Europeiska unionens
officiella tidning

SV
L-serien

2025/294

13.2.2025

KOMMISSIONENS DELEGERADE FÖRORDNING (EU) 2025/294

av den 1 oktober 2024

om komplettering av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/1114 vad gäller tekniska tillsynsstandarder som specificerar krav, mallar och förfaranden för klagomålshanteringen hos leverantörer av kryptotillgångstjänster

(Text av betydelse för EES)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/1114 av den 31 maj 2023 om marknader för kryptotillgångar och om ändring av förordningarna (EU) nr 1093/2010 och (EU) nr 1095/2010 samt direktiven 2013/36/EU och (EU) 2019/1937 ([1]), särskilt artikel 71.5 tredje stycket, och

av följande skäl:

(1) Leverantörer av kryptotillgångstjänster bör av hänsyn till kundskyddet göra det lätt för sina kunder att på leverantörernas webbplatser hitta både en tydlig, begriplig och aktuell beskrivning av leverantörens klagomålshantering och den standardmall som finns i bilagan på de språk som leverantören av kryptotillgångstjänster använder för att marknadsföra sina tjänster eller kommunicera med kunder.

(2) Det är nödvändigt att säkerställa att kunder kan lämna in klagomål på de språk som leverantören av kryptotillgångstjänster använder för att marknadsföra sina tjänster eller kommunicera med kunder, samt på hemmedlemsstatens och värdmedlemsstaternas officiella språk, som även är officiella EU-språk.

(3) För att undvika att leverantörer av kryptotillgångstjänster i unionen har olika förfaranden för klagomålshantering bör det finnas en harmoniserad mall som kunderna kan använda för att lämna in klagomål. För att säkerställa största möjliga flexibilitet för kunderna vad gäller inlämning av klagomål bör det faktum att en kund inte har använt mallen för att lämna in ett klagomål inte i sig vara ett skäl att avvisa klagomålet.

(4) För att säkerställa att klagomål hanteras snabbt och i vederbörlig tid bör leverantörer av kryptotillgångstjänster bekräfta mottagandet av klagomål och utan onödigt dröjsmål informera den klagande om huruvida klagomålet är tillåtligt. Klaganden bör tillsammans med bekräftelsen av mottagandet även få kontaktuppgifter till den person eller avdelning som kan kontaktas för eventuella frågor om klagomålet samt en ungefärlig tidsfrist inom vilken ett beslut om klagomålet kan förväntas. Om ett klagomål har konstaterats vara otillåtligt bör leverantören informera klaganden om sitt beslut och motivera detta.

(5) För att säkerställa att klagomål utreds snabbt, i vederbörlig tid och rättvist bör leverantörer av kryptotillgångstjänster, när de tar emot ett klagomål, bedöma om det är tydligt, fullständigt och innehåller alla uppgifter som krävs för att hantera det. Leverantörer av kryptotillgångstjänster bör utan onödigt dröjsmål i förekommande fall begära kompletterande information. Leverantörer av kryptotillgångstjänster bör samla in och utreda alla relevanta uppgifter som rör klagomålet. Klagande bör hållas vederbörligen informerade om hanteringen av klagomålet.

(6) För att säkerställa en rättvis och effektiv klagomålshantering måste alla punkter som klaganden tar upp i sitt klagomål behandlas i det beslut som fattas om klagomålet. För att säkerställa efterlevnad av likabehandlingsprincipen bör beslut om klagomål som tar upp liknande omständigheter dessutom vara konsekventa, såvida inte leverantören av kryptotillgångstjänster kan lämna en objektiv motivering för eventuella avvikelser från tidigare beslut.

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

(7) För att säkerställa en snabb klagomålshantering bör leverantörer av kryptotillgångstjänster utan onödigt dröjsmål meddela klaganden beslut inom den tidsfrist som de har fastställt i sina förfaranden för klagomålshantering. Denna tidsfrist bör inte överstiga två månader från den dag då klagomålet mottogs av leverantören av kryptotillgångstjänster. Om leverantören under exceptionella omständigheter inte kan hålla denna tidsfrist bör klaganden informeras om skälen till förseningen och när det förväntas att ett beslut kan meddelas.

