2025/293

13.2.2025

NAŘÍZENÍ KOMISE V PŘENESENÉ PRAVOMOCI (EU) 2025/293

ze dne 30. září 2024,

kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114, pokud jde o regulační technické normy upřesňující požadavky, vzory a postupy pro vyřizování stížností týkajících se tokenů vázaných na aktiva

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 ze dne 31. května 2023 o trzích kryptoaktiv a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937 ([1]), a zejména na čl. 31 odst. 5 třetí pododstavec uvedeného nařízení,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) V zájmu ochrany spotřebitele a v souladu s článkem 31 nařízení (EU) 2023/1114 by vydavatelé tokenů vázaných na aktiva a případně subjekty třetích stran podle čl. 34 odst. 5 prvního pododstavce písm. h) uvedeného nařízení měli držitelům tokenů vázaných na aktiva a dalším zúčastněným stranám poskytnout informace o postupech vyřizování stížností. Tito vydavatelé a tyto subjekty třetích stran by jim dále měli zpřístupnit harmonizovaný vzor v jazycích, které tito vydavatelé a tyto subjekty třetích stran používají k nabízení svých služeb, nebo v jazycích, které používají ke komunikaci s držitelem tokenů vázaných na aktiva.

(2) Aby byla zajištěna transparentnosti pro stěžovatele a byly jim umožněny účinný přístup k postupům pro podávání stížností a využívání těchto postupů, měly by informace poskytované stěžovatelům obsahovat zmínku o tom, že se stížnosti podávají a vyřizují bezplatně, v jazycích, které vydavatelé tokenů vázaných na aktiva a případně subjekty třetích stran používají k nabízení svých služeb, nebo v jazycích, které používají ke komunikaci s držitelem tokenů vázaných na aktiva, a v úředních jazycích domovského členského státu a hostitelských členských států, které jsou rovněž úředními jazyky Unie.

(3) Aby se zabránilo odlišnostem v postupech vyřizování stížností u vydavatelů tokenů vázaných na aktiva a u subjektů třetích stran, měli by mít stěžovatelé možnost podávat stížnosti za použití harmonizovaného vzoru v postupech pro vyřizování stížností s těmito vydavateli a případně se subjekty třetích stran bez ohledu na to, kde jsou tito vydavatelé nebo tyto subjekty třetích stran usazeni nebo kde byl token v Unii distribuován. Ovšem i v případě, že stěžovatel podá stížnost v jiném formátu, než stanoví vzor, měli by vydavatel i subjekt třetí strany takovou stížností vyřídit a neměli by ji z tohoto důvodu odmítnout.

(4) Aby byly zajištěny účinné a transparentní postupy pro rychlé, spravedlivé a jednotné vyřizování stížností podaných držiteli tokenů vázaných na aktiva a dalšími zúčastněnými stranami, měli by vydavatel tokenů vázaných na aktiva a případně subjekty třetích stran přijetí stížnosti potvrdit a jasně uvést datum jejího přijetí a v případě podání elektronického formuláře stížnosti poskytnout stěžovateli kopii stížnosti. Vydavatel tokenů vázaných na aktiva by měl dále posoudit, zda je stížnost přípustná a zda obsahuje veškeré relevantní informace nezbytné pro její prošetření, a měl by si od držitelů tokenů vázaných na aktiva a dalších zúčastněných stran neprodleně vyžádat případné další informace potřebné pro rychlé a účinné prošetření a vyřízení stížnosti.

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

(5) V zájmu zajištění rovného zacházení v Unii by mělo být upřesněno, co představuje „přiměřenou lhůtu“ pro to, aby vydavatel tokenů vázaných na aktiva sdělil výsledek svých šetření. Vydavatel by měl stěžovatele průběžně informovat o tom, jak vyřizování stížnosti pokračuje, a odpovědět bez zbytečného odkladu a v každém případě ve lhůtách stanovených na vnitrostátní úrovni pro řešení stížností podaných stěžovateli, jsou-li takové lhůty stanoveny. Vydavatel by měl všechny stížnosti posoudit a určit případné opakující se nedostatky.

(6) V souladu se zásadou minimalizace údajů by měly být vyžadovány pouze osobní údaje, které jsou pro vyřízení stížnosti nezbytné.

(7) Toto nařízení vychází z návrhů regulačních technických norem vypracovaných v těsné spolupráci s Evropským orgánem pro cenné papíry a trhy, které Komisi předložil Evropský orgán pro bankovnictví.

