# DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2025/293

## od 30. rujna 2024.

## o dopuni Uredbe (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda kojima se utvrđuju zahtjevi, predlošci i postupci za rješavanje pritužbi koje se odnose na tokene vezane uz imovinu

**(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. svibnja 2023. o tržištima kriptoimovine i izmjeni uredaba (EU) br. 1093/2010 i (EU) br. 1095/2010 te direktiva 2013/36/EU i (EU) 2019/1937 ([1]), a posebno njezin članak 31. stavak 5. treći podstavak,

budući da:

(1) U interesu zaštite potrošača i u skladu s člankom 31. Uredbe (EU) 2023/1114 izdavatelji tokena vezanih uz imovinu i, ako je primjenjivo, treći subjekti iz članka 34. stavka 5. prvog podstavka točke (h) te uredbe trebali bi imatelje tokena vezanih uz imovinu i druge zainteresirane strane informirati o postupcima za rješavanje pritužbi. Nadalje, izdavatelji i treći subjekti trebali bi im staviti na raspolaganje jedinstveni predložak na jezicima kojima se ti izdavatelji i treći subjekti služe kad na tržištu nude svoje usluge ili na jezicima na kojima komuniciraju s imateljem tokena vezanih uz imovinu.

(2) Kako bi se podnositeljima pritužbi osigurala transparentnost i učinkovit pristup i primjena postupaka za podnošenje pritužbi, u tim bi informacijama trebalo navesti da se pritužbe podnose i obrađuju besplatno te da ih mogu podnijeti na jezicima kojima se izdavatelji tokena vezanih uz imovinu i, ako je primjenjivo, treći subjekti služe kad na tržištu nude svoje usluge ili na jezicima na kojima komuniciraju s imateljem tokena vezanih uz imovinu te na službenim jezicima matične države članice i država članica domaćina, koji su ujedno službeni jezici Unije.

(3) Kako bi se izbjegle razlike u postupcima za rješavanje pritužbi izdavatelja tokena vezanih uz imovinu i trećih subjekata, podnositelji pritužbi trebali bi u okviru tih postupaka moći izdavateljima i, ako je primjenjivo, trećim subjektima podnijeti pritužbe na jedinstvenom predlošku, neovisno o tome gdje ti izdavatelji ili treći subjekti imaju poslovni nastan ili gdje je token distribuiran unutar Unije. Međutim, čak i ako podnositelj pritužbe pritužbu podnese u formatu koji ne odgovara predlošku, izdavatelj i treći subjekt trebali bi i dalje obraditi pritužbu, a ne je zbog toga odbaciti.

(4) Kako bi postupci bili djelotvorni i transparentni radi brzog, pravednog i dosljednog rješavanja pritužbi imatelja tokena vezanih uz imovinu i drugih zainteresiranih strana, izdavatelj tokena vezanih uz imovinu i, ako je primjenjivo, treći subjekti trebali bi potvrditi primitak pritužbe i jasno navesti datum njezina primitka te, ako je podnesen elektronički obrazac za pritužbe, podnositelju pritužbe dostaviti primjerak pritužbe. Nadalje, izdavatelj tokena vezanih uz imovinu trebao bi procijeniti je li pritužba dopuštena i sadržava li sve relevantne informacije potrebne za njezino ispitivanje te od imatelja tokena vezanih uz imovinu i drugih zainteresiranih strana odmah zatražiti sve dodatne informacije potrebne za brzo i djelotvorno ispitivanje i rješavanje pritužbe.

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

(5) Radi jednakog postupanja u Uniji, trebalo bi utvrditi koji bi bio „razuman rok" u kojem izdavatelj tokena vezanih uz imovinu treba priopćiti ishod ispitivanja. Izdavatelj bi trebao redovito obavješćivati podnositelja pritužbe o tijeku postupka za rješavanje pritužbe i dostaviti odgovor bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u rokovima utvrđenima na nacionalnoj razini za rješavanje pritužbi koje su podnijeli podnositelji pritužbi, ako je primjenjivo. Izdavatelj bi trebao procijeniti sve pritužbe kako bi utvrdio ima li nedostataka koji se ponavljaju.

