Europos Sąjungos
oficialusis leidinys

LT
L serija

2025/293

2025 2 13

KOMISIJOS DELEGUOTASIS REGLAMENTAS (ES) 2025/293

2024 m. rugsėjo 30 d.

kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/1114 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriais nustatomi skundų dėl su turtu susietų žetonų nagrinėjimo reikalavimai, šablonai ir procedūros

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo,

atsižvelgdama į 2023 m. gegužės 31 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2023/1114 dėl kriptoturto rinkų, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (ES) Nr. 1093/2010 bei (ES) Nr. 1095/2010 ir direktyvos 2013/36/ES bei (ES) 2019/1937 ([1]), ypač į jo 31 straipsnio 5 dalies trečią pastraipą,

kadangi:

(1) vartotojų apsaugos sumetimais ir laikantis Reglamento (ES) 2023/1114 31 straipsnio, su turtu susietų žetonų emitentai ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektai, kaip nurodyta to reglamento 34 straipsnio 5 dalies pirmos pastraipos h punkte, turėtų teikti su turtu susietų žetonų turėtojams ir kitoms suinteresuotosioms šalims informaciją apie skundų nagrinėjimo procedūras. Be to, tie emitentai ir trečiųjų šalių subjektai turėtų jiems pateikti suderintą šabloną tomis kalbomis, kuriomis tie emitentai ir trečiųjų šalių subjektai parduoda savo paslaugas, arba kalbomis, kuriomis jie bendrauja su su turtu susietų žetonų turėtoju;

(2) siekiant skundų pateikėjams užtikrinti skaidrumą ir sudaryti jiems sąlygas veiksmingai susipažinti su skundų nagrinėjimo procedūromis ir jomis naudotis, tokioje informacijoje turėtų būti nurodyta, kad jų skundai yra teikiami ir nagrinėjami nemokamai kalbomis, kurias su turtu susietų žetonų emitentai ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektai vartoja parduodami savo paslaugas arba bendraudami su su turtu susietų žetonų turėtoju, ir buveinės valstybės narės bei priimančiosios valstybės narės valstybinėmis kalbomis, kurios taip pat yra oficialiosios Sąjungos kalbos;

(3) kad būtų išvengta skirtumų tarp skundų nagrinėjimo procedūrų, kurias taiko su turtu susietų žetonų emitentai ir trečiųjų šalių subjektai, skundų pateikėjams turėtų būti suteikta galimybė teikti savo skundus naudojantis suderintu šablonu pagal skundų nagrinėjimo procedūras su tais emitentais ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektais, nepriklausomai nuo to, kur tie emitentai ar trečiųjų šalių subjektai yra įsisteigę ar kur Sąjungoje buvo platinamas žetonas. Tačiau net ir tuo atveju, kai skundo pateikėjas pateikia skundą nenaudodamas šablono, tiek emitentas, tiek trečiosios šalies subjektas turėtų vis tiek nagrinėti skundą ir neturėtų jo tuo pagrindu atmesti;

(4) siekiant užtikrinti veiksmingas ir skaidrias procedūras, kad skundai, gauti iš su turtu susietų žetonų turėtojų ir kitų suinteresuotųjų šalių, būtų išnagrinėti greitai, sąžiningai ir nuosekliai, su turtu susietų žetonų emitentas ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektai turėtų patvirtinti skundo gavimą, aiškiai nurodydami jo gavimo datą ir, jei skundas pateiktas užpildant elektroninę skundo formą, pateikdami skundo pateikėjui skundo kopiją. Be to, su turtu susietų žetonų emitentas turėtų įvertinti, ar skundas yra priimtinas ir jame pateikta visa svarbi informacija, reikalinga skundo tyrimui, ir skubiai paprašyti su turtu susietų žetonų turėtojų ir kitų suinteresuotųjų šalių papildomos informacijos, kurios reikia skubiam ir veiksmingam skundo tyrimui ir nagrinėjimui;