(8) Evropský orgán pro bankovnictví vedl o návrzích regulačních technických norem, z nichž toto nařízení vychází, otevřené veřejné konzultace, provedl analýzu potenciálních souvisejících nákladů a přínosů a požádal o stanovisko evropskou skupinu subjektů působících v bankovnictví zřízenou podle článku 37 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ([2]).

(9) V souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ([3]) byl konzultován evropský inspektor ochrany údajů, který vydal stanovisko dne 21. června 2024,

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Vyřizování stížností a politika a funkce řešení stížností

1. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva a případně subjekty třetích stran zavedou a udržují postupy pro vyřizování stížností, přičemž stížnost:

a) je vyjádření nespokojenosti, které k nim vznáší fyzická nebo právnická osoba nebo jakákoli jiná zúčastněná strana, včetně sdružení spotřebitelů, jež zastupují držitele tokenů vázaných na aktiva, v souvislosti s vydáváním tokenů vázaných na aktiva, jejich nabízením nebo usilováním o jejich přijetí k obchodování podle nařízení (EU) 2023/1114;

b) podává „stěžovatel“, kterým je fyzická nebo právnická osoba nebo jakákoli jiná zúčastněná strana, včetně sdružení spotřebitelů, která zastupují držitele tokenů vázaných na aktiva, přičemž tato osoba nebo jakákoli jiná zúčastněná strana udává, že je oprávněna podat stížnost vydavateli tokenů vázaných na aktiva nebo subjektu třetí strany, kteří zcela nebo částečně distribuovali tokeny vázané na aktiva.

2. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva zavedou a udržují postupy pro vyřizování stížností, které zahrnují všechny tyto prvky:

a) „politiku řešení stížností“:

i) kterou stanoví a schválí vrcholné vedení vydavatele tokenů vázaných na aktiva; to rovněž odpovídá za provádění této politiky a za sledování jejího dodržování;

ii) která je obsažena v písemném dokumentu dostupném v elektronické nebo tištěné podobě;

([2]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovnictví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) která je vhodným interním kanálem dána k dispozici všem příslušným pracovníkům vydavatele tokenů vázaných na aktiva;

b) „funkci řešení stížností“:

i) která umožňuje spravedlivé prošetření stížností;

ii) která zjišťuje a zmírňuje možné střety zájmů.

Článek 2

Poskytování informací držiteli tokenů vázaných na aktiva a dalším zúčastněným stranám

1. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva poskytnou stěžovateli na požádání nebo při potvrzení přijetí stížnosti jasné, přesné a aktuální písemné informace o postupu vyřizování stížností. Vydavatelem poskytované informace obsahují:

a) podmínky přípustnosti stížností podle čl. 5 odst. 1 písm. a);

b) podrobnosti o postupu podávání stížnosti, včetně druhu informací, které má stěžovatel poskytnout, a totožnosti a kontaktních údajů osoby nebo útvaru, jimž se stížnost podává;

c) postup, jak bude stížnost vyřizována, včetně toho, kdy bude přijetí stížnosti potvrzeno, orientačních lhůt pro vyřízení a možnosti obrátit se na příslušný orgán nebo ombudsmana anebo využít mechanismů alternativního řešení sporů;

d) informaci o tom, že podávání a vyřizování stížnosti u vydavatelů nebo případně subjektů třetích stran je bezplatné;

e) zmínku o povinnosti vydavatele informovat stěžovatele o dalším vyřizování stížnosti.

2. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva zveřejní aktuální popis postupu vyřizování stížností a vzor pro podání stížnosti stanovený v příloze, a to snadno přístupným způsobem, mimo jiné prostřednictvím brožur, letáků, smluvních dokumentů nebo svých internetových stránek.

Článek 3

Vzory a vedení záznamů

Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva:

a) vyhotoví a zpřístupní držitelům tokenů vázaných na aktiva a dalším zúčastněným stranám, včetně sdružení spotřebitelů, která zastupují držitele tokenů vázaných na aktiva, vzor pro podání stížnosti stanovený v příloze;

b) zajistí, aby držitelé tokenů vázaných na aktiva a jakékoli jiné zúčastněné strany měly možnost:

i) podat stížnost elektronickými prostředky nebo v tištěné podobě;

ii) podat stížnost bezplatně;

c) přijetí stížnosti potvrdí a jasně uvedou datum jejího přijetí a v případě podání elektronického formuláře stížnosti poskytnou stěžovateli kopii této stížnosti;

d) vedou o stížnosti a opatřeních, jež byla v reakci na ni přijata, patřičným způsobem, například prostřednictvím zabezpečeného elektronického registru, interní záznamy, a to po přiměřenou dobu, nikoli však déle, než povolují vnitrostátní požadavky týkající se lhůt, jsou-li takové požadavky stanoveny;

e) přijmou a vyřídí stížnost i v případě, že ji stěžovatel podá v jiném formátu, než je vzor stanovený v příloze;

f) poskytnou stěžovateli oznámení o ochraně osobních údajů v souladu s články 13 a 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ([4]), které se připojí ke vzoru uvedenému v příloze tohoto nařízení.

