Uradni list
Evropske unije

SL
Serija L

2025/294

13.2.2025

DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2025/294

z dne 1. oktobra 2024

o dopolnitvi Uredbe (EU) 2023/1114 Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z regulativnimi tehničnimi standardi glede zahtev, predlog in postopkov za obravnavo pritožb s strani ponudnikov storitev v zvezi s kriptosredstvi

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije,

ob upoštevanju Uredbe (EU) 2023/1114 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 31. maja 2023 o trgih kriptosredstev in spremembi uredb (EU) št. 1093/2010 in (EU) št. 1095/2010 ter direktiv 2013/36/EU in (EU) 2019/1937 ([1]) ter zlasti člena 71(5), tretji pododstavek, Uredbe,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Zaradi varstva strank bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi strankam na svojem spletišču zagotoviti enostaven dostop do jasnega, razumljivega in ažurnega opisa postopka za obravnavo pritožb in standardne predloge iz Priloge v jezikih, ki jih ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi uporablja za trženje svojih storitev, ali v jezikih, ki jih uporablja za komunikacijo s strankami.

(2) Zagotoviti je treba, da lahko stranke pritožbe vložijo v jezikih, ki jih ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi uporablja za trženje svojih storitev ali komunikacijo s strankami, ter v uradnih jezikih matične države članice in držav članic gostiteljic, ki so tudi uradni jeziki Unije.

(3) Da bi se izognili različnim postopkom za obravnavo pritožb med ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi v Uniji, bi moralo biti strankam omogočeno, da pritožbe vložijo z uporabo usklajene predloge. Da pa bi strankam zagotovili čim več prožnosti pri vlaganju pritožb, v primeru, da pritožbe niso vložile na navedeni predlogi, to samo po sebi ne bi smelo biti razlog za zavrnitev pritožbe.

(4) Za zagotavljanje hitre in pravočasne obravnave pritožb bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi potrditi prejem pritožb in pritožnika brez nepotrebnega odlašanja obvestiti, ali je pritožba dopustna. Pritožnik bi moral ob potrditvi prejema pritožbe prejeti tudi kontaktne podatke osebe ali oddelka, na katerega se naslovijo morebitna vprašanja v zvezi s pritožbo, ter predvideni časovni okvir, v katerem je mogoče pričakovati odločitev o pritožbi. Če se ugotovi, da pritožba ni dopustna, bi moral ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi pritožnika obvestiti o svoji odločitvi in mu sporočiti razloge za nedopustnost.

(5) Za zagotovitev hitre, pravočasne in poštene preiskave pritožb bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi po prejetju pritožbe oceniti, ali je pritožba jasna in popolna ter ali vsebuje vse informacije, potrebne za njeno obravnavo. Kadar je primerno, bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi brez nepotrebnega odlašanja zahtevati dodatne informacije. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi bi morali zbrati in preučiti vse ustrezne informacije v zvezi s pritožbo. Pritožnike bi bilo treba ustrezno obveščati o postopku za obravnavo pritožb.

(6) Za zagotovitev poštene in učinkovite obravnave pritožb je nujno, da se v odločitvah o pritožbah obravnavajo vse točke, ki jih je pritožnik navedel v svoji pritožbi. Poleg tega bi za zagotavljanje upoštevanja načela enakosti morale pritožbe, ki zajemajo podobne okoliščine, privesti do doslednih odločitev, razen če lahko ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi objektivno utemelji vsako morebitno odstopanje od predhodno sprejete odločitve.

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

(7) Za zagotovitev hitre obravnave pritožb bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi pritožniku brez nepotrebnega odlašanja sporočiti odločitve o pritožbah v časovnem okviru, ki ga ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi določi v postopku za obravnavo pritožb. Ta rok ne bi smel biti daljši od dveh mesecev od datuma, ko je ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi prejel pritožbo. V izjemnih okoliščinah, ko se ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi ne more držati navedenega časovnega okvira, bi bilo treba pritožnika obvestiti o razlogih za zamudo in o datumu, do katerega bo predvidoma sprejeta odločitev.

