Euroopa Liidu
Teataja

ET
L-seeria

2025/293

13.2.2025

KOMISJONI DELEGEERITUD MÄÄRUS (EL) 2025/293,

30. september 2024,

millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) 2023/1114 regulatiivsete tehniliste standarditega, milles määratakse kindlaks varapõhiste tokenitega seotud kaebuste käsitlemise nõuded, vormid ja kord

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 31. mai 2023. aasta määrust (EL) 2023/1114, mis käsitleb krüptovaraturge ning millega muudetakse määrusi (EL) nr 1093/2010 ja (EL) nr 1095/2010 ning direktiive 2013/36/EL ja (EL) 2019/1937, ([1]) eriti selle artikli 31 lõike 5 kolmandat lõiku,

ning arvestades järgmist:

(1) Tarbijakaitse huvides ja kooskõlas määruse (EL) 2023/1114 artikliga 31 peaksid varapõhiste tokenite emitendid ja asjakohasel juhul kõnealuse määruse artikli 34 lõike 5 esimese lõigu punktis h osutatud kolmandast isikust üksused andma varapõhiste tokenite omanikele ja muudele huvitatud isikutele teavet kaebuste käsitlemise korra kohta. Lisaks peaksid kõnealused emitendid ja kolmandast isikust üksused tegema neile kättesaadavaks ühtse vormi keeltes, mida need emitendid ja kolmandast isikust üksused kasutavad oma teenuste turustamiseks või varapõhiste tokenite omanikuga suhtlemiseks.

(2) Selleks et tagada kaebuste esitajate jaoks läbipaistvus ning võimaldada neile tõhus juurdepääs kaebuste esitamise korrale ja seda rakendada, peaks selline teave kinnitama, et kaebused saab esitada ja neid käsitletakse tasuta keeltes, mida varapõhiste tokenite emitendid ja asjakohasel juhul kolmandad isikud kasutavad oma teenuste turustamiseks või varapõhiste tokenite omanikuga suhtlemiseks, ning päritoluliikmesriigi ja vastuvõtva liikmesriigi ametlikes keeltes, mis on ka liidu ametlikud keeled.

(3) Vältimaks seda, et varapõhiste tokenite emitentide ja kolmandatest isikutest üksuste kaebuste käsitlemise korrad üksteisest erinevad, peaks kaebuse esitajatel olema võimalik esitada oma kaebused kõnealustele emitentidele ja asjakohasel juhul kolmandatest isikutest üksustele ühtset vormi kasutades, olenemata sellest, kus kõnealused emitendid või kolmandast isikust üksused on asutatud või kus tokenit liidus turustati. Aga ka juhul kui kaebuse esitaja esitab kaebuse muus vormingus kui kõnealune vorm, peaksid emitent ja kolmandast isikust üksus kaebust käsitlema ja see ei tohiks olla kaebuse tagasilükkamise põhjuseks.

(4) Selleks et tagada tõhusad ja läbipaistvad menetlused varapõhiste tokenite omanike ja muude huvitatud isikute kaebuste kiireks, õiglaseks ja järjekindlaks käsitlemiseks, peaksid varapõhiste tokenite emitent ja asjakohasel juhul kolmandast isikust üksused kinnitama kaebuse kättesaamist, märkides selgelt ära kaebuse kättesaamise kuupäeva, ning kui täidetakse kaebuse elektrooniline vorm, saatma kaebuse esitajale kaebuse koopia. Lisaks peaks varapõhiste tokenite emitent hindama, kas kaebus on vastuvõetav ja sisaldab kogu kaebuste uurimiseks vajalikku teavet, ning nõudma varapõhiste tokenite omanikelt ja muudelt huvitatud isikutelt viivitamata lisateavet, mida on vaja kaebuse kiireks ja tõhusaks uurimiseks ja käsitlemiseks.

