir tal-Grupp tal-Partijiet Interessati tat-Titoli u s-Swieq stabbilit f'konformità mal-l-Artikolu 37 tar-Regolament (UE) Nru 1095/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([3]). Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-*Data* ġie kkonsultat f'konformità mal-Artikolu 42(1) tar-Regolament (UE) 2018/1725 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([4]) u ta opinjoni fil-21 ta' Ġunju 2024,

ADOTTAT DAN IR-REGOLAMENT:

Artikolu 1

Informazzjoni, mudell u deskrizzjoni tal-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti

1. Għall-finijiet ta' dan ir-Regolament, "ilment" tfisser dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lil fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi minn wieħed mill-klijenti tiegħu relatata mal-forniment ta' servizz tal-kriptoassi wieħed jew aktar.

2. Il-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti msemmija fl-Artikolu 71(1) tar-Regolament (UE) 2023/1114 għandhom jinkludu dan kollu li ġej:

(a) il-kundizzjonijiet għall-ammissibbiltà tal-ilmenti;

(b) l-informazzjoni li tindika li l-ilmenti jitressqu u jiġu ttrattati bla ħlas;

(c) deskrizzjoni dettaljata ta' kif għandhom jitressqu l-ilmenti, inklużi:

(i) l-informazzjoni li l-ilmenti jistgħu jitressqu bl-użu tal-mudell stabbilit fl-Anness;

(ii) informazzjoni li għandha tingħata mill-ilmentatur;

(iii) l-identità u d-dettalji ta' kuntatt tal-persuna jew tad-dipartiment li lilu jridu jiġu indirizzati l-ilmenti;

(iv) il-pjattaforma elettronika, is-sistema, il-posta elettronika jew l-indirizz postali fejn iridu jitressqu l-ilmenti;

(v) il-lingwa jew il-lingwi li bihom klijent jista' jressaq ilment skont l-Artikolu 3;

(d) deskrizzjoni tal-proċedura għat-trattament tal-ilmenti, kif speċifikat fl-Artikoli 3 sa 6;

(e) il-perjodu ta' żmien applikat mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għall-proċedura għat-trattament tal-ilmenti, inkluża l-konferma tar-riċevuta tal-ilment f'konformità mal-Artikolu 4, li titlob informazzjoni addizzjonali, meta xieraq, biex tinvestiga lment u tikkomunika d-deċiżjoni dwar l-ilment;

(f) deskrizzjoni qasira tal-arranġamenti għar-reġistrazzjoni u ż-żamma ta' rekords tal-ilmenti u tal-miżuri li ttieħdu b'rispons għalihom permezz ta' sistema elettronika sigura.

3. Il-forniturи ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jippubblikaw fis-sit web tagħhom deskrizzjoni aġġornata tal-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti, kif ukoll il-mudell standard stabbilit fl-Anness, u jiżguraw li kemm dik id-deskrizzjoni kif ukoll dak il-mudell ikunu faċilment aċċessibbli fis-sit web tagħhom u fuq kwalunkwe apparat diġitali rilevanti ieħor li jista' jintuża mill-klijenti biex jaċċessaw is-servizzi tal-kriptoassi. Barra minn hekk, il-forniturи ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jipprovdu tali deskrizzjoni fuq talba tal-klijenti u fil-ħin ta' konferma tar-riċevuta tal-ilmenti.

([3]) Ir-Regolament (UE) Nru 1095/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq) u li jemenda d-Deċiżjoni Nru 716/2009/KE u jħassar id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/77/KE (ĠU L 331, 15.12.2010, p. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Ir-Regolament (UE) 2018/1725 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Ottubru 2018 dwar il-protezzjoni ta' persuni fiżiċi fir-rigward tal-ipproċessar ta' data personali mill-istituzzjonijiet, korpi, uffiċċji u aġenziji tal-Unjoni u dwar il-moviment liberu ta' tali data, u li jħassar ir-Regolament (KE) Nru 45/2001 u d-Deċiżjoni Nru 1247/2002/KE (ĠU L 295, 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Id-deskrizzjoni tal-proċedura għat-trattament tal-ilmenti u l-mudell standard stabbilit fl-Anness għandhom jiġu ppubblikati bil-lingwi kollha użati mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi biex jikkummerċjalizza s-servizzi tiegħu jew jikkomunika mal-klijenti.