(8) Za zagotovitev učinkovitega sodelovanja med ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi in pritožniki bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi s pritožniki komunicirati v jasnem in preprostem jeziku, ki je lahko razumljiv. Iz istega razloga bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi komunicirati pisno, in sicer prek elektronskih sredstev ali, na zahtevo pritožnika, v papirni obliki.

(9) Da bi dosegli postopkovno in vsebinsko doslednost obravnave pritožb, bi morali ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi stalno analizirati podatke o obravnavi pritožb, med drugim tudi o povprečnem času obravnave na leto (sprotno) za vsak korak postopka za obravnavo pritožb. Taka analiza bi morala ponudnikom storitev v zvezi s kriptosredstvi omogočiti hitro odkrivanje neučinkovitosti, nedoslednosti ali odstopanj od ustreznih politik in postopkov za obravnavo pritožb z njihove strani. Rezultati analize bi morali ponudniku storitev v zvezi s kriptosredstvi omogočiti, da izboljša svoje splošne postopke za obravnavo pritožb.

(10) Za zagotovitev, da so postopki za obravnavo pritožb učinkoviti in izpolnjujejo svoj cilj hitre, poštene in dosledne obravnave pritožb, prejetih od strank, je izjemno pomembno zagotoviti, da so zadevne osebe, odgovorne za izvajanje takih postopkov pri ponudniku storitev v zvezi s kriptosredstvi, dobro seznanjene in ustrezno usposobljene v zvezi s takimi postopki. Tako komuniciranje in usposabljanje bi morala prispevati tudi k učinkovitim politikam in postopkom ter zagotoviti skladnost z zahtevo po zaposlitvi osebja z znanjem, veščinami in strokovnostjo, ki so potrebni za izpolnjevanje dodeljenih odgovornosti, v skladu s členom 68(4) in (5) Uredbe (EU) 2023/1114. Usposabljanje bi moralo biti sorazmerno z učinkovito obravnavo pritožb in za ponudnike storitev v zvezi s kriptosredstvi ne bi smelo biti pretirano obremenjujoče.

(11) Za zagotovitev poštenega in učinkovitega preiskovanja pritožb bi moral ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi nameniti ustrezne vire za njihovo obravnavo. Ti viri bi morali zagotoviti tudi, da se pritožbe obravnavajo brez nasprotja interesov. V skladu s členom 68(6) Uredbe (EU) 2023/1114 bi moral upravljalni organ ponudnika storitev v zvezi s kriptosredstvi oceniti in redno pregledovati učinkovitost ureditev politike in postopkov, vzpostavljenih za izpolnjevanje poglavij 2 in 3 naslova V navedene uredbe. Kot zahtevo glede politik in postopkov za obravnavo pritožb ter za zagotovitev skladnosti s členom 68(6) Uredbe (EU) 2023/1114 bi moral upravljalni organ ponudnikov storitev v zvezi s kriptosredstvi potrditi in nato spremljati izvajanje politik in postopkov za obravnavo pritožb.

(12) Kakršna koli obdelava osebnih podatkov na podlagi te uredbe bi morala biti izvedena v skladu z veljavnim pravom Unije o varstvu osebnih podatkov. Ta uredba ne posega v pravice in obveznosti iz Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ([2]).Ta uredba temelji na osnutku regulativnih tehničnih standardov, ki ga je Komisiji predložil Evropski organ za vrednostne papirje in trge (ESMA) ter je bil pripravljen v tesnem sodelovanju z Evropskim bančnim organom.

([2]) Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) ESMA je opravil odprta javna posvetovanja o osnutku regulativnih tehničnih standardov, na katerem temelji ta uredba, analiziral potencialne povezane stroške in koristi ter zaprosil za mnenje interesno skupino za vrednostne papirje in trge, ustanovljeno v skladu s členom 37 Uredbe (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta ([3]). V skladu s členom 42(1) Uredbe (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta ([4]) je bilo opravljeno posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, ki je mnenje podal 21. junija 2024 –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

Člen 1

Informacije, predloga in opis postopkov za obravnavo pritožb

1. V tej uredbi „pritožba“ pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo na ponudnika storitev v zvezi s kriptosredstvi v zvezi z opravljanjem storitev naslovi njegova stranka v zvezi z opravljanjem ene ali več storitev v zvezi s kriptosredstvi.

