ДЕЛЕГИРАН РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2025/293 НА КОМИСИЯТА

от 30 септември 2024 година

за допълнение на Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти за определяне на изискванията, образците и процедурите за разглеждане на жалби, свързани с токени, обезпечени с активи

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на Съвета от 31 май 2023 г. относно пазарите на криптоактиви и за изменение на регламенти (ЕС) № 1093/2010 и (ЕС) № 1095/2010 и на директиви 2013/36/ЕС и (ЕС) 2019/1937 ([1]), и по-специално член 31, параграф 5, трета алинея от него,

като има предвид, че:

(1) В интерес на защитата на потребителите и в съответствие с член 31 от Регламент (ЕС) 2023/1114, издателите на токени, обезпечени с активи, и когато е приложимо, субектите — трети лица, посочени в член 34, параграф 5, първа алинея, буква з) от посочения регламент, следва да предоставят на държателите на токени, обезпечени с активи, и на други заинтересовани страни информация относно процедурите за разглеждане на жалби. Освен това тези издатели и субекти — трети лица следва да им предоставят хармонизиран образец на езиците, които посочените издатели и субекти — трети лица използват, за да предлагат на пазара своите услуги, или на езиците, които използват за комуникация с държателя на токени, обезпечени с активи.

(2) С цел да се осигури прозрачност за жалбоподателите и да им се предостави възможност за ефективен достъп и използване на процедурите за подаване на жалби, в тази информация следва да се посочва, че техните жалби се подават и разглеждат безплатно на езиците, които издателите на токени, обезпечени с активи, и когато е приложимо, субектите — трети лица, използват, за да предлагат на пазара своите услуги, или на езиците, които използват за комуникация с държателя на токени, обезпечени с активи, и на официалните езици на държавата членка по произход и на приемащите държави членки, които също са официални езици на Съюза.

(3) За да се избегнат разлики в процедурите за разглеждане на жалби между издателите на токени, обезпечени с активи, и субектите — трети лица, жалбоподателите следва да могат да подават, като използват хармонизиран образец при процедурите за разглеждане на жалби, своите жалби до тези издатели и, когато е приложимо, до субекти — трети лица, независимо къде са установени тези издатели или субекти — трети лица или къде в рамките на Съюза е бил разпространен токенът. При все това, дори жалбоподателят да подаде жалбата във формат, различен от образеца, издателят и субектът — трето лице все пак следва да разгледат жалбата и да не я отхвърлят поради тази причина.

(4) С цел да се осигурят ефективни и прозрачни процедури за бързо, справедливо и последователно разглеждане на жалби, подадени от държатели на токени, обезпечени с активи, и други заинтересовани страни, издателят на токени, обезпечени с активи, и когато е приложимо, субектите — трети лица, следва да потвърдят получаването на дадената жалба, като ясно посочат датата на нейното получаване, а когато жалбата е подадена чрез електронен формуляр — да предоставят на жалбоподателя копие от жалбата. Освен това издателят на токени, обезпечени с активи, следва да прецени дали жалбата е допустима и дали съдържа цялата относима информация, необходима за разследването на жалбите, като незабавно поиска от държателите на токени, обезпечени с активи, и от други заинтересовани страни всякаква допълнителна информация, необходима за бързото и ефективно разследване и разглеждане на жалбата.

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

(5) За да се осигури равно третиране в Съюза, следва да се уточни какво би представлявало „разумен срок“, в рамките на който издателят на токени, обезпечени с активи, да съобщи резултата от своите разследвания. Издателят следва да информира жалбоподателя за напредъка на процедурата за разглеждане на жалби и да предостави отговор без излишно забавяне и при всички случаи в рамките на определените на национално равнище срокове за разглеждане на жалби, подадени от жалбоподатели, когато това е приложимо. Издателят следва да оцени всички жалби, като установи недостатъците, които може да се проявят повторно.

(6) В съответствие с принципа за свеждане на данните до минимум следва да се изискват само лични данни, които са необходими за разглеждане на жалбата.

(7) Настоящият регламент е изготвен въз основа на проекта на регулаторните технически стандарти, разработен в тясно сътрудничество с Европейския орган за ценни книжа и пазари и подаден на Комисията от Европейския банков орган.