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

(5) Selleks et tagada liidus võrdne kohtlemine, tuleks täpsustada, mis on varapõhiste tokenite emitentide jaoks „mõistlik ajavahemik“ oma uurimistulemustest teatamiseks. Emitent peaks teavitama kaebuse esitajat kaebuste käsitlemise menetluse edenemisest ning andma vajaduse korral vastuse põhjendamatu viivituseta ja igal juhul tähtaja jooksul, mis on kehtestatud riiklikul tasandil kaebuse esitajate esitatud kaebuste käsitlemiseks. Emitent peaks hindama kõiki kaebusi ja tegema kindlaks korduda võivad puudused.

(6) Võimalikult väheste andmete kogumise põhimõtte kohaselt tuleks küsida ainult selliseid isikuandmeid, mida on vaja kaebuse käsitlemiseks.

(7) Käesolev määrus põhineb regulatiivsete tehniliste standardite eelnõul, mille töötas koostöös Euroopa Väärtpaberiturujärelevalvega välja ja esitas komisjonile Euroopa Pangandusjärelevalve.

(8) Euroopa Pangandusjärelevalve on korraldanud avalikud konsultatsioonid käesoleva määruse aluseks olevate regulatiivsete tehniliste standardite eelnõu kohta, analüüsinud võimalikke seonduvaid kulusid ja kasu ning küsinud nõu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1093/2010 ([2]) artikli 37 kohaselt loodud Euroopa pangandussektori sidusrühmade kogult.

(9) Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/1725 ([3]) artikli 42 lõikele 1 konsulteeriti Euroopa Andmekaitseinspektoriga, kes esitas oma arvamuse 21. juunil 2024.

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

Artikkel 1

Kaebuste käsitlemine ning kaebuste haldamise põhimõtted ja funktsioon

1. Varapõhiste tokenite emitendid ja asjakohasel juhul kolmandast isikust üksused kehtestavad ja säilitavad kaebuste käsitlemise korra, mille kohaselt

a) kaebus on rahulolematuse avaldus, mille on neile adresseerinud füüsiline või juriidiline isik või muu huvitatud isik, sealhulgas tarbijaühendused, kes esindavad varapõhiste tokenite omanikke, seoses määruse (EL) 2023/1114 kohase varapõhiste tokenite emiteerimise, pakkumise või kauplemisele võtmise taotlemisega;

b) kaebuse on esitanud „kaebuse esitaja“, kes on füüsiline või juriidiline isik või muu huvitatud isik, sealhulgas tarbijaühendused, kes esindavad varapõhiste tokenite omanikke, ja kui see isik või mõni muu huvitatud isik väidab, et tal on õigus esitada kaebus varapõhiste tokenite emitendile või kolmandast isikust üksusele, kes on varapõhiseid tokeneid täielikult või osaliselt turustanud.

2. Varapõhiste tokenite emitendid kehtestavad ja säilitavad kaebuste käsitlemise korra, mis hõlmab kõike järgmist:

a) „kaebuste haldamise põhimõtted“,

i) mille on kindlaks määranud ja heaks kiitnud varapõhiste tokenite emitendi kõrgem juhtkond, kes vastutab ka kõnealuste põhimõtete rakendamise ja nende järgimise järelevalve eest;

ii) mis esitatakse kirjalikus dokumendis, mis on kättesaadav elektrooniliselt või paberkandjal;

([2]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1093/2010, millega asutatakse Euroopa Järelevalveasutus (Euroopa Pangandusjärelevalve), muudetakse otsust nr 716/2009/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2009/78/EÜ (ELT L 331, 15.12.2010, lk 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1725, mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1247/2002/EÜ (ELT L 295, 21.11.2018, lk 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) mis tehakse kättesaadavaks varapõhiste tokenite emitendi kõigile asjaomastele töötajatele sobiva asutusesisese kanali kaudu;

b) „kaebuste haldamise funktsioon“, mis

i) võimaldab kaebusi õiglaselt uurida;

ii) teeb kindlaks võimalikud huvide konfliktid ja leevendab neid.

