2025/293

2025.2.13.

# A BIZOTTSÁG (EU) 2025/293 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE

**(2024. szeptember 30.)**

**az (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek az eszközalapú tokenekkel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, mintadokumentumokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről**

**(EGT-vonatkozású szöveg)**

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre,

tekintettel a kriptoeszközök piacairól, valamint az 1093/2010/EU és az 1095/2010/EU rendelet, továbbá a 2013/36/EU és az (EU) 2019/1937 irányelv módosításáról szóló, 2023. május 31-i (EU) 2023/1114 európai parlamenti és tanácsi rendeletre ([1]) és különösen annak 31. cikke (5) bekezdésének harmadik albekezdésére,

mivel:

(1) A fogyasztóvédelem érdekében és az (EU) 2023/1114 rendelet 31. cikkével összhangban az eszközalapú tokenek kibocsátóinak és adott esetben az említett rendelet 34. cikke (5) bekezdése első albekezdésének h) pontjában említett harmadik személy jogalanyoknak tájékoztatniuk kell az eszközalapú tokenek birtokosait és más érdekelt feleket a panaszkezelési eljárásokról. Emellett az említett kibocsátóknak és harmadik személy jogalanyoknak egységesített mintadokumentumot kell a rendelkezésükre bocsátaniuk azokon a nyelveken, amelyeket az említett kibocsátók és harmadik személy jogalanyok a szolgáltatásaik forgalmazásához használnak, vagy azokon a nyelveken, amelyeket az eszközalapú tokenek birtokosával való kommunikációhoz használnak.

(2) Annak érdekében, hogy a panaszosok számára biztosított legyen az átláthatóság, és hogy a panaszkezelési eljárások ténylegesen hozzáférhetők és igénybe vehetők legyenek számukra, a tájékoztatásnak tartalmaznia kell, hogy a panaszok benyújtása és kezelése ingyenes, és azon a nyelven történik, amelyet az eszközalapú tokenek kibocsátói és adott esetben a harmadik személy jogalanyok a szolgáltatásaik forgalmazására használnak, vagy azon a nyelven, amelyen az eszközalapú tokenek birtokosával kommunikálnak, valamint a székhely szerinti tagállam és a fogadó tagállam azon hivatalos nyelvein, amelyek egyben az Unió hivatalos nyelvei is.

(3) Az eszközalapú tokenek kibocsátói és a harmadik személy jogalanyok által alkalmazott panaszkezelési eljárások közötti eltérések elkerülése érdekében a panaszosok számára lehetővé kell tenni, hogy panaszaikat a panaszkezelési eljárások egységesített mintadokumentumát használva nyújtsák be az említett kibocsátóknál, és adott esetben a harmadik személy jogalanyoknál, függetlenül attól, hogy az említett kibocsátók vagy harmadik személy jogalanyok hol vannak letelepedve, vagy hogy a tokent az Unión belül hol forgalmazták. Azonban még ha a panaszos a panaszt a mintadokumentumtól eltérő formátumban nyújtja is be, a kibocsátónak és a harmadik személy jogalanynak akkor is kezelnie kell a panaszt, és nem utasíthatja el azt ezen okból.

(4) Az eszközalapú tokenek birtokosai és más érdekelt felek által benyújtott panaszok gyors, tisztességes és következetes kezelésére szolgáló hatékony és átlátható eljárások biztosítása érdekében az eszközalapú tokenek kibocsátójának és adott esetben a harmadik személy jogalanyoknak vissza kell igazolnia a panasz beérkezését, egyértelműen megjelölve a panasz beérkezésének időpontját, és elektronikus panasznyomtatvány benyújtása esetén a panasz másolatát a panaszos rendelkezésére kell bocsátania. Emellett az eszközalapú tokenek kibocsátójának értékelnie kell, hogy a panasz befogadható-e és tartalmazza-e a panaszok kivizsgálásához szükséges valamennyi releváns információt, és haladéktalanul be kell kérnie az eszközalapú tokenek birtokosaitól és más érdekelt felektől a panasz gyors és eredményes kivizsgálásához és kezeléséhez szükséges további információkat.