2. Postopki za obravnavo pritožb iz člena 71(1) Uredbe (EU) 2023/1114 vključujejo vse naslednje:

(a) pogoje za dopustnost pritožb;

(b) informacijo, da se pritožbe vložijo in obravnavajo brezplačno;

(c) podroben opis, kako vložiti pritožbe, vključno z:

  (i) informacijo, da se pritožbe lahko vložijo z uporabo predloge iz Priloge;

  (ii) informacijami, ki jih mora predložiti pritožnik;

  (iii) identiteto in kontaktnimi podatki osebe ali oddelka, kamor se naslovi pritožba;

  (iv) elektronsko platformo, sistemom ali poštnim naslovom za vložitev pritožb;

  (v) enim ali več jeziki, v katerih lahko stranka vloži pritožbo v skladu s členom 3;

(d) opis postopka za obravnavo pritožb, kot je določen v členih 3 do 6;

(e) časovni okvir, ki ga ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi uporabi za postopek za obravnavo pritožb, vključno s potrditvijo prejema pritožbe v skladu s členom 4, zahtevo po dodatnih informacijah, kadar je ustrezno, preiskavo pritožbe in sporočanjem odločitve o pritožbi;

(f) kratek opis ureditev za evidentiranje in vodenje evidenc pritožb ter ukrepov, sprejetih v odziv nanje, prek varnega elektronskega sistema.

3. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi na svojem spletišču objavijo ažuren opis postopkov za obravnavo pritožb in standardno predlogo iz Priloge ter zagotovijo, da sta ta opis in predloga zlahka dostopna na njihovem spletišču in na kateri koli drugi ustrezni digitalni napravi, ki jo lahko stranke uporabljajo za dostop do storitev v zvezi s kriptosredstvi. Poleg tega ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi tak opis zagotovijo na zahtevo strank in ob potrditvi prejema pritožb.

([3]) Uredba (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za vrednostne papirje in trge) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/77/ES (UL L 331, 15.12.2010, str. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Uredba (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1247/2002/ES (UL L 295, 21.11.2018, str. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Opis postopka za obravnavo pritožb in standardna predloga iz Priloge se objavita v vseh jezikih, ki jih ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi uporablja za trženje svojih storitev ali komunikacijo s strankami.

5. Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi ustrezno dokumentira postopke za obravnavo pritožb in o teh postopkih prek ustreznega notranjega kanala obvesti vse svoje osebje na ustreznih delovnih mestih ter temu osebju zagotovi ustrezno usposabljanje.

6. Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi zagotovi, da postopke za obravnavo pritožb določi in potrdi njegov upravljalni organ, ki je odgovoren tudi za spremljanje njihovega pravilnega izvajanja. Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi zagotovi, da postopke za obravnavo pritožb opredeli in potrdi njegov upravljalni organ, ki je odgovoren tudi za spremljanje njihovega pravilnega izvajanja.

7. Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi zagotovi, da so pogoji, ki jih mora pritožba izpolnjevati, da se šteje za dopustno in popolno, pošteni in razumni ter ne omejujejo neupravičeno pravic fizičnih ali pravnih oseb do vložitve pritožbe. Taki pogoji ne vključujejo obvezne uporabe predloge iz Priloge k tej uredbi.

Člen 2

Viri, namenjeni obravnavi pritožb

1. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi namenijo zadostne vire za obravnavo pritožb.

2. Namenski viri iz odstavka 1 imajo dostop do vseh ustreznih informacij.

3. Oseba, odgovorna za namenske vire iz odstavka 1, upravljalnemu organu neposredno poroča o izvajanju in učinkovitosti postopkov za obravnavo pritožb, vključno s podatki iz člena 8, ter o vseh ukrepih, ki so bili ali bodo sprejeti v odziv nanje.

Člen 3

Sredstva in jezik za vložitev pritožb

1. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi zagotovijo, da lahko stranke vložijo pritožbe prek elektronskih sredstev ali v papirni obliki.

2. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi zagotovijo, da lahko stranke vložijo pritožbe v:

(a) jezikih, ki jih ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi uporablja za trženje svojih storitev ali komunikacijo s strankami;

(b) uradnih jezikih matične države članice in držav članic gostiteljic, ki so tudi uradni jeziki Unije.

Člen 4

Potrditev prejema pritožbe in preverjanje njene dopustnosti

1. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi potrdijo prejem pritožbe in pritožnika brez nepotrebnega odlašanja po prejemu pritožbe obvestijo, ali je pritožba dopustna.

2. Če pritožba ne izpolnjuje pogojev dopustnosti iz člena 1(2), točka (a), ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi pritožniku jasno pojasnijo razloge za zavrnitev pritožbe kot nedopustne.

3. Potrdilo prejetja pritožbe vsebuje vse naslednje:

(a) ime, identiteto in kontaktne podatke, vključno z elektronskim naslovom in telefonsko številko, osebe ali oddelka, kamor lahko pritožniki naslovijo kakršno koli poizvedbo v zvezi s pritožbo;

(b) datum prejema pritožbe;

(c) navedbo časovnega okvira iz člena 1(2), točka (e);

(d) kadar je bila vložena na elektronskem obrazcu za pritožbo, kopijo pritožbe.

Člen 5

Preiskava pritožb

1. Po prejetju dopustne pritožbe ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi brez nepotrebnega odlašanja po potrditvi prejema pritožbe ocenijo, ali je pritožba jasna in popolna. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi zlasti ocenijo, ali pritožba vsebuje vse zahtevane informacije. Če ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi ugotovi, da je pritožba nejasna ali nepopolna, zahteva vse dodatne informacije, potrebne za ustrezno obravnavo pritožbe.

2. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi si morajo prizadevati zbrati in proučiti vse ustrezne informacije v zvezi s pritožbo. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi od pritožnika ne zahtevajo informacij, ki jih že imajo ali za katere se zakonsko zahteva, da jih imajo. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi pritožnika ustrezno obveščajo o morebitnih dodatnih ukrepih, sprejetih za obravnavo pritožbe. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi na razumne zahteve pritožnika po informacijah odgovorijo brez nepotrebnega odlašanja.

Člen 6

Odločitve

1. Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi v svoji odločitvi glede pritožbe obravnava vse točke iz pritožbe in navede razloge za rezultat preiskave. Odločitev je skladna s predhodnimi odločitvami, ki jih je ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi sprejel v zvezi s podobnimi pritožbami, razen če lahko utemelji, zakaj je sprejel drugačno odločitev.

2. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi svojo odločitev o pritožbi brez nepotrebnega odlašanja sporočijo pritožniku v časovnem okviru iz člena 1(2), točka (e), v vsakem primeru pa v dveh mesecih od datuma, ko je ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi pritožbo prejel.

3. Če v izjemnih primerih odločitve glede pritožbe ni mogoče zagotoviti znotraj časovnega okvira iz člena 1(2), točka (e), ali v dveh mesecih po prejemu pritožbe, ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi pritožnika brez nepotrebnega odlašanja obvestijo o razlogih za zamudo in navedejo datum odločitve.

4. Če odločitev ponudnika storitev v zvezi s kriptosredstvi ne ugodi pritožnikovim zahtevam ali jim ugodi le deloma, se v odločitvi ponudnika storitev v zvezi s kriptosredstvi jasno navedejo utemeljitev odločitve in informacije o razpoložljivih pravnih sredstvih.

Člen 7

Komunikacija s pritožniki

1. Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi pri obravnavi pritožb komunicirajo s pritožniki v jasnem in preprostem jeziku, ki je za pritožnike lahko razumljiv.

2. Vsa sporočila ponudnika storitev v zvezi s kriptosredstvi na podlagi členov 4, 5 in 6, naslovljena na pritožnika, se pošljejo v jeziku, v katerem je pritožnik vložil pritožbo, če je jezik, ki ga uporablja pritožnik, eden od jezikov iz člena 3(2). Obvestila morajo biti pisna, in sicer prek elektronskih sredstev ali, na zahtevo pritožnika, v papirni obliki.