Článek 4

Jazyky

Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva a případně subjekty třetích stran:

a) zveřejní popis postupu vyřizování stížností a vzor stanovený v příloze v jazycích, které používají k nabízení svých služeb, nebo v jazycích, které používají ke komunikaci s držitelem tokenů vázaných na aktiva;

b) zajistí, aby stěžovatelé mohli stížnosti podávat:

i) v jazycích, které tito vydavatelé a tyto subjekty třetích stran používají k nabízení svých služeb, nebo v jazycích, které používají ke komunikaci s držitelem tokenů vázaných na aktiva;

ii) v úředních jazycích domovského členského státu a hostitelských členských států, které jsou rovněž úředními jazyky Unie.

Článek 5

Postup prošetřování stížností a sdělování výsledků šetření stěžovatelům

1. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva:

a) po přijetí stížnosti bez zbytečného odkladu posoudí, zda je stížnost jasná a úplná, a zejména posoudí, zda stížnost obsahuje veškeré relevantní informace a důkazy, a informuje stěžovatele o tom, zda stížnost splňuje podmínky přípustnosti; ty musí být spravedlivé, přiměřené a nesmí nepatřičně omezovat práva fyzických nebo právnických osob na podání stížnosti;

b) pokud dospějí k závěru, že stížnost je nejasná nebo neúplná, vyžádají si od stěžovatele neprodleně veškeré další informace nebo důkazy nezbytné pro řádné vyřízení stížnosti;

c) pokud stížnost nesplňuje podmínky přípustnosti, poskytnou stěžovateli jasné vysvětlení důvodů pro zamítnutí stížnosti jako nepřípustné;

d) se vynasnaží shromáždit a prošetřit všechny příslušné informace a důkazy týkající se stížnosti;

e) pokud nejsou ve vztahu k předmětu stížnosti příslušní k jejímu vyřízení, vyrozumí o tom stěžovatele a uvedou kontaktní údaje subjektu, který je k vyřízení stížnosti příslušný, je-li znám;

f) řádně informují stěžovatele o veškerých dalších krocích podniknutých k vyřízení stížnosti a bez zbytečného odkladu odpoví na žádosti stěžovatele o informace.

2. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva průběžně analyzují údaje o vyřizování stížností za účelem identifikace a řešení veškerých opakujících se nebo systémových problémů a potenciálních právních a provozních rizik. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva zejména:

a) analyzují příčiny jednotlivých stížností, aby určili hlavní příčiny, které jsou různým druhům stížností společné;

b) zváží, zda tyto hlavní příčiny mohou mít vliv i na jiné procesy nebo produkty, včetně těch, na něž se stížnost přímo nevztahuje;

([4]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) tyto hlavní příčiny řeší.

3. Vydavatelé tokenů vázaných na aktiva sdělí stěžovatelům výsledek šetření podaných stížností:

a) jednoduchým jazykem, který je pro stěžovatele snadno srozumitelný;

b) tak, že odpoví bez zbytečného odkladu a v každém případě ve lhůtách stanovených na vnitrostátní úrovni pro řešení stížností podaných stěžovateli, jsou-li takové lhůty stanoveny, a

c) tak, že uvedou důkladné vysvětlení svého stanoviska ke stížnosti v případě, že konečné rozhodnutí plně nevyhovuje žádosti stěžovatele (nebo v případě všech konečných rozhodnutí, vyžadují-li to vnitrostátní právní předpisy), a zpraví stěžovatele o možnosti na stížnosti setrvat, včetně možnosti obrátit se na ombudsmana, využít mechanismy alternativního řešení sporů a obrátit se na příslušné vnitrostátní orgány.

Pokud pro účely písmene b) nelze odpovědět v očekávaných lhůtách, informují vydavatelé tokenů vázaných na aktiva stěžovatele o příčinách překročení lhůty a uvedou, kdy bude jejich šetření pravděpodobně dokončeno.

Rozhodnutí podle písmene c) se poskytne písemně.