5. Il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għandu jiddokumenta b'mod adegwat il-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti u għandu jikkomunika tali proċeduri lill-persunal kollu tiegħu fil-karigi rilevanti, permezz ta' kanal intern adegwat u jipprovdi taħriġ xieraq lil dak il-persunal.

6. Il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għandu jiżgura li l-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti jiġu stabbiliti u approvati mill-korp maniġerjali tiegħu, li għandu jkun responsabbli wkoll għall-monitoraġġ tal-implimentazzjoni xierqa tagħhom. Il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għandu jiżgura li l-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti jiġu definiti u approvati mill-korp maniġerjali tiegħu, li għandu jkun responsabbli wkoll għall-monitoraġġ tal-implimentazzjoni xierqa tagħhom.

7. Il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għandu jiżgura li l-kundizzjonijiet li għandu jissodisfa lment biex jitqies ammissibbli u komplut ikunu ġusti, raġonevoli u ma jirrestrinġux bla bżonn id-drittijiet tal-persuni fiżiċi jew ġuridiċi li jressqu lment. Tali kundizzjonijiet ma għandhomx jinkludu l-użu obbligatorju tal-mudell ipprovdut fl-Anness ta' dan ir-Regolament.

Artikolu 2

Riżorsi ddedikati għat-trattament tal-ilmenti

1. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jiddedikaw riżorsi adegwati għall-ġestjoni tal-ilmenti.

2. Ir-riżorsi ddedikati msemmija fil-paragrafu 1 għandu jkollhom aċċess għall-informazzjoni rilevanti kollha.

3. Il-persuna inkarigata mir-riżorsi ddedikati msemmija fil-paragrafu 1 għandha tirrapporta direttament lill-korp maniġerjali dwar l-implimentazzjoni u l-effettività tal-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti, inkluża d-*data* msemmija fl-Artikolu 8, u dwar kwalunkwe miżura li ttieħdet jew li għandha tittieħed b'rispons għalihom.

Artikolu 3

Mezzi u lingwi għat-tressiq tal-ilmenti

1. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jiżguraw li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu lmenti b'mezzi elettroniċi jew f'forma stampata.

2. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jiżguraw li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu lmenti:

(a) bil-lingwi użati mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi biex jikkummerċjalizza s-servizzi tiegħu jew jikkomunika mal-klijenti;

(b) bil-lingwi uffiċjali tal-Istat Membru domiċiljari u tal-Istati Membri ospitanti li huma wkoll lingwi uffiċjali tal-Unjoni.

Artikolu 4

Konferma tar-riċevuta ta' lment u verifika tal-ammissibbiltà tiegħu

1. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jikkonfermaw il-wasla ta' lment u jinfurmaw lill-ilmentatur dwar jekk l-ilment huwiex ammissibbli mingħajr dewmien żejjed wara li jkunu rċevew l-ilment.

2. Meta lment ma jissodisfax il-kundizzjonijiet ta' ammissibbiltà msemmija fl-Artikolu 1(2), il-punt (a), il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jipprovdu lill-ilmentatur spjegazzjoni ċara tar-raġunijiet għar-rifjut tal-ilment bħala inammissibbli.

3. Il-konferma tar-riċevuta ta' lment għandu jkun fiha dan kollu li ġej:

(a) L-isem, l-identità u d-dettalji ta' kuntatt, inkluż l-indirizz tal-posta elettronika u n-numru tat-telefown, tal-persuna li lilha, jew tad-dipartiment li lilu, l-ilmentaturi jistgħu jindirizzaw kwalunkwe mistoqsija relatata mal-ilment tagħhom;

(b) id-data tal-wasla tal-ilment;

(c) referenza għall-perjodu ta' żmien imsemmi fl-Artikolu 1(2), il-punt (e);

(d) meta titressaq formola elettronika ta' lment, kopja tal-ilment.

Artikolu 5

Investigazzjoni tal-ilmenti

1. Mal-wasla ta' lment ammissibbli, il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom, mingħajr dewmien żejjed, wara li jikkonfermaw il-wasla tal-ilment, jivvalutaw jekk l-ilment huwiex ċar u komplut. B'mod partikolari, il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jivvalutaw jekk l-ilment fihx l-informazzjoni kollha meħtieġa. Meta fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jikkonkludi li lment ma jkunx ċar jew komplut, għandu jitlob kwalunkwe informazzjoni addizzjonali meħtieġa għat-trattament xieraq tal-ilment.