([1]) HL L 150., 2023.6.9., 40. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(5) Az Unión belüli egyenlő bánásmód biztosítása érdekében meg kell határozni, hogy az eszközalapú tokenek kibocsátója számára mi minősül „észszerű határidőnek” a vizsgálatai eredményének közlésére. A kibocsátónak folyamatosan tájékoztatnia kell a panaszost a panaszkezelési eljárás előrehaladásáról, és indokolatlan késedelem nélkül, de adott esetben mindenképpen a panaszosok által benyújtott panaszok kezelésére nemzeti szinten meghatározott határidőn belül választ kell adnia. A kibocsátónak minden panaszt meg kell vizsgálnia, és azonosítania kell az esetlegesen ismételten előforduló hiányosságokat.

(6) Az adattakarékosság elvével összhangban csak a panasz kezeléséhez szükséges személyes adatokat szabad bekérni.

(7) Ez a rendelet az Európai Értékpapírpiaci Hatósággal szoros együttműködésben kidolgozott szabályozástechnikai standardtervezeten alapul, amelyet az Európai Bankhatóság nyújtott be a Bizottságnak.

(8) Az Európai Bankhatóság nyilvános konzultációt folytatott az e rendelet alapját képező szabályozástechnikai standardtervezetekről, elemezte az azokkal összefüggésben felmerülő lehetséges költségeket és hasznot, és kikérte az 1093/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet ([2]) 37. cikke alapján létrehozott Banki Érdekképviseleti Csoport tanácsát.

(9) Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([3]) 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság konzultált az európai adatvédelmi biztossal, aki 2024. június 21-én véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

*1. cikk*

**Panaszkezelés és panaszkezelési szabályzat és funkció**

(1) Az eszközalapú tokenek kibocsátói és adott esetben a harmadik személy jogalanyok eljárásokat hoznak létre és működtetnek a panaszok kezelésére, mely tekintetben panasznak minősül:

a) egy természetes vagy jogi személy vagy bármely más érdekelt fél – többek között az eszközalapú tokenek birtokosait képviselő fogyasztói szervezetek – által az eszközalapú tokenek kibocsátóinak és adott esetben a harmadik személy jogalanyoknak címzett, az eszközalapú tokeneknek az (EU) 2023/1114 rendelet szerinti kibocsátásával, az eszközalapú tokenekre vonatkozó ajánlattétellel vagy kereskedésbe történő bevezetésének kérelmezésével kapcsolatos elégedetlenségének kinyilvánítása;

b) amelyet a természetes vagy jogi személyként vagy bármely más érdekelt félként eljáró – ideértve az eszközalapú tokenek birtokosait képviselő fogyasztói szervezeteket is – „panaszos” nyújt be, és amennyiben ez a személy vagy bármely más érdekelt fél jogosult arra, hogy panaszt nyújtson be az eszközalapú tokenek kibocsátójához vagy olyan harmadik személy jogalanyhoz, amelynek tevékenysége részben vagy egészben eszközalapú tokenek forgalmazása.

(2) Az eszközalapú tokenek kibocsátói panaszkezelési eljárásokat hoznak létre és működtetnek, amelyek magukban foglalják a következők mindegyikét:

a) „panaszkezelési szabályzat”, amelyet:

   i. az eszközalapú tokenek kibocsátójának felső vezetése határoz meg és hagy jóvá, és ez a felső vezetés felelős az említett szabályzat végrehajtásáért és az annak való megfelelés nyomon követéséért is;

   ii. elektronikus vagy papíralapú formátumban rendelkezésre álló írásos dokumentumban kell rögzíteni;

([2]) Az Európai Parlament és a Tanács 1093/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Bankhatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/78/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 12. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1725 rendelete (2018. október 23.) a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 295., 2018.11.21., 39. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii. megfelelő belső csatornán keresztül az eszközalapú tokenek kibocsátójának valamennyi érintett alkalmazottja rendelkezésére bocsátják.

b) „panaszkezelési funkció”, amely:

i. lehetővé teszi a panaszok tisztességes kivizsgálását;

ii. azonosítja és korlátozza az esetleges összeférhetetlenségeket.