Artikkel 2

Teabe esitamine varapõhiste tokenite omanikule ja teistele huvitatud isikutele

1. Varapõhiste tokenite emitendid esitavad kaebuse esitajale tema taotluse korral või kaebuse kättesaamise kinnitamisel selge, täpse ja ajakohase kirjaliku teabe kaebuste käsitlemise korra kohta. Emitendi esitatav teave sisaldab järgmist:

a) artikli 5 lõike 1 punktis a osutatud kaebuste vastuvõetavuse tingimused;

b) kaebuse esitamise korra üksikasjad, sealhulgas kaebuse esitaja esitatava teabe liik ning selle isiku või osakonna nimi ja kontaktandmed, kellele või kuhu kaebus on suunatud;

c) kaebuse käsitlemisel järgitav kord, sealhulgas see, millal kaebuse kättesaamist kinnitatakse, kaebuse käsitlemise eeldatav ajakava ning pädeva asutuse, ombudsmani või alternatiivsete vaidluste lahendamise mehhanismide kättesaadavus;

d) teave selle kohta, et kaebused esitatakse ja emitendid või asjakohasel juhul kolmandast isikust üksused käsitlevad neid tasuta;

e) märge emitendi kohustuse kohta teavitada kaebuse esitajat kaebuse edasisest käsitlemisest.

2. Varapõhiste tokenite emitendid avaldavad kaebuste käsitlemise korra ajakohastatud kirjelduse ja lisas esitatud kaebuste esitamise vormi kergesti kättesaadaval viisil, sealhulgas brošüüride, voldikute ja lepingudokumentidena või oma veebisaidil.

Artikkel 3

Vormid ja registreerimine

Varapõhiste tokenite emitendid:

a) töötavad välja ja teevad varapõhiste tokenite omanikele ja muudele huvitatud isikutele, sealhulgas varapõhiste tokenite omanikke esindavatele tarbijaühendustele kättesaadavaks lisas esitatud kaebuste esitamise vormi;

b) tagavad, et varapõhiste tokenite omanikud ja muud huvitatud isikud saavad:

i) esitada kaebusi elektrooniliselt või paberkandjal;

ii) esitada kaebusi tasuta;

c) kinnitavad kaebuse laekumist, märkides selgelt kaebuse kättesaamise kuupäeva, ja kui kaebus on esitatud kaebuse elektroonilise vormiga, saadavad kõnealuse kaebuse esitajale kaebuse koopia;

d) registreerivad asutusesiseselt asjakohasel viisil, näiteks turvalise elektroonilise registri abil, kaebused ja neile reageerimiseks võetud meetmed mõistliku aja jooksul ja igal juhul mitte hiljem kui liikmesriigis nõutud tähtaja jooksul, kui see on kohaldatav;

e) võtavad kaebuse vastu ja käsitlevad seda ka juhul, kui kaebuse esitaja esitab kaebuse muus vormingus kui lisas esitatud vorm;

f) esitavad kaebuse esitajale isikuandmete kaitse teate, mis lisatakse käesoleva määruse lisas esitatud vormile kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2016/679 ([4]) artiklitega 13 ja 14.

Artikkel 4

Keeled

Varapõhiste tokenite emitendid ja asjakohasel juhul kolmandast isikust üksused:

a) avaldavad kaebuste käsitlemise korra kirjelduse ja lisas esitatud vormi keeltes, mida nad kasutavad oma teenuste turustamiseks või varapõhiste tokenite omanikuga suhtlemiseks;

b) tagavad, et kaebuse esitajatel on võimalik esitada kaebusi järgmistes keeltes:

i) keeled, mida emitendid ja kolmandast isikust üksused kasutavad oma teenuste turustamiseks või varapõhiste tokenite omanikuga suhtlemiseks;

ii) päritoluliikmesriigi ja vastuvõtva liikmesriigi ametlikes keeltes, mis on ka liidu ametlikud keeled.