(8) Европейският банков орган проведе открити обществени консултации по проектите на регулаторни технически стандарти, въз основа на които е изготвен настоящият регламент, като анализира потенциалните разходи и ползи и поиска становището на създадената с член 37 от Регламент (ЕС) № 1093/2010 на Европейския парламент и на Съвета [2] Група на участниците от европейския банковия сектор.

(9) С Европейския надзорен орган по защита на данните беше извършена консултация в съответствие с член 42, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета [3] и той прие своето становище на 21 юни 2024 г.,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Разглеждане на жалби и политика и функция за управление на жалби

1. Издателите на токени, обезпечени с активи, и когато е приложимо, субектите — трети лица, въвеждат и поддържат процедури за разглеждане на жалби, когато жалбата:

а) представлява изявление за неудовлетворение, отправено към тях от физическо или юридическо лице или от всяко друго заинтересовано лице, включително сдружения на потребители, които представляват държатели на токени, обезпечени с активи, във връзка с издаването, предлагането и кандидатстването за допускане до търговия на токените, обезпечени с активи съгласно Регламент (ЕС) 2023/1114;

б) е подадена от „жалбоподател“, който е физическо или юридическо лице или всяко друго заинтересовано лице, включително сдружения на потребители, които представляват държатели на токени, обезпечени с активи, и когато това лице или всяко друго заинтересовано лице претендира, че има право да подаде жалба до издател на токени, обезпечени с активи, или до субект — трето лице, които са разпространявали изцяло или частично токени, обезпечени с активи.

2. Издателите на токени, обезпечени с активи, въвеждат и поддържат процедури за разглеждане на жалби, включващи всички посочени по-долу:

а) „политика за управление на жалби“, която:

i) се определя и одобрява от висшето ръководство на издателя на токени, обезпечени с активи, което също отговаря за прилагането на тази политика и за наблюдението на спазването ѝ;

ii) се определя в писмен документ, наличен в електронен формат или на хартиен носител;

[2] Регламент (ЕС) № 1093/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски банков орган), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/78/ЕО на Комисията (ОВ L 331, 15.12.2010 г., стр. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

[3] Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) се предоставя на целия съответен персонал на издателя на токени, обезпечени с активи, чрез подходящ вътрешен канал;

б) „функция за управление на жалби“, с която:

i) се предоставя възможност за справедливо разследване на жалбите;

ii) се установяват и смекчават възможни конфликти на интереси.

Член 2

Предоставяне на информация на държател на токени, обезпечени с активи, и на други заинтересовани лица

1. Издателите на токени, обезпечени с активи, предоставят на жалбоподателя, при поискване или при потвърждението за получаване на жалбата, ясна, точна и актуална информация в писмен вид относно процедурата за разглеждане на жалби. Предоставената от издателя информация включва следното:

а) условията за допустимост на жалби, както е посочено в член 5, параграф 1, буква а);

б) подробности относно процедурата за подаване на жалба, включително вида на информацията, която трябва да бъде предоставена от жалбоподателя, както и самоличността и данни за контакт с лицето или отдела, към които е насочена жалбата;

в) процедурата, която ще бъде следвана при разглеждането на жалба, включително кога ще бъде потвърдено получаването на жалбата, ориентировъчни срокове за разглеждането и наличието на компетентен орган, омбудсман или механизми за алтернативно разрешаване на спорове;

г) информация, че подаването на жалби до издателите или, когато е приложимо, до субектите — трети лица, и тяхното разглеждане са безплатни;

д) посочване на задължението на издателя да информира жалбоподателя за по-нататъшното разглеждане на жалбата.

2. Издателите на токени, обезпечени с активи, публикуват по лесно достъпен начин актуално описание на процедурата за разглеждане на жалби, както и посочения в приложението образец за подаване на жалби, включително чрез брошури, листовки, договорна документация или чрез техния уебсайт.