*2. cikk*

**Az eszközalapú tokenek birtokosainak és más érdekelt feleknek nyújtott tájékoztatás**

(1) Az eszközalapú tokenek kibocsátói kérésre vagy a panasz beérkezésének visszaigazolásakor egyértelmű, pontos és naprakész írásbeli tájékoztatást nyújtanak a panaszosnak a panaszkezelési eljárásról. A tájékoztatásnak a következő információkat kell tartalmaznia:

a) a panaszok befogadhatóságának az 5. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett feltételei;

b) a panaszbenyújtási eljárás részletei, beleértve a panaszos által szolgáltatandó információk típusát, valamint annak a személynek vagy szervezeti egységnek a kilétét és elérhetőségét, akihez/amelyhez a panaszt továbbítják;

c) a panaszkezelés során követendő eljárás, beleértve a panasz beérkezése visszaigazolásának feltételeit, a panaszkezelés indikatív ütemezését, valamint az illetékes hatóság, az ombudsman vagy az alternatív vitarendezési mechanizmusok igénybevételének, illetve megkeresésének lehetőségeit;

d) arra vonatkozó információk, hogy a panaszoknak a kibocsátóknál vagy adott esetben a harmadik személy jogalanyoknál történő benyújtása és kezelése díjmentes;

e) utalás a kibocsátó azon kötelezettségére, hogy a panaszost folyamatosan tájékoztatja a panasz további kezeléséről.

(2) Az eszközalapú tokenek kibocsátói könnyen hozzáférhető módon – többek között brosúrákban, szórólapokon, szerződéses dokumentumokban vagy honlapjukon – közzéteszik a panaszkezelési eljárás naprakész leírását, valamint a panaszok benyújtására szolgáló, a mellékletben meghatározott mintadokumentumot.

*3. cikk*

**Mintadokumentumok és nyilvántartás**

Az eszközalapú tokenek kibocsátója:

a) kidolgozza és elérhetővé teszi az eszközalapú tokenek birtokosai és más érdekelt felek, köztük az eszközalapú tokenek birtokosait képviselő fogyasztói szervezetek számára a panaszok benyújtására szolgáló, a mellékletben meghatározott mintadokumentumot;

b) biztosítja, hogy az eszközalapú tokenek birtokosai és bármely más érdekelt fél képes legyen:

i. panaszokat elektronikus úton vagy papíralapon benyújtani;

ii. panaszokat díjmentesen benyújtani;

c) visszaigazolja a panasz beérkezését, egyértelműen megjelölve a panasz beérkezésének időpontját, és amennyiben elektronikus panasznyomtatványt nyújtanak be, a panasz másolatát a panaszos rendelkezésére bocsátja;

d) megfelelő módon – például biztonságos elektronikus nyilvántartás révén – és észszerű, de adott esetben mindenképpen legfeljebb a nemzeti szabályozás által megengedett ideig belső nyilvántartásában tárolja a panaszokat és az azokra válaszul hozott intézkedéseket;

e) befogadja és kezeli a panaszokat abban az esetben is, ha a panaszos a panaszt a mellékletben meghatározott mintadokumentumtól eltérő formátumban nyújtja be;

f) az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([4]) 13. és 14. cikkével összhangban megküldi a panaszos számára az e rendelet mellékletében található formanyomtatványhoz csatolt adatvédelmi nyilatkozatot.

*4. cikk*

**Nyelvek**

Az eszközalapú tokenek kibocsátója és adott esetben a harmadik személy jogalany:

a) közzéteszi a panaszkezelési eljárás leírását és a mellékletben meghatározott mintadokumentumot a szolgáltatásai forgalmazása során használt nyelveken vagy az eszközalapú tokenek birtokosaival való kommunikációhoz használt nyelveken;

b) biztosítja, hogy a panaszosok panaszt nyújthassanak be:

i. az említett kibocsátó és a harmadik személy jogalany által a szolgáltatásaik forgalmazásához használt nyelveken, vagy az eszközalapú tokenek birtokosaival való kommunikációhoz használt nyelveken;

ii. a székhely szerinti tagállam és a fogadó tagállam hivatalos és egyben az Unió hivatalos nyelveinek számító nyelvein.

*5. cikk*

**A panaszok kivizsgálására és a vizsgálat eredményének a panaszosokkal való közlésére irányuló eljárás**

(1) Az eszközalapú tokenek kibocsátója:

a) a panasz beérkezésekor indokolatlan késedelem nélkül megvizsgálja, hogy a panasz egyértelmű és teljes-e, és megvizsgálja különösen, hogy a panasz tartalmaz-e minden releváns információt és bizonyítékot, és tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panasz megfelel-e a befogadhatóság feltételeinek, amelyeknek tisztességesnek és észszerűnek kell lenniük, és nem korlátozhatják indokolatlanul a természetes vagy jogi személyek panasztételhez való jogát;

b) amennyiben azt állapítja meg, hogy a panasz nem egyértelmű vagy hiányos, haladéktalanul felkéri a panaszost a panasz megfelelő kezeléséhez szükséges további információk vagy bizonyítékok benyújtására;