([1]) OL L 150, 2023 6 9, p. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(5) siekiant užtikrinti vienodą vertinimą Sąjungoje, reikėtų nustatyti, kokios trukmės yra pagrįstas laikotarpis, per kurį su turtu susietų žetonų emitentas turi pranešti savo tyrimų rezultatus. Emitentas turėtų nuolat informuoti skundo pateikėją apie skundo nagrinėjimo procedūros eigą ir pateikti atsakymą nepagrįstai nedelsdamas ir bet kuriuo atveju laikydamasis nacionaliniu lygmeniu nustatyto skundų pateikėjų pateiktų skundų nagrinėjimo termino, jei toks yra. Emitentas turėtų įvertinti visus skundus ir nustatyti potencialiai pasikartojančius trūkumus;

(6) vadovaujantis duomenų kiekio mažinimo principu, reikėtų prašyti pateikti tik tuos asmens duomenis, kurie būtini skundo nagrinėjimui;

(7) šis reglamentas grindžiamas techninių reguliavimo standartų projektais, kuriuos glaudžiai bendradarbiaudama su Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija parengė ir Komisijai pateikė Europos bankininkystės institucija;

(8) Europos bankininkystės institucija dėl techninių reguliavimo standartų projektų, kuriais pagrįstas šis reglamentas, surengė atviras viešas konsultacijas, išnagrinėjo galimas susijusias sąnaudas ir naudą ir paprašė Bankininkystės suinteresuotųjų subjektų grupės, įsteigtos pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1093/2010 ([2]) 37 straipsnį, pateikti rekomendacijų;

(9) vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/1725 ([3]) 42 straipsnio 1 dalimi buvo konsultuojamasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu ir jis pateikė nuomonę 2024 m. birželio 21 d.,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

1 straipsnis

Skundų nagrinėjimas ir skundų administravimo politika bei funkcija

1. Su turtu susietų žetonų emitentai ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektai nustato ir atnaujina skundų nagrinėjimo procedūras, pagal kurias skundu laikomas:

a) fizinio ar juridinio asmens arba kitos suinteresuotosios šalies, įskaitant vartotojų asociacijas, atstovaujančias su turtu susietų žetonų turėtojams, jiems adresuotas nepasitenkinimo pareiškimas dėl su turtu susietų žetonų emisijos, siūlymo ar prašymo įtraukti juos į prekybą pagal Reglamentą (ES) 2023/1114;

b) skundo pateikėjo, kuris yra fizinis ar juridinis asmuo arba kita suinteresuotoji šalis, įskaitant vartotojų asociacijas, atstovaujančias su turtu susietų žetonų turėtojams, pateiktas skundas, kai tas asmuo ar kita suinteresuotoji šalis teigia atitinkantys reikalavimus teikti skundą su turtu susietų žetonų emitentui arba trečiosios šalies subjektui, kurie visiškai ar iš dalies platina su turtu susietus žetonus.

2. Su turtu susietų žetonų emitentai nustato ir atnaujina skundų nagrinėjimo procedūras, apimančias visus šiuos elementus:

a) skundų administravimo politiką, kuri yra:

i) nustatyta ir patvirtinta su turtu susietų žetonų emitento vyresniosios vadovybės, kuri taip pat yra atsakinga už tos politikos įgyvendinimą ir jos laikymosi stebėseną;

ii) išdėstyta raštišku dokumentu, prieinamu elektronine arba popierine forma;

([2]) 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1093/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos bankininkystės institucija), iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB ir panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/78/EB (OL L 331, 2010 12 15, p. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) 2018 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/1725 dėl fizinių asmenų apsaugos Sąjungos institucijoms, organams, tarnyboms ir agentūroms tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 45/2001 ir Sprendimas Nr. 1247/2002/EB (OL L 295, 2018 11 21, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) prieinama visiems atitinkamiems su turtu susietų žetonų emitento darbuotojams tinkamu vidiniu kanalu;

b) skundų administravimo funkciją, kuri:

i) sudaro sąlygas tirti skundus sąžiningai;

ii) identifikuoja ir mažina galimus interesų konfliktus.