Člen 8

Postopki za zagotovitev dosledne obravnave pritožb

Ponudniki storitev v zvezi s kriptosredstvi stalno analizirajo podatke o obravnavi pritožb. Ti podatki vsebujejo vse naslednje:

(a) povprečni čas obravnave za zadevno obdobje obravnave in za vsak korak postopka za obravnavo pritožb, vključno s potrditvijo, preiskavo in odzivnim časom;

(b) število prejetih pritožb za zadevno obdobje obravnave, za vsak korak postopka za obravnavo pritožb pa tudi število pritožb, pri katerih ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi ni upošteval najdaljših rokov, določenih v postopku za obravnavo pritožb;

(c) kategorije tem, na katere se nanašajo pritožbe;

(d) rezultate preiskav.

Člen 9

Začetek veljavnosti

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju, 1. oktobra 2024

Za Komisijo
predsednica
Ursula VON DER LEYEN

PRILOGA

PREDLOGA ZA VLOŽITEV PRITOŽB

VLOŽITEV PRITOŽBE

(ki jo stranka pošlje ponudniku storitev v zvezi s kriptosredstvi)

1.a ***Informacije o pritožniku***

Priimek/ime pravnega subjekta:

……

Ime:

……

EUID ali, če ta ne obstaja, nacionalna registracijska ali identifikacijska številka:

……

Identifikator pravnih subjektov (če obstaja):

……

Referenca stranke (če obstaja):

……

Naslov (ulica, hišna številka, nadstropje) (za pravne osebe statutarni sedež):

……

Poštna številka:

……

Mesto:

……

Država:

……

Telefon:

……

Elektronski naslov:

……

1.b ***Kontaktni podatki (če se razlikujejo od 1.a):***

Priimek / ime pravnega subjekta:

……

Ime:

……

Naslov (ulica, hišna številka, nadstropje) (za pravne osebe statutarni sedež):

……

Poštna številka:

……

Mesto:

……

Država:

……

Telefon:

……

Elektronski naslov:

……

2.a ***Informacije o pravnem zastopniku (če je ustrezno) (pooblastilo ali drug uradni dokument kot dokazilo o imenovanju zastopnika, ki se priloži temu obrazcu)***

Priimek/ime pravnega subjekta:

……

Ime:

……

Registracijska številka in koda LEI (če obstaja)

……

Naslov (ulica, hišna številka, nadstropje) (za pravne osebe statutarni sedež):

……

Poštna številka:

……

Mesto:

……

Država:

……

Telefon:

……

Elektronski naslov:

……

2.b ***Kontaktni podatki (če se razlikujejo od 2.a):***

Priimek / ime pravnega subjekta:

……

Ime:

……

Naslov (ulica, hišna številka, nadstropje) (za podjetja statutarni sedež):

……

Poštna številka:

……

Mesto:

……

Država:

……

Telefon:

……

E-naslov:

……

3. **Informacije o pritožbi**

3.a ***Popoln sklic na storitev v zvezi s kriptosredstvi, na katero se nanaša pritožba (tj. ime ponudnika storitev v zvezi s kriptosredstvi, referenčna številka storitve v zvezi s kriptosredstvi ali drugi sklici na zadevne posle ...)***

……

……

……

3.b ***Opis zadeve pritožbe***

……

……

……

Predložite dokumentacijo za navedena dejstva.

3.c ***Datum(i) dejstev, zaradi katerih se vlaga pritožba***

……

……

……

3.d ***Opis povzročene škode, izgube ali škodljivih učinkov (če je ustrezno)***

……

……

……

3.e ***Druge pripombe ali ustrezne informacije (če je ustrezno)***

……

……

……

V _____(kraj), dne _____(datum)

PODPIS

PRITOŽNIK/PRAVNI ZASTOPNIK PRITOŽNIKA

Predložena dokumentacija (označite ustrezno okence):

Pooblastilo ali drug uradni dokument kot dokazilo o imenovanju zastopnika ☐

Kopija pogodbenih dokumentov za naložbe, na katere se nanaša pritožba ☐

Drugi dokumenti v podporo pritožbi: ☐

……

……

……