Artikkel 5

Kaebuste uurimise ja kaebuse esitajatele uurimise tulemuste edastamise kord

1. Varapõhiste tokenite emitendid:

a) hindavad kaebuse saamisel põhjendamatu viivituseta, kas kaebus on selge ja täielik, ning eelkõige seda, kas kaebus sisaldab kogu asjakohast teavet ja tõendeid, ning teavitavad kaebuse esitajat sellest, kas kaebus vastab vastuvõetavuse tingimustele, mis peavad olema õiglased ja mõistlikud ega tohi põhjendamatult piirata füüsiliste või juriidiliste isikute õigusi kaebust esitada;

b) kui nad jõuavad järeldusele, et kaebus on ebaselge või mittetäielik, küsivad nad viivitamata lisateavet või -tõendusmaterjali, mida on vaja kaebuse nõuetekohaseks käsitlemiseks;

c) kui kaebus ei vasta vastuvõetavuse tingimustele, esitavad nad kaebuse esitajale arusaadava selgituse kaebuse vastuvõetamatuna tagasilükkamise põhjuste kohta;

d) püüavad koguda ja uurida kogu asjassepuutuvat teavet ja tõendusmaterjali kaebuse kohta;

e) kui nad ei ole kaebuse sisu osas pädevad, teavitavad sellest kaebuse esitajat ja esitavad kaebuse käsitlemise eest vastutava üksuse kontaktandmed, kui see üksus on teada;

f) hoiavad kaebuse esitajat nõuetekohaselt kursis võimalike kaebuse käsitlemiseks võetavate lisameetmetega ja vastavad põhjendamatu viivituseta kaebuse esitaja esitatud mõistlikele teabetaotlustele.

2. Varapõhiste tokenite emitendid analüüsivad jooksvalt kaebuste käsitlemise andmeid, et tuvastada ja käsitleda korduvaid või süsteemseid probleeme ning võimalikke õiguslikke ja operatsiooniriske. Eelkõige varapõhiste tokenite emitendid:

a) analüüsivad üksikute kaebuste põhjuseid, et teha kindlaks eri liiki kaebuste ühised algpõhjused;

b) kaaluvad, kas sellised algpõhjused võivad mõjutada ka muid protsesse või tooteid, sealhulgas neid, mille kohta ei ole otseselt kaebust esitatud;

([4]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) tegelevad selliste algpõhjustega.

3. Varapõhiste tokenite emitendid teatavad esitatud kaebuste uurimise tulemused kaebuse esitajatele:

a) lihtsas keeles, mis on kaebuse esitajatele kergesti arusaadav;

b) andes kaebuse esitajate esitatud kaebusi lahendades vastuse põhjendamatu viivituseta ja igal juhul riiklikul tasandil kehtestatud tähtaja jooksul; ning

c) lisades põhjaliku selgituse oma seisukohale kaebuse osas, kui lõplik otsus ei rahulda täielikult kaebuse esitaja nõuet (või lõplikule otsusele, kui see on siseriikliku õiguse kohaselt nõutav), ning andes kaebuse esitajale teavet võimaluse kohta edasi kaevata, sealhulgas ombudsmani, alternatiivsete vaidluste lahendamise mehhanismide ja riiklike pädevate asutuste olemasolu kohta.

Kui punkti b kohaldamisel ei ole võimalik vastust anda eeldatava tähtaja jooksul, teavitavad varapõhise tokeni emitendid kaebuse esitajat viivituse põhjustest, märkides ära, millal nende uurimine tõenäoliselt lõpule viiakse.

Punkti c kohaldamisel esitatakse selline otsus kirjalikult.

Artikkel 6

Kolmandate isikutega seotud kaebuste käsitlemise erisätted

1. Kui tokenid on täielikult või osaliselt turustatud kolmandate isikute kaudu, tagavad varapõhiste tokenite emitendid, et:

a) kolmandast isikust üksused teavitavad neid õigeaegselt kõigist selliste tokenite turustamise kohta saadud kaebustest ja annavad need üle varapõhiste tokenite emitendile, kes hindab selliseid kaebusi;

b) nad teavitavad selliseid tokeneid turustavaid kolmandast isikust üksusi õigeaegselt kõigist kaebustest, mille varapõhiste tokenite emitent on saanud kõnealuste tokenite turustamise kohta.