(8) För att säkerställa effektiv kommunikation mellan leverantörer av kryptotillgångstjänster och klagande bör leverantörer av kryptotillgångstjänster kommunicera med de klagande på ett klart och lättfattligt språk. Leverantörer av kryptotillgångstjänster bör av samma skäl kommunicera i skrift på elektronisk väg eller, om klaganden så begär, i pappersformat.

(9) Leverantörer av kryptotillgångstjänster bör, för att säkerställa en klagomålshantering som är konsekvent i fråga om förfarande och innehåll, kontinuerligt analysera data om hanteringen av klagomål, bland annat den genomsnittliga handläggningstiden på (rullande) 12-månadersbasis för varje steg i förfarandet för klagomålshantering. Denna analys bör göra det möjligt för leverantörer av kryptotillgångstjänster att snabbt upptäcka brister i fråga om effektivitet och konsekvens respektive avvikelser från sina relevanta policyer och förfaranden för klagomålshantering. Resultaten av analysen bör göra det möjligt för leverantören av kryptotillgångstjänster att förbättra sina allmänna klagomålshanteringsprocesser.

(10) För att säkerställa att förfarandena för klagomålshantering är effektiva och uppnår målet om en snabb, rättvis och konsekvent hantering av kunders klagomål är det av yttersta vikt att säkerställa att de personer som ansvarar för dessa förfaranden hos leverantören av kryptotillgångstjänster är väl insatta, och lämpligt utbildade, i dessa förfaranden. Sådan kommunikation och utbildning bör även bidra till effektiva policyer och förfaranden och säkerställa att kravet på att ha personal med de kunskaper, färdigheter och den sakkunskap som krävs för att fullgöra det ansvar som den tilldelas uppfylls i enlighet med artikel 68.4 och 68.5 i förordning (EU) 2023/1114. Utbildningen bör stå i proportion till en effektiv klagomålshantering och inte leda till en alltför stor börda för leverantörer av kryptotillgångstjänster.

(11) För att säkerställa en rättvis och effektiv utredning av klagomål bör leverantörer av kryptotillgångstjänster avsätta tillräckliga resurser för deras handläggning. Sådana resurser bör även säkerställa att klagomål hanteras utan intressekonflikter. I enlighet med artikel 68.6 i förordning (EU) 2023/1114 bör ledningsorganet hos leverantören av kryptotillgångstjänster bedöma och regelbundet se över ändamålsenligheten i de arrangemang och förfaranden för policyer som införts för att efterleva avdelning V kapitel 2 och 3 i den förordningen. Som ett krav avseende policyer och förfaranden för klagomålshantering, samt för att säkerställa efterlevnad av artikel 68.6 i förordning (EU) 2023/1114, bör ledningsorganet hos leverantörer av kryptotillgångstjänster godkänna och därefter övervaka genomförandet av policyer och förfaranden för klagomålshantering.

(12) All behandling av personuppgifter enligt denna förordning bör ske i enlighet med tillämplig unionsrätt om skydd av personuppgifter. Denna förordning påverkar inte rättigheterna och skyldigheterna enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ([2]). Denna förordning grundar sig på det förslag till tekniska tillsynsstandarder som Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma) utarbetat i nära samarbete med Europeiska bankmyndigheten och därefter överlämnat till kommissionen.

([2]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) Esma har genomfört öppna offentliga samråd om det förslag till tekniska tillsynsstandarder som denna förordning bygger på, analyserat möjliga kostnader och fördelar och begärt in råd från den intressentgrupp för värdepapper och marknader som inrättats i enlighet med artikel 37 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010 ([3]). Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 ([4]) och avgav ett yttrande den 21 juni 2024.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Information, mall och beskrivning av förfaranden för klagomålshantering

1. I denna förordning avses med *klagomål* missnöje som en kund framför till en leverantör av kryptotillgångstjänster och som gäller tillhandahållandet av en eller flera kryptotillgångstjänster.