2. Il-forniturі ta' servizzi kriptoassi għandhom jippruvaw jiġbru u jeżaminaw l-informazzjoni rilevanti kollha rigward ilment. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi ma għandhomx jirrikjedu mill-ilmentatur informazzjoni li tkun diġà fil-pussess tagħhom jew li tkun legalment meħtieġa li tkun fil-pussess tagħhom. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom iżommu lill-ilmentatur infurmat kif xieraq dwar kwalunkwe pass addizzjonali li ttieħed biex jiġi ttrattat l-ilment. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom iwieġbu għal talbiet raġonevoli għal informazzjoni li jsiru mill-ilmentatur mingħajr ebda dewmien żejjed.

Artikolu 6

Deċiżjonijiet

1. Fid-deċiżjoni tiegħu dwar ilment, il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għandu jindirizza l-punti kollha mqajma fl-ilment u għandu jiddikjara r-raġunijiet għall-eżitu tal-investigazzjoni. Dik id-deċiżjoni għandha tkun konsistenti ma' kwalunkwe deċiżjoni preċedenti li ttieħdet mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi fir-rigward ta' lmenti simili, sakemm il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi ma jkunx jista' jiġġustifika r-raġuni li ttieħdet konklużjoni differenti.

2. Il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jikkomunikaw id-deċiżjoni tagħhom dwar ilment lill-ilmentatur mingħajr dewmien żejjed kemm jista' jkun malajr fil-perjodu ta' żmien imsemmi fl-Artikolu 1(2), il-punt (e), u fi kwalunkwe każ fi żmien xahrejn mid-data li fiha l-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jkun irċieva l-ilment.

3. Meta, f'sitwazzjonijiet eċċezzjonali, id-deċiżjoni dwar ilment ma tkunx tista' tiġi pprovduta fil-perjodu ta' żmien imsemmi fl-Artikolu 1(2), il-punt (e), jew fi żmien xahrejn mid-data li fiha jkun wasal l-ilment, il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jinfurmaw lill-ilmentatur mingħajr dewmien żejjed dwar ir-raġunijiet għal dak id-dewmien u jispeċifikaw id-data tad-deċiżjoni.

4. Meta d-deċiżjoni tal-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi ma tissodisfax id-domanda tal-ilmentatur jew tissodisfaha parzjalment biss, il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi għandu jistabbilixxi b'mod ċar ir-raġunament tad-deċiżjoni tiegħu u jinkludi informazzjoni dwar ir-rimedji disponibbli.

Artikolu 7

Komunikazzjoni mal-ilmentaturi

1. Meta jittrattaw l-ilmenti, il-forniturі ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom jikkomunikaw mal-ilmentaturi b'lingwaġġ ċar u sempliċi li jkun faċli biex jifhmuh l-ilmentaturi.

2. Kwalunkwe komunikazzjoni li tkun saret mill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi skont l-Artikoli 4, 5 u 6 li tkun indirizzata lil ilmentatur għandha ssir bil-lingwa li biha l-ilmentatur ressaq l-ilment tiegħu, dment li l-lingwa użata mill-ilmentatur tkun waħda mil-lingwi msemmija fl-Artikolu 3(2). Il-komunikazzjoni għandha ssir bil-miktub b'mezzi elettroniċi, jew fuq talba tal-ilmentatur, f'forma stampata.

Artikolu 8

Proċeduri biex jiġi żgurat trattament konsistenti tal-ilmenti

Il-fornituri ta' servizzi tal-kriptoassi għandhom janalizzaw fuq bażi kontinwa d-*data* dwar it-trattament tal-ilmenti. Tali *data* għandha tinkludi dan kollu li ġej:

(a) iż-żmien medju tal-ipproċessar, għall-perjodu rilevanti taħt kunsiderazzjoni, għal kull pass tal-proċedura għat-trattament tal-ilmenti, inklużi l-konferma, l-investigazzjoni u l-ħin tar-rispons;

(b) l-għadd ta' lmenti li jkunu waslu, għall-perjodu rilevanti taħt kunsiderazzjoni, u għal kull pass tal-proċedura għat-trattament tal-ilmenti, l-għadd ta' lmenti meta l-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi ma kkonformax mal-limiti massimi ta' żmien stabbiliti fil-proċedura tiegħu għat-trattament tal-ilmenti;

(c) il-kategoriji tas-suġġetti li magħhom huma relatati l-ilmenti;

(d) eżiti tal-investigazzjonijiet.