Член 3

Образци и регистриране

Издателите на токени, обезпечени с активи:

а) разработват и предоставят на държателите на токени, обезпечени с активи, и на други заинтересовани лица, включително сдружения на потребители, които представляват държатели на токени, обезпечени с активи, образец за подаване на жалби, съдържащ се в приложението;

б) гарантират, че държателите на токени, обезпечени с активи, и всички други заинтересовани лица, са в състояние:

i) да подават жалби чрез електронни средства или на хартиен носител;

ii) да подават жалби безплатно;

в) да потвърдят получаването на жалба, като ясно посочат датата на нейното получаване, а когато жалбата е подадена чрез електронен формуляр — да предоставят на жалбоподателя копие от тази жалба;

г) да регистрират по подходящ начин вътрешно жалбите и мерките, предприети в отговор на тях, като например чрез защитен електронен регистър, и за разумен срок, който при всички случаи е не по-дълъг от позволеното съгласно националните изисквания за сроковете, когато това е приложимо;

д) да приемат и разглеждат жалба, дори когато жалбоподателят подава жалбата във формат, различен от съдържащия се в приложението образец;

е) да предоставят на жалбоподателя декларация за поверителност, която да придружава съдържащия се в приложението към настоящия регламент образец в съответствие с членове 13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета ([4]).

Член 4

Езици

Издателите на токени, обезпечени с активи, и когато е приложимо, субектите — трети лица:

а) публикуват описанието на процедурата за разглеждане на жалби и съдържащия се в приложението образец на езиците, които използват, за да предлагат на пазара своите услуги, или на езиците, които използват, за да комуникират с държателя на токени, обезпечени с активи;

б) гарантират, че жалбоподателите могат да подават жалби:

i) на езиците, които тези издатели и субекти — трети лица използват, за да предлагат на пазара своите услуги, или на езиците, които използват, за да комуникират с държателя на токени, обезпечени с активи;

ii) на официалните езици на държавата членка по произход и на приемащите държави членки, които също са официални езици на Съюза.

Член 5

Процедура за разследване на жалби и съобщаване на жалбоподателите на резултатите от разследванията

1. Издателите на токени, обезпечени с активи:

а) преценяват без излишно забавяне при получаване на жалба дали жалбата е ясна и пълна и по-специално преценяват дали жалбата съдържа цялата съответна информация и доказателства и информират жалбоподателя дали жалбата отговаря на условията за допустимост, които трябва да са справедливи, разумни и да не ограничават неоснователно правата на физически или юридически лица да подават жалба;

б) когато заключат, че дадена жалба е неясна или непълна — незабавно искат от жалбоподателя всякаква допълнителна информация или доказателства, необходими за правилното разглеждане на жалбата;

в) когато жалбата не отговаря на условията за допустимост — предоставят на жалбоподателя ясно обяснение за причините, поради които жалбата е отхвърлена като недопустима;

г) стремят се да събират и разследват цялата относима информация и всички необходими доказателства по дадена жалба;

д) когато не са компетентни по отношение на предмета на жалбата — информират жалбоподателя за това и предоставят данни за контакт със субекта, който отговаря за разглеждането на жалбата, когато е известен;

е) надлежно уведомяват жалбоподателя за допълнителните стъпки, предприети за разглеждане на жалбата, и отговарят без излишно забавяне на искания за предоставяне на информация, отправени от жалбоподателя.

2. Издателите на токени, обезпечени с активи, анализират текущо данните за разглеждане на жалби с цел да се установят и отстранят всякакви повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове. По-специално издателите на токени, обезпечени с активи:

а) анализират причините за индивидуалните жалби, така че да установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;

б) преценяват дали такива първопричини може да засегнат и други процеси или продукти, включително тези, по отношение на които няма пряко подадени жалби;

([4]) Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

в) се справят с такива първопричини.

3. Издателите на токени, обезпечени с активи, съобщават на жалбоподателите резултата от разследванията по подадени жалби:

а) на ясен език, който е лесен за разбиране от жалбоподателите;

б) чрез предоставяне на отговор без излишно забавяне и при всички случаи в рамките на определените на национално равнище срокове за разглеждане на жалби, подадени от жалбоподатели, когато това е приложимо; и

в) чрез включване на подробно пояснение на тяхната позиция по жалбата, когато окончателното решение не удовлетворява напълно искането на жалбоподателя (или всяко окончателно решение, когато националното законодателство го изисква), и чрез определяне на възможността на жалбоподателя да поддържа жалбата, включително наличието на омбудсман, алтернативни механизми за разрешаване на спорове и национални компетентни органи.

За целите на буква б), когато не е възможно предоставянето на отговор в рамките на очакваните срокове, издателите на токени, обезпечени с активи, информират жалбоподателя за причините за забавянето, като посочват кога е вероятно да приключи тяхното разследване.