2. De förfaranden för klagomålshantering som avses i artikel 71.1 i förordning (EU) 2023/1114 ska omfatta följande:

a) Villkoren för att klagomål ska vara tillåtliga.

b) Information om att inlämning och hantering av klagomål är kostnadsfritt.

c) En detaljerad beskrivning av hur klagomål ska lämnas in som omfattar följande:

   i) Information om att mallen i bilagan får användas för att lämna in ett klagomål.

   ii) Uppgifter som ska lämnas av klaganden.

   iii) Namn och kontaktuppgifter avseende den person eller avdelning till vilken klagomålet ska ställas.

   iv) Elektronisk plattform, system, e-postadress eller postadress för inlämning av klagomål.

   v) Det eller de språk som kunden kan använda för att lämna in ett klagomål enligt artikel 3.

d) Beskrivning av förfarandet för klagomålshantering, såsom detta beskrivs närmare i artiklarna 3–6.

e) Den tidsfrist som leverantören av kryptotillgångstjänster tillämpar på förfarandet för klagomålshantering, vilket innefattar att bekräfta mottagandet av ett klagomål i enlighet med artikel 4, i förekommande fall begära kompletterande information, utreda klagomålet och meddela beslut om klagomålet.

f) En kortfattad beskrivning av arrangemang för att genom ett säkert elektroniskt system registrera och dokumentera klagomål samt åtgärder som vidtas avseende dessa.

3. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska på sin webbplats offentliggöra en aktuell beskrivning av sina förfaranden för klagomålshantering och den standardmall som finns i bilagan, samt säkerställa att både beskrivningen och mallen är lätta att hitta på deras webbplats och på alla andra relevanta digitala enheter som kan användas av kunder för att få tillgång till kryptotillgångstjänsterna. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska även lämna en sådan beskrivning på kunders begäran och när de bekräftar mottagandet av klagomål.

([3]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/77/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Beskrivningen av förfarandet för klagomålshantering och standardmallen i bilagan ska offentliggöras på alla språk som leverantören av kryptotillgångstjänster använder för att marknadsföra sina tjänster eller kommunicera med kunder.

5. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska dokumentera sina förfaranden för klagomålshantering på ett tillfredsställande sätt och via lämpliga interna kanaler informera all personal i relevanta befattningar om dessa förfaranden samt ge dem lämplig utbildning.

6. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska säkerställa att förfarandena för klagomålshantering fastställs och godkänns av ledningsorganet, som även ska ansvara för att övervaka att de tillämpas på rätt sätt. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska säkerställa att förfarandena för klagomålshantering fastställs och godkänns av ledningsorganet, som även ska ansvara för att övervaka att de tillämpas på rätt sätt.

7. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska säkerställa att de villkor som ett klagomål måste uppfylla för att anses tillåtligt och fullständigt är rättvisa, rimliga och inte begränsar fysiska eller juridiska personers rätt att lämna in klagomål på ett otillbörligt sätt. Obligatorisk användning av mallen i bilagan till denna förordning får inte utgöra ett av dessa villkor.

Artikel 2

Resurser för klagomålshantering

1. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska avsätta tillräckliga resurser för att hantera klagomål.

2. De särskilda resurser som avses i punkt 1 ska ha tillgång till all relevant information.

3. Den person som ansvarar för de särskilda resurser som avses i punkt 1 ska rapportera direkt till ledningsorganet om tillämpningen av förfarandena för klagomålshantering och deras ändamålsenlighet, inbegripet de data som avses i artikel 8 och om de åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas med anledning av dessa.

Artikel 3

Inlämning av klagomål – metod och språk

1. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska säkerställa att kunder kan lämna in klagomål på elektronisk väg eller i pappersformat.

2. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska säkerställa att kunder kan lämna in klagomål på

a) de språk som leverantören av kryptotillgångstjänster använder för att marknadsföra sina tjänster eller kommunicera med kunder,

b) de officiella språk i hemmedlemsstaten och värdmedlemsstaten som även är officiella EU-språk.

Artikel 4

Bekräftelse av mottagande och kontroll av att klagomålet är tillåtligt

1. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska bekräfta att ett klagomål har tagits emot och utan onödigt dröjsmål efter det att klagomålet mottagits informera klaganden om huruvida det är tillåtligt.

2. Om ett klagomål inte uppfyller villkoren för tillåtlighet i artikel 1.2 a ska leverantörer av kryptotillgångstjänster ge klaganden en tydlig förklaring till varför klagomålet inte är tillåtligt.

3. Bekräftelsen av mottagandet av ett klagomål ska innehålla följande:

a) Namn, identitet och kontaktuppgifter, inbegripet e-postadress och telefonnummer, för den person eller avdelning som klaganden kan vända sig till med frågor gällande klagomålet.

b) Datum då klagomålet togs emot.

c) En hänvisning till den tidsfrist som avses i artikel 1.2 e.

d) Om klagomålet lämnas in via ett elektroniskt formulär, en kopia av klagomålet.

Artikel 5

Utredning av klagomål

1. När leverantörer av kryptotillgångstjänster tar emot ett tillåtligt klagomål ska de efter att ha bekräftat mottagandet utan onödigt dröjsmål bedöma om klagomålet är tydligt och fullständigt. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska särskilt bedöma om klagomålet innehåller alla nödvändiga uppgifter. Om en leverantör av kryptotillgångstjänster kommer fram till att ett klagomål är otydligt eller ofullständigt ska leverantören begära eventuell kompletterande information som behövs för att hantera klagomålet.

2. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska sträva efter att samla in och granska all relevant information avseende ett klagomål. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska inte kräva att den klagande lämnar uppgifter som de redan innehar eller som de enligt lag måste inneha. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska hålla den klagande vederbörligen informerad om eventuella ytterligare åtgärder som vidtas för att hantera klagomålet. Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska utan onödigt dröjsmål besvara rimliga begäranden om information från den klagande.

Artikel 6

Beslut

1. I sitt beslut om ett klagomål ska leverantören av kryptotillgångstjänster bemöta alla punkter som tas upp i klagomålet och ange skälen till utredningsresultatet. Beslutet ska överensstämma med eventuella tidigare beslut som leverantören av kryptotillgångstjänster har fattat avseende liknande klagomål, såvida inte leverantören av kryptotillgångstjänster kan motivera varför slutsatsen blivit en annan.

2. Leverantören av kryptotillgångstjänster ska meddela klaganden sitt beslut om ett klagomål utan onödigt dröjsmål och så snart som möjligt inom den tidsfrist som avses i artikel 1.2 e, samt under alla omständigheter inom två månader från den dag då leverantören av kryptotillgångstjänster mottog klagomålet.

3. Om beslutet om ett klagomål under exceptionella omständigheter inte kan meddelas inom den tidsfrist som avses i artikel 1.2 e eller inom två månader från den dag då klagomålet mottogs ska leverantörer av kryptotillgångstjänster utan onödigt dröjsmål informera den klagande om skälen till förseningen och ange datum när beslut förväntas meddelas.

4. Om det beslut som fattas av leverantörer av kryptotillgångstjänster inte tillgodoser klagandens krav, helt eller delvis, ska de tydligt redogöra för skälen till detta samt lämna information om tillgängliga rättsmedel.

Artikel 7

Kommunikationen med klagande

1. Under hanteringen av klagomål ska leverantörer av kryptotillgångstjänster kommunicera med klagande på ett klart och lättfattligt språk.

2. All kommunikation från leverantörer av kryptotillgångstjänster enligt artiklarna 4, 5 och 6 som riktar sig till en klagande ska ske på det språk på vilket klaganden lämnade in sitt klagomål, under förutsättning att det är ett av de språk som avses i artikel 3.2. Kommunikationen ska ske i skrift på elektronisk väg eller, på klagandens begäran, i pappersformat.