c) amennyiben a panasz nem felel meg a befogadhatóság feltételeinek, a panasz befogadhatatlanként történő elutasításának indokairól egyértelmű magyarázatot ad a panaszosnak;

d) törekszik a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns információ és bizonyíték összegyűjtésére és kivizsgálására;

e) amennyiben a panasz tárgyával kapcsolatban nem illetékes, erről tájékoztatja a panaszost, és – amennyiben ismert – megadja a panasz kezeléséért felelős szervezet elérhetőségét;

f) megfelelően tájékoztatja a panaszost a panasz kezelése érdekében tett további lépésekről, és indokolatlan késedelem nélkül válaszol a panaszos által benyújtott információkérésekre.

(2) Az eszközalapú tokenek kibocsátója folyamatosan elemzi a panaszkezelési adatokat az ismétlődő vagy rendszerszintű problémák, valamint az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében. Az eszközalapú tokenek kibocsátója:

a) elemzi az egyes panaszok okait a különböző típusú panaszok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;

b) mérlegeli, hogy ezek a kiváltó okok más folyamatokat vagy termékeket is érinthetnek-e, beleértve azokat is, amelyekkel kapcsolatban nem nyújtottak be közvetlenül panaszt;

([4]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) kezeli az ilyen kiváltó okokat.

(3) Az eszközalapú tokenek kibocsátója a benyújtott panasszal kapcsolatos vizsgálat eredményét a panaszossal:

a) egyszerű, a panaszos számára könnyen érthető nyelven;

b) indokolatlan késedelem nélkül, de adott esetben mindenképpen a benyújtott panaszok kezelésére nemzeti szinten meghatározott határidőn belüli válaszadással közli; és

c) a válaszába belefoglalja a panaszra vonatkozó álláspontja alapos magyarázatát abban az esetben, ha a végleges határozat nem felel meg teljes mértékben a panaszos kérésének (illetve bármely végleges határozat kapcsán magyarázattal szolgál, amennyiben ezt a nemzeti jog előírja), valamint ismerteti a panaszosnak a panasz fenntartására vonatkozó lehetőségeit, beleértve az ombudsman, az alternatív vitarendezési mechanizmusok és az illetékes nemzeti hatóságok igénybevételének, illetve megkeresésének lehetőségét.

A b) pont alkalmazásában, amennyiben a várt határidőn belül nem adható válasz, az eszközalapú tokenek kibocsátója tájékoztatja a panaszost a késedelem okairól, megjelölve, hogy a vizsgálat várhatóan mikor fejeződik be.

A c) pont szerinti határozatot írásban kell közölni.

*6. cikk*

**A harmadik személy jogalanyokat érintő panaszok kezelésére vonatkozó különös rendelkezések**

(1) Amennyiben a tokeneket részben vagy egészben harmadik személy jogalanyokon keresztül forgalmazzák, az eszközalapú tokenek kibocsátója biztosítja, hogy:

a) a harmadik személy jogalanyok időben értesítsék őket az ilyen tokenek forgalmazásával kapcsolatban kapott panaszokról, és továbbítsák azokat az eszközalapú tokenek kibocsátójának, amely megvizsgálja az ilyen panaszokat;

b) kellő időben értesítsék az ilyen tokeneket forgalmazó harmadik személy jogalanyokat az eszközalapú tokenek kibocsátójához az említett tokenek forgalmazásával kapcsolatban beérkezett panaszokról.

(2) A harmadik személy jogalany:

a) lehetővé teszi a panaszosok részére:

i. a panaszok elektronikus úton vagy papíralapon történő benyújtását;

ii. a panaszok díjmentes benyújtását;

b) visszaigazolja az ilyen tokenek forgalmazásával kapcsolatos panasz beérkezését, egyértelműen megjelölve a panasz beérkezésének időpontját, és amennyiben elektronikus panasznyomtatványt nyújtanak be, a panasz másolatát a panaszos rendelkezésére bocsátja;

c) a panaszos rendelkezésére bocsátja az eszközalapú tokenek kibocsátóinak elérhetőségét annak érdekében, hogy a panaszos közvetlenül az eszközalapú tokenek kibocsátóihoz nyújthasson be panaszt;

d) a mellékletben meghatározott mintadokumentumot használva kidolgozza és az eszközalapú tokenek birtokosai számára rendelkezésre bocsátja az eszközalapú tokenek kibocsátója által alkalmazott formanyomtatvánnyal azonos panasztételi formanyomtatványt;

e) megfelelő módon – biztonságos elektronikus nyilvántartás révén – és észszerű, de adott esetben mindenképpen legfeljebb a nemzeti szabályozás által megengedett ideig belső nyilvántartásában tárolja a beérkezett panaszokat és az azokra válaszul hozott intézkedéseket;

f) az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. és 14. cikkével összhangban megküldi a panaszos számára az e rendelet mellékletében meghatározott formanyomtatványhoz csatolt adatvédelmi nyilatkozatot.