(6) U skladu s načelom smanjenja količine podataka trebalo bi zatražiti samo osobne podatke nužne za rješavanje pritužbe.

(7) Ova se Uredba temelji na nacrtu regulatornih tehničkih standarda koji je izrađen u bliskoj suradnji s Europskim nadzornim tijelom za vrijednosne papire i tržišta kapitala te koji je Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo dostavilo Komisiji.

(8) Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo provelo je otvoreno javno savjetovanje o nacrtu regulatornih tehničkih standarda na kojem se temelji ova Uredba, analiziralo moguće povezane troškove i koristi te zatražilo savjet europske Interesne skupine za bankarstvo osnovane u skladu s člankom 37. Uredbe (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]).

(9) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća ([3]) te je on dao mišljenje 21. lipnja 2024.,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

*Članak 1.*

**Rješavanje pritužbi i politika i funkcija upravljanja pritužbama**

1. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu i, ako je primjenjivo, treći subjekti uspostavljaju i održavaju postupke za rješavanje pritužbi, pri čemu vrijedi sljedeće:

(a) pritužba je izjava o nezadovoljstvu koju im je uputila fizička ili pravna osoba ili druga zainteresirana strana, uključujući udruženja potrošača koja zastupaju imatelje tokena vezanih uz imovinu, u pogledu izdavanja, ponude ili traženja uvrštenja za trgovanje tokena vezanih uz imovinu na temelju Uredbe (EU) 2023/1114;

(b) pritužbu je podnio „podnositelj pritužbe", odnosno fizička ili pravna osoba ili druga zainteresirana strana, uključujući udruženja potrošača koja zastupaju imatelje tokena vezanih uz imovinu, a ta osoba ili druga zainteresirana strana tvrdi da ispunjava uvjete za podnošenje pritužbe izdavatelju tokena vezanih uz imovinu ili trećem subjektu koji u cijelosti ili djelomično distribuira tokene vezane uz imovinu.

2. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu uspostavljaju i održavaju postupke za rješavanje pritužbi koji uključuju sve sljedeće elemente:

(a) „politiku upravljanja pritužbama":

i. koju utvrđuje i potvrđuje više rukovodstvo izdavatelja tokena vezanih uz imovinu, koje je odgovorno i za provedbu te politike i praćenje usklađenosti s njom;

ii. koja je sastavljena u pisanom dokumentu dostupnom u elektroničkom ili papirnatom obliku;

([2]) Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije 2009/78/EZ (SL L 331, 15.12.2010., str. 12., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii. koja se stavlja na raspolaganje svim relevantnim zaposlenicima izdavatelja tokena vezanih uz imovinu putem odgovarajućeg internog kanala;

(b) „funkciju upravljanja pritužbama”:

i. koja omogućuje pravedno ispitivanje pritužbi;

ii. koja utvrđuje i ublažava moguće sukobe interesa.

*Članak 2.*

**Informiranje imatelja tokena vezanih uz imovinu i drugih zainteresiranih strana**

1. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu na zahtjev ili pri slanju potvrde primitka pritužbe podnositelju pritužbe u pisanom obliku dostavljaju jasne, točne i ažurirane informacije o postupku za rješavanje pritužbi. Informacije koje dostavlja izdavatelj uključuju sljedeće:

(a) uvjete za dopuštenost pritužbi iz članka 5. stavka 1. točke (a);

(b) pojedinosti o postupku za podnošenje pritužbi, uključujući vrstu informacija koje podnositelj pritužbe treba dostaviti te identifikacijske podatke i podatke za kontakt osobe ili odjela kojem je pritužba upućena;

(c) informacije o postupku koji će se primijeniti za rješavanje pritužbe, što uključuje vrijeme potvrde primitka pritužbe, okvirne rokove za njezino rješavanje i dostupnost nadležnog tijela, ombudsmana ili alternativnih mehanizama za rješavanje sporova;

(d) informacije o tome da se pritužbe izdavateljima ili, ako je primjenjivo, trećim subjektima podnose besplatno i da se besplatno obrađuju;

(e) izdavateljevu obvezu obavješćivanja podnositelja pritužbe o daljnjem rješavanju pritužbe.

2. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu na lako dostupan način objavljuju ažurirani opis postupka za rješavanje pritužbi i predložak za podnošenje pritužbi iz Priloga, među ostalim u brošurama, na letcima, u ugovornim dokumentima ili na svojim internetskim stranicama.

*Članak 3.*

**Predlošci i evidentiranje**

Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu dužni su:

(a) izraditi i staviti na raspolaganje imateljima tokena vezanih uz imovinu i drugim zainteresiranim stranama, uključujući udruženja potrošača koja zastupaju imatelje tokena vezanih uz imovinu, predložak za podnošenje pritužbi utvrđen u Prilogu;

(b) osigurati da imatelji tokena vezanih uz imovinu i sve druge zainteresirane strane mogu:

i. podnijeti pritužbe u elektroničkom ili papirnatom obliku;

ii. besplatno podnijeti pritužbe;

(c) potvrditi primitak pritužbe i jasno navesti datum njezina primitka i, ako je podnesen elektronički obrazac za pritužbe, podnositelju dostaviti primjerak pritužbe;

(d) na odgovarajući način interno evidentirati pritužbe i mjere poduzete kao odgovor na njih, na primjer u siguran elektronički registar, i tu evidenciju čuvati tijekom razumnog razdoblja, a u svakom slučaju ne dulje nego što je dopušteno nacionalnim pravilima o rokovima, ako je primjenjivo;

(e) prihvatiti i riješiti pritužbu čak i ako je podnositelj pritužbe podnese u formatu koji ne odgovara predlošku iz Priloga;

(f) podnositelju pritužbe dostaviti izjavu o zaštiti osobnih podataka koja se prilaže predlošku iz Priloga ovoj Uredbi, u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća ([4]).

*Članak 4.*

**Jezici**

Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu i, ako je primjenjivo, treći subjekti dužni su:

(a) objaviti opis postupka za rješavanje pritužbi i predložak iz Priloga na jezicima kojima se služe kad na tržištu nude svoje usluge ili na jezicima na kojima komuniciraju s imateljem tokena vezanih uz imovinu;

(b) osigurati da podnositelji pritužbi mogu podnijeti pritužbe na:

i. jezicima kojima se ti izdavatelji i treći subjekti služe kad na tržištu nude svoje usluge ili na jezicima na kojima komuniciraju s imateljem tokena vezanih uz imovinu;

ii. službenim jezicima matične države članice i država članica domaćina, koji su ujedno službeni jezici Unije.

*Članak 5.*

**Postupak ispitivanja pritužbi i obavješćivanje podnositelja pritužbi o ishodu**

1. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu dužni su:

(a) nakon primitka pritužbe bez nepotrebne odgode procijeniti je li pritužba jasna i potpuna i sadržava li sve relevantne informacije i dokaze te obavijestiti podnositelja pritužbe o tome ispunjava li pritužba uvjete dopuštenosti, koji moraju biti pošteni i razumni te ne smiju neopravdano ograničavati prava fizičkih ili pravnih osoba na podnošenje pritužbe;

(b) ako zaključe da je pritužba nejasna ili nepotpuna, odmah od podnositelja pritužbe tražiti sve dodatne informacije ili dokaze potrebne za pravilno rješavanje pritužbe;

(c) ako pritužba ne ispunjava uvjete dopuštenosti, podnositelju pritužbe dostaviti jasno objašnjenje odbacivanja pritužbe kao nedopuštene;

(d) prikupiti i ispitati sve relevantne informacije i dokaze povezane s pritužbom;

(e) ako nisu nadležni za predmet pritužbe, o tome obavijestiti podnositelja pritužbe i dostaviti podatke za kontakt subjekta nadležnog za rješavanje pritužbe, ako je poznat;

(f) propisno obavijestiti podnositelja pritužbe o svim dodatnim koracima poduzetima za rješavanje pritužbe i bez nepotrebne odgode odgovoriti na zahtjeve za informacije koje je podnio podnositelj pritužbe.

2. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu kontinuirano analiziraju podatke o rješavanju pritužbi kako bi utvrdili i riješili sve sustavne probleme ili probleme koji se ponavljaju te potencijalne pravne i operativne rizike. Konkretno, izdavatelji tokena vezanih uz imovinu dužni su:

(a) analizirati uzroke svake pritužbe kako bi utvrdili temeljne uzroke zajedničke različitim vrstama pritužbi;

(b) razmotriti mogu li takvi temeljni uzroci utjecati i na druge postupke ili proizvode, uključujući one za koje nije izravno podnesena pritužba;

([4]) Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(c) otkloniti temeljne uzroke pritužbi.

3. Izdavatelji tokena vezanih uz imovinu obavješćuju podnositelje pritužbi o ishodu ispitivanja podnesenih pritužbi:

(a) jednostavnim jezikom koji je lako razumljiv podnositeljima pritužbe;

(b) dostavljanjem odgovora bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u rokovima utvrđenima na nacionalnoj razini za rješavanje pritužbi koje su podnijeli podnositelji pritužbi, ako je primjenjivo; i

(c) prilaganjem detaljnog objašnjenja svojeg stajališta o pritužbi ako konačna odluka ne ispunjava u potpunosti zahtjev podnositelja pritužbe (ili neovisno o tome ispunjava li konačna odluka zahtjev podnositelja, ako je to propisano nacionalnim pravom) i navođenjem mogućnosti koje podnositelj pritužbe ima na raspolaganju ako odluči ustrajati u pritužbi, uključujući dostupnost ombudsmana, alternativnih mehanizama za rješavanje sporova i nacionalnih nadležnih tijela.

Za potrebe točke (b), ako se odgovor ne može dati u očekivanom roku, izdavatelji tokena vezanih uz imovinu obavješćuju podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i navode kad će istraga vjerojatno biti dovršena.

Za potrebe točke (c) takva se odluka dostavlja u pisanom obliku.

*Članak 6.*

**Posebne odredbe o rješavanju pritužbi koje uključuju treće subjekte**

1. Ako treći subjekti u cijelosti ili djelomično distribuiraju tokene, izdavatelji tokena vezanih uz imovinu dužni su:

(a) osigurati da ih treći subjekti pravodobno obavijeste o svim zaprimljenim pritužbama o distribuciji takvih tokena i prenesu im te pritužbe kako bi ih mogli ispitati;

(b) pravodobno obavijestiti treće subjekte koji distribuiraju takve tokene o svim pritužbama koje zaprime o distribuciji tokena.

2. Treći subjekti dužni su:

(a) omogućiti podnositeljima pritužbi da:

i. podnesu pritužbe u elektroničkom ili papirnatom obliku;

ii. besplatno podnesu pritužbe;

(b) potvrditi primitak pritužbe o distribuciji takvih tokena i jasno navesti datum njezina primitka te, ako je podnesen elektronički obrazac za pritužbe, podnositelju pritužbe dostaviti primjerak te pritužbe;

(c) podnositelju pritužbe dostaviti podatke za kontakt izdavatelja tokena vezanih uz imovinu kako bi podnositelj mogao izravno podnijeti pritužbu izdavateljima;

(d) izraditi i staviti na raspolaganje imateljima tokena vezanih uz imovinu isti predložak za podnošenje pritužbi koji ima i izdavatelj tokena vezanih uz imovinu, odnosno predložak iz Priloga;

(e) na odgovarajući način interno evidentirati sve zaprimljene pritužbe i mjere poduzete kao odgovor na njih u siguran elektronički registar i tu evidenciju čuvati tijekom razumnog razdoblja, a u svakom slučaju ne dulje nego što je dopušteno nacionalnim pravilima o rokovima, ako je primjenjivo;

(f) podnositelju pritužbe dostaviti izjavu o zaštiti osobnih podataka koja se prilaže predlošku iz Priloga ovoj Uredbi, u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.