Článek 6

Zvláštní ustanovení pro vyřizování stížností zahrnující subjekty třetích stran

1. Pokud byly tokeny zcela nebo zčásti distribuovány subjekty třetích stran, vydavatelé tokenů vázaných na aktiva zajistí, aby:

a) jim subjekty třetích stran včas oznamovaly veškeré obdržené stížnosti týkající se distribuce těchto tokenů a předávaly je vydavateli tokenů vázaných na aktiva; ten tyto stížnosti posoudí;

b) včas informovali subjekty třetích stran distribuující tyto tokeny o veškerých stížnostech, které vydavatel tokenů vázaných na aktiva obdržel v souvislosti s distribucí těchto tokenů.

2. Subjekty třetích stran:

a) umožní stěžovatelům:

i) podat stížnost elektronickými prostředky nebo v tištěné podobě;

ii) podat stížnost bezplatně;

b) přijetí stížnosti týkající se distribuce těchto tokenů potvrdí a jasně uvedou datum jejího přijetí a v případě podání elektronického formuláře stížnosti poskytnou stěžovateli kopii této stížnosti;

c) poskytnou stěžovateli kontaktní údaje vydavatelů tokenů vázaných na aktiva, aby měl stěžovatel možnost podat stížnost přímo těmto vydavatelům;

d) vyhotoví a zpřístupní držitelům tokenů vázaných na aktiva stejný vzor pro podávání stížností jako vydavatel tokenů vázaných na aktiva, a to za použití vzoru stanoveného v příloze;

e) vedou o veškerých obdržených stížnostech a veškerých opatřeních, jež byla v reakci na ně přijata, patřičným způsobem prostřednictvím zabezpečeného elektronického registru interní záznamy, a to po přiměřenou dobu, nikoli však déle, než povolují vnitrostátní požadavky týkající se lhůt, jsou-li takové požadavky stanoveny;

f) poskytnou stěžovateli oznámení o ochraně osobních údajů v souladu s články 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679, které se připojí ke vzoru stanovenému v příloze tohoto nařízení.

Článek 7

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne 30. září 2024.

Za Komisi
předsedkyně
Ursula VON DER LEYEN

PŘÍLOHA

Vzor, který vydavatelé tokenů vázaných na aktiva a případně subjekty třetích stran zpřístupní držitelům tokenů vázaných na aktiva k podávání stížností

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1.a. **Informace o stěžovateli**

PŘÍJMENÍ / NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO	REGISTRAČNÍ ČÍSLO	IDENTIFIKAČNÍ KÓD PRÁVNICKÉ OSOBY (JE-LI K DISPOZICI)	KÓD ZÁKAZNÍKA (JE-LI K DISPOZICI)

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PATRO (v případě právnické osoby adresa sídla)	PSČ	OBEC	ZEMĚ

TELEFON		E-MAILOVÁ ADRESA	

1.b. **Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 1.a)**

PŘÍJMENÍ / NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PATRO (v případě právnické osoby adresa sídla)	PSČ	OBEC	ZEMĚ

TELEFON		E-MAILOVÁ ADRESA	

2.a. **Informace o případném právním zástupci (plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce)**

PŘÍJMENÍ / NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO	REGISTRAČNÍ ČÍSLO	IDENTIFIKAČNÍ KÓD PRÁVNICKÉ OSOBY (JE-LI K DISPOZICI)

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PATRO (v případě právnické osoby adresa sídla)	PSČ	OBEC	ZEMĚ

TELEFON		E-MAILOVÁ ADRESA	

2.b. **Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 2.a)**

PŘÍJMENÍ / NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PATRO (v případě právnické osoby adresa sídla)	PSČ	OBEC	ZEMĚ

TELEFON		E-MAILOVÁ ADRESA	

3. **Informace o stížnosti**

3.a. **Úplné identifikační údaje týkající se vydání či nabídky tokenů vázaných na aktiva nebo usilování o jejich přijetí k obchodování nebo smlouvy, na něž se stížnost vztahuje (tj. název vydavatelů tokenů vázaných na aktiva, referenční číslo tokenů vázaných na aktiva nebo jiné identifikační údaje příslušné transakce...)**

3.b. **Popis předmětu stížnosti**

K doložení uvedených skutečností připojte veškerou dokumentaci, kterou máte k dispozici.

3.c. **Datum (data) skutečností, které vedly k podání stížnosti**

3.d. **Popis případné způsobené škody, ztráty nebo újmy**

3.e. **Další případné připomínky nebo relevantní informace**

V (místo) dne (datum).

Podpis:

STĚŽOVATEL / PRÁVNÍ ZÁSTUPCE

Předložená dokumentace *(zaškrtněte příslušné políčko):*

Plná moc nebo jiný příslušný dokument	
Kopie smluvních dokumentů k investicím, jichž se stížnost týká	
Další podklady ke stížnosti:	