2 straipsnis

Informacijos teikimas su turtu susietų žetonų turėtojui ir kitoms suinteresuotosioms šalims

1. Su turtu susietų žetonų emitentai, gavę prašymą arba patvirtindami skundo gavimą, skundo pateikėjui pateikia aiškią, tikslią ir atnaujintą raštišką informaciją apie skundų nagrinėjimo procedūrą. Emitento teikiama informacija apima:

a) skundų priimtinumo sąlygas, nurodytas 5 straipsnio 1 dalies a punkte;

b) skundo pateikimo procedūros duomenis, įskaitant informacijos, kurią turi pateikti skundo pateikėjas, rūšį ir asmens arba skyriaus, kuriam yra nukreipiamas skundas, tapatybę ar pavadinimą ir kontaktinius duomenis;

c) procedūrą, kuri bus taikoma nagrinėjant skundą, be kita ko, tai, kada bus patvirtintas skundo gavimas, orientacinius nagrinėjimo terminus ir galimybę kreiptis į kompetentingą instituciją, ombudsmeną ar naudotis neteisminio ginčų sprendimo mechanizmais;

d) informaciją, kad skundai yra emitentams ar atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektams teikiami ir jų nagrinėjami nemokamai;

e) emitento pareigos nuolat informuoti skundo pateikėją apie tolesnę skundo nagrinėjimo eigą paminėjimą.

2. Su turtu susietų žetonų emitentai atnaujintą skundų nagrinėjimo procedūros aprašymą ir priede pateiktą skundų teikimo šabloną skelbia lengvai prieinamu būdu, be kita ko, brošiūrose, lankstinukuose, sutartiniuose dokumentuose ir savo svetainėje.

3 straipsnis

Šablonai ir registravimas

Su turtu susietų žetonų emitentai:

a) parengia ir su turtu susietų žetonų turėtojams ir kitoms suinteresuotosioms šalims, įskaitant vartotojų asociacijas, atstovaujančias su turtu susietų žetonų turėtojams, pateikia priede pateiktą skundų teikimo šabloną;

b) užtikrina, kad su turtu susietų žetonų turėtojai ir kitos suinteresuotosios šalys galėtų:

i) teikti skundus elektroninėmis priemonėmis ar popierine forma;

ii) teikti skundus nemokamai;

c) patvirtina skundo gavimą aiškiai nurodydami gavimo datą ir, jei skundas pateiktas užpildant elektroninę skundo formą, pateikdami skundo pateikėjui to skundo kopiją;

d) įmonės viduje registruoja skundus ir reaguojant į juos taikytas priemones tinkamu būdu, pavyzdžiui, saugiame elektroniniame registre, ir laiko įrašus pagrįstą laikotarpį, bet ne ilgiau, nei leidžiama pagal nacionalinius terminų reikalavimus, jei tokių yra;

e) priima ir nagrinėja skundą, net ir tuo atveju, kai skundo pateikėjas pateikia skundą nenaudodamas priede nustatyto šablono;

f) pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 ([4]) 13 ir 14 straipsnius, pateikia skundo pateikėjui pareiškimą dėl privatumo, pridedamą prie šio reglamento priede nustatyto šablono.

4 straipsnis

Kalbos

Su turtu susietų žetonų emitentai ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektai:

a) skundų nagrinėjimo procedūros aprašymą ir priede pateiktą skundų teikimo šabloną skelbia kalbomis, kurias vartoja parduodami savo paslaugas arba bendraudami su su turtu susietų žetonų turėtoju;

b) užtikrina, kad skundų pateikėjai skundus galėtų pateikti:

i) kalbomis, kurias tie emitentai ir trečiųjų šalių subjektai vartoja parduodami savo paslaugas arba bendraudami su su turtu susietų žetonų turėtoju;

ii) buveinės valstybės narės ir priimančiosios valstybės narės valstybinėmis kalbomis, kurios taip pat yra oficialiosios Sąjungos kalbos.