Artikel 8

Förfaranden för att säkerställa en konsekvent klagomålshantering

Leverantörer av kryptotillgångstjänster ska kontinuerligt analysera data om hanteringen av klagomål. Sådana data ska omfatta följande:

a) Genomsnittlig handläggningstid, under den berörda perioden, för varje steg i förfarandet för klagomålshantering, vilket innefattar bekräftelse av mottagande, utredning och svarstid.

b) Antal klagomål som tagits emot under den berörda perioden, samt för varje steg i förfarandet för klagomålshantering det antal klagomål där leverantören av kryptotillgångstjänster inte hållit de maximala tidsfrister som anges i dess förfarande för klagomålshantering.

c) Kategorier av frågor som klagomålen gäller.

d) Resultat av utredningar.

Artikel 9

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 1 oktober 2024.

På kommissionens vägnar
Ursula VON DER LEYEN
Ordförande

BILAGA

MALL FÖR INLÄMNING AV KLAGOMÅL

INLÄMNING AV KLAGOMÅL

(skickas av kunden till leverantören av kryptotillgångstjänster)

1.a. ***Information om den klagande***

Efternamn/Namn på juridisk person:

……

Förnamn:

……

EUID eller, om EUID saknas, nationellt registrerings- eller id-nummer:

……

I förekommande fall, identifieringskod för juridiska personer (LEI-kod):

……

I förekommande fall, kundreferens:

……

Adress (gata, nummer, våningsplan) (för juridiska personer: säte):

……

Postnummer:

……

Ort:

……

Land:

……

Tfn

……

E-postadress:

……

1.b. ***Kontaktuppgifter (om andra än under 1.a)***

Efternamn/Namn på juridisk person:

……

Förnamn:

……

Adress (gata, nummer, våningsplan) (för juridiska personer: säte):

……

Postnummer:

……

Ort:

……

Land:

……

Tfn

……

E-postadress:

……

2.a. ***I förekommande fall, uppgifter om juridiskt ombud (fullmakt eller annan officiell handling som styrker att personen utsetts till ombud ska bifogas detta formulär)***

Efternamn/Namn på juridisk person:

……

Förnamn:

……

Registreringsnummer och (i förekommande fall) LEI-kod:

……

Adress (gata, nummer, våningsplan) (för juridiska personer: säte):

……

Postnummer:

……

Ort:

……

Land:

……

Tfn

……

E-postadress:

……

2.b. ***Kontaktuppgifter (om andra än under 2.a)***

Efternamn/Namn på juridisk person:

……

Förnamn:

……

Adress (gata, nummer, våningsplan) (för företag: säte):

……

Postnummer:

……

Ort:

……

Land:

……

Tfn

……

E-post:

……

3. **Information om klagomålet**

3.a. ***Fullständig referens för den kryptotillgångstjänst som klagomålet gäller (dvs. namnet på leverantören av kryptotillgångstjänsten, kryptotillgångstjänstens referensnummer eller andra referensnummer för relevanta transaktioner ...)***

……

……

……

3.b. ***Beskrivning av innehållet i klagomålet***

……

……

……

Bifoga handlingar som styrker de sakförhållanden som beskrivs.

3.c. ***Datum för de sakförhållanden som är orsaken till detta klagomål***

……

……

……

3.d. ***Beskrivning av eventuell skada, förlust eller olägenhet***

……

……

……

3.e. ***Andra anmärkningar eller relevanta uppgifter (i förekommande fall)***

……

……

……

_____(ort) den _____(datum)

UNDERSKRIFT

KLAGANDE/JURIDISKT OMBUD FÖR DEN KLAGANDE

Handlingar som bifogats (kryssa i lämplig ruta):

Fullmakt eller annan officiell handling som styrker att personen utsetts till ombud ☐

Kopia av avtalshandlingarna gällande de investeringar som klagomålet avser ☐

Andra handlingar som styrker klagomålet: ☐

……

……

……