За целите на буква в) такова решение се предоставя в писмен вид.

Член 6

Специфични разпоредби за разглеждане на жалби, включващи субекти — трети лица

1. Когато токените са разпространени изцяло или частично чрез субекти — трети лица, издателите на токени, обезпечени с активи, гарантират, че:

а) субектите — трети лица ги уведомяват своевременно за всички получени жалби относно разпространението на такива токени и ги прехвърлят на издателя на токени, обезпечени с активи, който ще оцени тези жалби;

б) уведомяват своевременно субектите — трети лица, разпространяващи такива токени, за всички жалби, получени от издателя на токени, обезпечени с активи, относно разпространението на тези токени.

2. Субектите — трети лица:

а) предоставят възможност на жалбоподателите:

i) да подават жалби чрез електронни средства или на хартиен носител;

ii) да подават жалби безплатно;

б) да потвърдят получаването на жалба относно разпространението на такива токени, като ясно посочат датата на нейното получаване, а когато жалбата е подадена чрез електронен формуляр — да предоставят на жалбоподателя копие от тази жалба;

в) да предоставят на жалбоподателя данни за контакт на издателите на токени, обезпечени с активи, с цел да се позволи на жалбоподателя да се възползва от възможността да подава жалби директно до издателите на токени, обезпечени с активи;

г) да разработват и предоставят на притежателите на токени, обезпечени с активи, същия образец за подаване на жалби както издателя на токени, обезпечени с активи, като използват съдържащия се в приложението образец;

д) да регистрират по подходящ начин вътрешно чрез сигурен електронен регистър всички получени жалби и мерките, предприети в отговор на тях, за разумен срок, който при всички случаи е не по-дълъг от позволеното съгласно националните изисквания за сроковете, когато това е приложимо;

е) да предоставят на жалбоподателя декларация за поверителност, която да придружава съдържащия се в приложението към настоящия регламент образец в съответствие с членове 13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679.

Член 7

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 30 септември 2024 година.

За Комисията
Председател
Ursula VON DER LEYEN

ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец, който издателите на токени, обезпечени с активи, и когато е приложимо, субектите — трети лица, предоставят на държателите на токени, обезпечени с активи, за подаването на жалби

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

1.а. **Информация за жалбата**

ФАМИЛНО ИМЕ/НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ	РЕГИСТРАЦИОНЕН НОМЕР	ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН КОД НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ (АКО ИМА ТАКЪВ)	ДАННИ ЗА КЛИЕНТА (АКО ИМА ТАКИВА)

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (За правен субект — адрес на седалището)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР		АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	

1.б. **Данни за контакт (ако са различни от 1.а)**

ФАМИЛНО ИМЕ/НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (За правен субект — адрес на седалището)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР		АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	

2.а. **Информация за законния представител (ако е приложимо) (пълномощно или друг официален документ, доказващ назначаването на представителя)**

ФАМИЛНО ИМЕ/ НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ	РЕГИСТРАЦИОНЕН НОМЕР	ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН КОД НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ (АКО ИМА ТАКЪВ)

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (За правен субект — адрес на седалището)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР		АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	

2.б. **Данни за контакт (ако са различни от 2.а)**

ФАМИЛНО ИМЕ/НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (За правен субект — адрес на седалището)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР		АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	

3. **Информация за жалбата**

3.а **Пълни данни за издаването, предлагането или кандидатстването за допускане до търговия на токени, обезпечени с активи, или споразумение, за които се отнася жалбата (т.е. име на издателите на токени, обезпечени с активи, референтен номер на токени, обезпечени с активи или други данни за съответните трансакции...)**

3.б. **Описание на предмета на жалбата**

Моля, предоставете всякаква документация в подкрепа на посочените факти.

3.в. **Дата(и) на фактите, на които се основава жалбата**

3.г. **Описание на претърпените щети, загуба или вреда (когато е уместно)**

3.д. **Други бележки или относима информация (когато е уместно)**

В ……(*място*) на ……(*дата*)

Подпис:

ЖАЛБОПОДАТЕЛ/ЗАКОНЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ

Приложени документи (моля, отбележете съответното квадратче):

Пълномощно или друг съответен документ	
Копие от договорните документи за инвестициите, за които се отнася жалбата	
Други документи в подкрепа на жалбата:	