5 straipsnis

Skundų tyrimo ir tų tyrimų rezultatų pranešimo skundų pateikėjams procedūra

1. Su turtu susietų žetonų emitentai:

a) gavę skundą nepagrįstai nedelsdami įvertina, ar skundas yra aiškus ir išsamus, visų pirma įvertina, ar skunde pateikta visa svarbi informacija ir įrodymai, ir informuoja skundo pateikėją, ar skundas atitinka priimtinumo sąlygas, kurios yra sąžiningos, pagrįstos ir be reikalo neriboja fizinių ar juridinių asmenų teisių pateikti skundą;

b) nedelsdami paprašo skundo pateikėjo bet kokios papildomos informacijos arba įrodymų, būtinų siekiant tinkamai išnagrinėti skundą, jei padaro išvadą, kad skundas yra neaiškus arba neišsamus;

c) skundo pateikėjui pateikia aiškų nepriimtino skundo atmetimo priežasčių paaiškinimą, jei skundas neatitinka priimtinumo sąlygų;

d) stengiasi surinkti ir išnagrinėti visą svarbią su skundu susijusią informaciją ir įrodymus;

e) tuo atveju, jei neturi dalykinės kompetencijos, susijusios su skundu, informuoja apie tai skundo pateikėją ir pateikia jam subjekto, atsakingo už skundo nagrinėjimą, kontaktinius duomenis (jei jie jam yra žinomi);

f) tinkamai informuoja skundo pateikėją apie visus papildomus veiksmus, kurių imtasi nagrinėjant skundą, ir nepagrįstai nedelsdami atsako į skundo pateikėjo pateiktus informacijos prašymus.

2. Su turtu susietų žetonų emitentai nuolat analizuoja skundų nagrinėjimo duomenis, kad nustatytų ir spręstų visas pasikartojančias ar sistemines problemas ir reaguotų į galimą teisinę bei operacinę riziką. Visų pirma, su turtu susietų žetonų emitentai:

a) analizuoja atskirų skundų priežastis, kad nustatytų pagrindines priežastis, sutampančias skirtingų rūšių skundų atveju;

b) vertina, ar tokios pagrindinės priežastys gali daryti įtaką ir kitiems procesams ar produktams, įskaitant tuos, apie kuriuos tiesioginių skundų negauta;

([4]) 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) šalina tokias pagrindines priežastis.

3. Su turtu susietų žetonų emitentai skundų pateikėjams apie pateiktų skundų tyrimų rezultatus praneša:

a) paprasta, skundų pateikėjams lengvai suprantama kalba;

b) pateikdami atsakymą nepagrįstai nedelsdami ir bet kuriuo atveju laikydamiesi nacionaliniu lygmeniu nustatyto skundų pateikėjų pateiktų skundų nagrinėjimo termino, jei toks yra, ir

c) pateikdami nuodugnų savo pozicijos skundo atžvilgiu paaiškinimą tais atvejais, kai galutinis sprendimas nevisiškai tenkina skundo pateikėjo reikalavimą (ar bet kokio galutinio sprendimo atveju, jei nacionalinėje teisėje yra toks reikalavimas), ir paminėdami skundo pateikėjo galimybę imtis tolesnių veiksmų dėl skundo, be kita ko, kreiptis į ombudsmeną, naudotis neteisminio ginčų sprendimo mechanizmais ar kreiptis į nacionalines kompetentingas institucijas.

Taikant b punktą, kai iki numatyto termino atsakymo pateikti neįmanoma, su turtu susietų žetonų emitentai informuoja skundo pateikėją apie vėlavimo priežastis, nurodydami, kada jų vykdomas tyrimas greičiausiai bus užbaigtas.

Taikant c punktą, toks sprendimas pateikiamas raštu.

6 straipsnis

Specialios nuostatos dėl skundų nagrinėjimo, kai tai susiję su trečiųjų šalių subjektais

1. Kai žetonai yra visiškai ar iš dalies platinami pasitelkus trečiųjų šalių subjektus, su turtu susietų žetonų emitentai užtikrina, kad:

a) trečiųjų šalių subjektai jiems laiku praneštų apie visus gautus skundus, susijusius su tokių žetonų platinimu, ir juos perduotų su turtu susietų žetonų emitentui, o šis tokius skundus vertina;

b) jie trečiųjų šalių subjektams, platinantiems tokius žetonus, laiku praneštų apie visus su turtu susietų žetonų emitento gautus skundus, susijusius su tų žetonų platinimu.