Artikolu 9

Dħul fis-seħħ

Dan ir-Regolament għandu jidħol fis-seħħ fl-għoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tiegħu f'*Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

Dan ir-Regolament għandu jorbot fl-intier tiegħu u japplika direttament fl-Istati Membri kollha.

Magħmul fi Brussell, l-1 ta' Ottubru 2024.

Għall-Kummissjoni
Il-President
Ursula VON DER LEYEN

ANNESS

MUDELL GĦAT-TRESSIQ TA' LMENTI

IT-TRESSIQ TA' LMENT

(li għandu jintbagħat mill-klijent lill-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi)

1.a. ***Informazzjoni dwar l-ilmentatur***

Kunjom/Isem l-entità ġuridika:

……

Isem:

……

EUID jew jekk mhux disponibbli n-numru tar-Reġistrazzjoni jew tal-ID nazzjonali:

……

Identifikatur ta' Entità Ġuridika (jekk disponibbli):

……

Referenza tal-klijent (jekk disponibbli):

……

Indirizz (triq, numru, sular) (għal entitajiet ġuridiċi, uffiċċju reġistrat):

……

Kodiċi postali:

……

Belt:

……

Pajjiż:

……

Telefown:

……

Indirizz tal-posta elettronika:

……

1.b. ***Id-dettalji ta' kuntatt (jekk differenti minn 1.a)***

Kunjom/Isem l-entità ġuridika:

……

Isem:

……

Indirizz (triq, numru, sular) (għal entitajiet ġuridiċi, uffiċċju reġistrat):

……

Kodiċi postali:

……

Belt:

……

Pajjiż:

……

Telefown:

……

Indirizz tal-posta elettronika:

……

2.a. Informazzjoni dwar ir-rappreżentant legali (jekk applikabbli) (prokura jew***dokument uffiċjali ieħor bħala prova tal-ħatra tar-rappreżentant li għandu jiġi pprovdut bħala dokument mehmuż ma' din il-formola)***

Kunjom/Isem l-entità ġuridika:

……

Isem:

……

Numru tar-reġistrazzjoni u LEI (jekk disponibbli):

……

Indirizz (triq, numru, sular) (Għal entitajiet ġuridiċi, uffiċċju reġistrat)

……

Kodiċi postali:

……

Belt:

……

Pajjiż:

……

Telefown:

……

Indirizz tal-posta elettronika:

……

2.b. ***Id-dettalji ta' kuntatt (jekk differenti minn 2.a)***

Kunjom/Isem l-entità ġuridika:

……

Isem:

……

Indirizz: triq, numru, sular (Għall-uffiċċju rreġistrat tad-ditti)

……

Kodiċi postali:

……

Belt:

……

Pajjiż:

……

Telefown:

……

Posta elettronika:

……

3. **Informazzjoni dwar l-ilment**

3.a. ***Referenza sħiħa tas-servizz tal-kriptoassi li miegħu huwa relatat l-ilment (jiġifieri l-isem tal-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi, in-numru tar-referenza tas-servizz tal-kriptoassi, jew referenzi oħra tat-tranżazzjonijiet rilevanti…)***

……

……

……

3.b. ***Deskrizzjoni tas-suġġett tal-ilment***

……

……

……

Ipprovdi kwalunkwe dokumentazzjoni li ssostni l-fatti msemmija.

3.c. ***Id-data(i) tal-fatti li wasslu għall-ilment***

……

……

……

3.d. ***Id-deskrizzjoni tal-ħsara, it-telf jew id-dannu kkawżati (fejn rilevanti)***

……

……

……

3.e. ***Kummenti oħra jew l-informazzjoni rilevanti (fejn rilevanti)***

……

……

……

Fi _____(post) fi_____(data)

FIRMA

ILMENTATUR/RAPPREŻENTANT LEGALI TAL-ILMENTATUR

Dokumentazzjoni pprovduta (immarka l-kaxxa xierqa):

Prokura jew dokument uffiċjali ieħor bħala prova tal-ħatra tar-rappreżentant ☐

Kopja tad-dokumenti kuntrattwali tal-investimenti li għalihom jirreferi l-ilment ☐

Dokumenti oħra li jsostnu l-ilment: ☐

……

……

……