2. Kolmandast isikust üksused:

a) võimaldavad kaebuse esitajatel

i) esitada kaebusi elektrooniliselt või paberkandjal;

ii) esitada kaebusi tasuta;

b) kinnitavad selliste tokenite turustamisega seotud kaebuse laekumist, märkides selgelt kaebuse kättesaamise kuupäeva, ja kui kaebus on esitatud kaebuse elektroonilise vormiga, saadavad kõnealuse kaebuse esitajale kaebuse koopia;

c) esitavad kaebuse esitajale varapõhiste tokenite emitentide kontaktandmed, et kaebuse esitajal oleks võimalus esitada kaebused otse varapõhiste tokenite emitentidele;

d) töötavad välja ja teevad varapõhiste tokenite omanikele kättesaadavaks sama kaebuste esitamise vormi nagu varapõhiste tokenite emitent, kasutades lisas esitatud vormi;

e) registreerivad asjakohasel viisil asutusesiseselt turvalise elektroonilise registri abil kõik saadud kaebused ja neile reageerimiseks võetud meetmed mõistliku aja jooksul ja igal juhul mitte hiljem kui liikmesriigis nõutud tähtaja jooksul, kui see on kohaldatav;

f) esitavad kaebuse esitajale isikuandmete kaitse teate, mis lisatakse käesoleva määruse lisas esitatud vormile kooskõlas määruse (EL) 2016/679 artiklitega 13 ja 14.

Artikkel 7

Jõustumine

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel, 30. september 2024

Komisjoni nimel
president
Ursula VON DER LEYEN

LISA

Vorm, mille varapõhiste tokenite emitendid ja asjakohasel juhul kolmandast isikust üksused teevad varapõhiste tokenite omanikele kaebuste esitamiseks kättesaadavaks

KAEBUSE ESITAMINE

1.a. **Teave kaebuse esitaja kohta**

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI	REGISTREERIMISNUMBER	JURIIDILISE ISIKU TUNNUS (OLEMASOLU KORRAL)	KLIENDI VIITENUMBER (OLEMASOLU KORRAL)

AADRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (Juriidilise isiku puhul registrijärgse asukoha aadress)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON		E-POSTI AADRESS	

1.b. **Kontaktandmed (kui need erinevad punktis 1.a esitatud andmetest)**

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI

AADRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (Juriidilise isiku puhul registrijärgse asukoha aadress)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON		E-POSTI AADRESS	

2.a. **Teave seadusliku esindaja kohta (asjakohasel juhul) (volikiri või muu ametlik dokument, mis tõendab esindaja määramist)**

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI	REGISTREERIMISNUMBER	JURIIDILISE ISIKU TUNNUS (OLEMASOLU KORRAL)

AADRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (Juriidilise isiku puhul registrijärgse asukoha aadress)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON		E-POSTI AADRESS	

2.b. **Kontaktandmed (kui need erinevad punktis 2.a esitatud andmetest)**

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI

AADRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (Juriidilise isiku puhul registrijärgse asukoha aadress)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON		E-POSTI AADRESS	

3. **Teave kaebuse esitaja kohta**

3.a. **Täielik viide kaebusega seotud varapõhiste tokenite emissioonile, pakkumisele või kauplemisele lubamise taotlusele või lepingule (st varapõhiste tokenite emitentide nimi, varapõhiste tokenite viitenumber või muud viited asjaomastele tehingutele)**

3.b. **Kaebuse sisu kirjeldus**

Palun esitage nimetatud asjaolusid tõendavad dokumendid.

3.c. **Kaebuse aluseks olevate asjaolude ilmnemise kuupäev(ad)**

3.d. **Põhjustatud kahju kirjeldus (asjakohasel juhul)**

3.e. **Muud märkused või muu asjakohane teave (asjakohasel juhul)**

(koht), (kuupäev)

Allkiri:

KAEBUSE ESITAJA / SEADUSLIK ESINDAJA

Esitatavad dokumendid *(palun märgistage vastav kast):*

Volikiri või muu asjakohane dokument	
Koopiad lepingudokumentidest, mis käsitlevad kaebuse esemeks olevaid investeeringuid	
Muud kaebust toetavad dokumendid:	