2. Trečiųjų šalių subjektai:

a) sudaro skundų pateikėjams sąlygas:

i) teikti skundus elektroninėmis priemonėmis ar popierine forma;

ii) teikti skundus nemokamai;

b) patvirtina skundo, susijusio su tokių žetonų platinimu, gavimą aiškiai nurodydami gavimo datą ir, jei skundas pateiktas užpildant elektroninę skundo formą, pateikdami skundo pateikėjui skundo kopiją;

c) skundo pateikėjui pateikia su turtu susietų žetonų emitentų kontaktinius duomenis, kad skundo pateikėjas turėtų galimybę teikti skundus tiesiogiai su turtu susietų žetonų emitentams;

d) naudodamiesi priede pateiktu šablonu parengia ir su turtu susietų žetonų turėtojams pateikia tą patį skundų teikimo šabloną kaip ir su turtu susietų žetonų emitentas;

e) įmonės viduje saugiame elektroniniame registre tinkamai registruoja visus gautus skundus ir visas reaguojant į juos taikytas priemones ir laiko įrašus pagrįstą laikotarpį, bet ne ilgiau, nei leidžiama pagal nacionalinius terminų reikalavimus, jei tokių yra;

f) pagal Reglamento (ES) 2016/679 13 ir 14 straipsnius, pateikia skundo pateikėjui pareiškimą dėl privatumo, pridedamą prie šio reglamento priede nustatyto šablono.

7 straipsnis

Įsigaliojimas

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Briuselyje 2024 m. rugsėjo 30 d.

Komisijos vardu
Pirmininkė
Ursula VON DER LEYEN

PRIEDAS

Skundo pateikimo šablonas, kurį su turtu susietų žetonų emitentai ir atitinkamais atvejais trečiųjų šalių subjektai turėtų pateikti su turtu susietų žetonų turėtojams

SKUNDO PATEIKIMAS

1.a. **Informacija apie skundo pateikėją**

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS	JURIDINIO ASMENS IDENTIFIKATORIUS (JEI YRA)	KLIENTO NR. (JEI YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (juridinio subjekto atveju – registruotos buveinės adresas)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTO ADRESAS	

1.b. **Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a punkte nurodytų duomenų)**

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (juridinio subjekto atveju – registruotos buveinės adresas)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTO ADRESAS	

2.a. **Informacija apie teisinį atstovą (jei yra) (įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas, įrodantis atstovo paskyrimą)**

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS	JURIDINIO ASMENS IDENTIFIKATORIUS (JEI YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (juridinio subjekto atveju – registruotos buveinės adresas)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTO ADRESAS	

2.b. **Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a punkte nurodytų duomenų)**

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (juridinio subjekto atveju – registruotos buveinės adresas)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTO ADRESAS	

3. **Informacija apie skundą**

3.a. **Su turtu susietų žetonų emisijos, siūlymo ar prašymo įtraukti juos į prekybą arba susitarimo, su kuriuo susijęs skundas, išsami nuoroda (t. y. su turtu susietų žetonų emitentų pavadinimai, su turtu susietų žetonų nuorodos numeris ar kitos nuorodos į atitinkamas operacijas...)**

3.b. **Skundo dalyko aprašymas**

Pateikite minėtus faktus pagrindžiančius dokumentus.

3.c. **Faktų, dėl kurių pateiktas skundas, data (-os)**

3.d. **Sukeltos žalos ar nuostolių aprašymas (kai aktualu)**

3.e. **Kitos pastabos ar svarbi informacija (kai aktualu)**

(vieta), (data)

Parašas:

SKUNDO PATEIKĖJAS / TEISINIS ATSTOVAS

Pateikti dokumentai *(pažymėkite atitinkamą langelį)*:

Įgaliojimas arba kitas atitinkamas dokumentas	
Investicijų, dėl kurių teikiamas skundas, sutartinių dokumentų kopija	
Kiti skundą pagrindžiantys dokumentai:	