*7. cikk*

**Hatálybalépés**

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben, 2024. szeptember 30-án.

*a Bizottság részéről*
*az elnök*
Ursula VON DER LEYEN

*MELLÉKLET*

**Az eszközalapú tokenek kibocsátói és adott esetben a harmadik személy jogalanyok által az eszközalapú tokenek birtokosai számára a panaszok benyújtásához rendelkezésre bocsátandó mintadokumentum**

PANASZ BENYÚJTÁSA

1.a. **A panaszosra vonatkozó információk**

| VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE | UTÓNÉV | NYILVÁNTARTÁSI SZÁM | JOGALANY-AZONOSÍTÓ (HA RENDELKEZÉSRE ÁLL) | ÜGYFÉLAZONOSÍTÓ (HA RENDELKEZÉSRE ÁLL) |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

| CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (Jogi személy esetében a bejegyzett székhely címe) | IRÁNYÍTÓSZÁM | TELEPÜLÉS | ORSZÁG |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSZÁM | | E-MAIL-CÍM | |
|---|---|---|---|

1.b. **Elérhetőség (ha eltér az 1.a. pontban megadottaktól)**

| VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE | UTÓNÉV |
|---|---|
| | |

| CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (Jogi személy esetében a bejegyzett székhely címe) | IRÁNYÍTÓSZÁM | TELEPÜLÉS | ORSZÁG |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSZÁM | | E-MAIL-CÍM | |
|---|---|---|---|

2.a. **A jogi képviselőre vonatkozó információk (adott esetben) (a képviselő kinevezését igazoló meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum):**

| VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE | UTÓNÉV | NYILVÁNTARTÁSI SZÁM | JOGALANY-AZONOSÍTÓ (HA RENDELKEZÉSRE ÁLL) |
|---|---|---|---|
| | | | |

| CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (Jogi személy esetében a bejegyzett székhely címe) | IRÁNYÍTÓSZÁM | TELEPÜLÉS | ORSZÁG |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSZÁM | | E-MAIL-CÍM | |
|---|---|---|---|

2.b. **Elérhetőség (ha eltér az 2.a. pontban megadottaktól)**

| VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE | UTÓNÉV |
|---|---|
| | |

| CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (Jogi személy esetében a bejegyzett székhely címe) | IRÁNYÍTÓSZÁM | TELEPÜLÉS | ORSZÁG |
|---|---|---|---|
| | | | |

| TELEFONSZÁM | | E-MAIL-CÍM | |
|---|---|---|---|

3. **A panasszal kapcsolatos információk**

3.a. **A panasz tárgyát képező eszközalapú tokenek kibocsátásának, az azokra vonatkozó ajánlattételnek vagy kereskedésbe történő bevezetésük kérelmezésének vagy megállapodásnak a teljes hivatkozása (azaz az eszközalapú tokenek kibocsátóinak neve, az eszközalapú tokenek hivatkozási száma vagy a kapcsolódó ügyletek egyéb hivatkozásai...)**

| |
|---|
| |

3.b. **A panasz tárgyának ismertetése**

| |
|---|
| |

Kérjük, nyújtsa be a tényállásra vonatkozóan előadottakat alátámasztó dokumentumokat.

3.c. **A panasz alapjául szolgáló tények időpontja(i)**

3.d. **Az okozott kár, veszteség vagy hátrány ismertetése (adott esetben)**

3.e. **Egyéb megjegyzések vagy releváns információk (adott esetben)**

Kelt ……(*hely*), ……(*dátum*)-án/-én

*Aláírás:*

PANASZOS/JOGI KÉPVISELŐ

Benyújtott dokumentáció (*kérjük, jelölje meg a megfelelő négyzetet*):

| | |
|---|---|
| Meghatalmazás vagy más releváns dokumentum | |
| A panasz tárgyát képező befektetések szerződéses dokumentumainak másolata | |
| A panaszt alátámasztó egyéb dokumentumok: | |