*Članak 7.*

**Stupanje na snagu**

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 30. rujna 2024.

*Za Komisiju*
*Predsjednica*
Ursula VON DER LEYEN

*PRILOG*

**Predložak koji izdavatelji tokena vezanih uz imovinu i, ako je primjenjivo, trećih strana stavljaju na raspolaganje imateljima tokena vezanih uz imovinu podnošenje pritužbi**

PODNOŠENJE PRITUŽBE

1.a **Informacije o podnositelju pritužbe**

| PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE | IME | REGISTRACIJSKI BROJ | IDENTIFIKACIJSKI BROJ PRAVNE OSOBE (AKO POSTOJI) | REFERENTNA OZNAKA KLIJENTA (AKO POSTOJI) |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

| ADRESA:<br>ULICA, BROJ, KAT<br>(za pravnu osobu, adresa registriranog sjedišta) | POŠTANSKI BROJ | GRAD | ZEMLJA |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSKI BROJ | | E-ADRESA | |
|---|---|---|---|

1.b **Podaci za kontakt (ako se razlikuju od onih iz točke 1.a)**

| PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE | IME |
|---|---|
| | |

| ADRESA:<br>ULICA, BROJ, KAT<br>(za pravnu osobu, adresa registriranog sjedišta) | POŠTANSKI BROJ | GRAD | ZEMLJA |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSKI BROJ | | E-ADRESA | |
|---|---|---|---|

2.a **Podaci pravnog zastupnika (ako je primjenjivo) (punomoć ili drugi službeni dokument kojim se dokazuje imenovanje zastupnika)**

| PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE | IME | REGISTRACIJSKI BROJ | IDENTIFIKACIJSKI BROJ PRAVNE OSOBE (AKO POSTOJI) |
|---|---|---|---|
| | | | |

| ADRESA: ULICA, BROJ, KAT (za pravnu osobu, adresa registriranog sjedišta) | POŠTANSKI BROJ | GRAD | ZEMLJA |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSKI BROJ | | E-ADRESA | |
|---|---|---|---|

2.b **Podaci za kontakt (ako se razlikuju od onih iz točke 2.a)**

| PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE | IME |
|---|---|
| | |

| ADRESA: ULICA, BROJ, KAT (za pravnu osobu, adresa registriranog sjedišta) | POŠTANSKI BROJ | GRAD | ZEMLJA |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSKI BROJ | | E-ADRESA | |
|---|---|---|---|

3. **Informacije o pritužbi**

3.a **Informacije o izdanju, ponudi ili traženju uvrštenja za trgovanje tokenima vezanima uz imovinu ili sporazumu na koji se pritužba odnosi (tj. naziv izdavatelja tokena vezanih uz imovinu, referentni broj tokena vezanih uz imovinu ili druge informacije o relevantnim transakcijama...)**

| |
|---|
| |

3.b **Opis predmeta pritužbe**

| |
|---|
| |

Dostaviti svu dokumentaciju kojom se potkrepljuju navedene činjenice.

3.c **Datumi činjenica koje su dovele do pritužbe**

| |
|---|
| |

3.d **Opis prouzročene povrede, gubitka ili štete (ako je primjenjivo)**

| |
|---|
| |

3.e **Ostale primjedbe ili relevantne informacije (ako je primjenjivo)**

| |
|---|
| |

U ……*(mjesto),* ……*(datum)*

*Potpis:*

PODNOSITELJ PRITUŽBE/PRAVNI ZASTUPNIK

Dostavljena dokumentacija *(označiti odgovarajuće polje):*

| | |
|---|---|
| Punomoć ili drugi relevantni dokument | |
| Preslika ugovornih dokumenata o ulaganjima na koja se pritužba odnosi | |
| Drugi dokumenti u prilog pritužbe: | |