2025/293

13.2.2025.

KOMISIJAS DELEĢĒTĀ REGULA (ES) 2025/293

(2024. gada 30. septembris),

ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2023/1114 papildina attiecībā uz regulatīvajiem tehniskajiem standartiem, kuros precizētas prasības, veidnes un procedūras sūdzību izskatīšanai saistībā ar aktīviem piesaistītiem žetoniem

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību,

ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2023/1114 (2023. gada 31. maijs) par kriptoaktīvu tirgiem un ar ko groza Regulas (ES) Nr. 1093/2010 un (ES) Nr. 1095/2010 un Direktīvas 2013/36/ES un (ES) 2019/1937 ([1]) un jo īpaši tās 31. panta 5. punkta trešo daļu,

tā kā:

(1) Patērētāju aizsardzības interesēs un saskaņā ar Regulas (ES) 2023/1114 31. pantu aktīviem piesaistītu žetonu emitentiem un attiecīgā gadījumā minētās regulas 34. panta 5. punkta pirmās daļas h) apakšpunktā minētajām trešām vienībām būtu jāsniedz aktīviem piesaistītu žetonu turētājiem un citām ieinteresētajām personām informācija par sūdzību izskatīšanas procedūrām. Turklāt minētajiem emitentiem un trešām vienībām būtu jādara tiem pieejama saskaņota veidne valodās, ko minētie emitenti un trešās vienības izmanto, lai tirgotu savus pakalpojumus, vai valodās, ko tie izmanto saziņai ar aktīviem piesaistītu žetonu turētāju.

(2) Lai sūdzības iesniedzējiem nodrošinātu pārredzamību un dotu tiem iespēju efektīvi piekļūt sūdzību procedūrām un tās izmantot, šādai informācijai būtu jāietver fakts, ka viņu sūdzības tiek iesniegtas un izskatītas bez maksas valodās, ko aktīviem piesaistītu žetonu emitenti un attiecīgā gadījumā trešās vienības izmanto, lai tirgotu savus pakalpojumus, vai valodās, ko tie izmanto saziņai ar aktīviem piesaistītu žetonu turētāju, un piederības dalībvalsts un uzņēmēju dalībvalstu oficiālajās valodās, kas ir arī Savienības oficiālās valodas.

(3) Lai izvairītos no atšķirīgām sūdzību izskatīšanas procedūrām starp aktīviem piesaistītu žetonu emitentiem un trešām vienībām, sūdzības iesniedzējiem vajadzētu būt iespējai sūdzības minētajiem emitentiem un attiecīgā gadījumā trešām vienībām iesniegt, sūdzību izskatīšanas procedūrās izmantojot saskaņotu veidni, neatkarīgi no tā, kur minētie emitenti vai trešās vienības ir iedibinātas vai kur žetons tika izplatīts Savienībā. Tomēr, pat ja sūdzības iesniedzējs sūdzību iesniedz citā formātā, nevis veidnē, emitentam un trešai vienībai joprojām būtu jāizskata sūdzība un šā iemesla dēļ tā nebūtu jānoraida.

(4) Lai nodrošinātu efektīvas un pārredzamas procedūras ātrai, taisnīgai un konsekventai sūdzību izskatīšanai, ko veic aktīviem piesaistītu žetonu turētāji un citas ieinteresētās personas, aktīviem piesaistītu žetonu emitentam un attiecīgā gadījumā trešām vienībām jāapstiprina sūdzības saņemšana, skaidri norādot tās saņemšanas datumu, un, ja ir iesniegta elektroniska sūdzības veidlapa, jāiesniedz sūdzības iesniedzējam sūdzības kopija. Turklāt aktīviem piesaistītu žetonu emitentam būtu jānovērtē, vai sūdzība ir pieņemama un ietver visu attiecīgo informāciju, kas nepieciešama sūdzību izmeklēšanai, un nekavējoties jāpieprasa aktīviem piesaistītu žetonu turētājiem un citām ieinteresētajām personām jebkāda papildu informācija, kas vajadzīga ātrai un efektīvai sūdzības izmeklēšanai un izskatīšanai.

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

(5) Lai nodrošinātu vienlīdzīgu attieksmi Savienībā, būtu jāprecizē, kas būtu "saprātīgs laikposms", kurā aktīviem piesaistītu žetonu emitentam paziņot savas izmeklēšanas rezultātus. Emitentam būtu jāinformē sūdzības iesniedzējs par sūdzību izskatīšanas procedūras norisi un jāsniedz atbilde bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā valsts līmenī noteiktajos termiņos, lai attiecīgā gadījumā izskatītu sūdzības iesniedzēju iesniegtās sūdzības. Emitentam būtu jāizvērtē visas sūdzības, norādot trūkumus, kas var atkārtoties.

(6) Saskaņā ar datu minimizēšanas principu būtu jāpieprasa tikai tie personas dati, kas ir nepieciešami sūdzības izskatīšanai.

(7) Šī regula ir balstīta uz regulatīvo tehnisko standartu projektu, ko Komisijai iesniegusi Eiropas Banku iestāde, kura to izstrādājusi ciešā sadarbībā ar Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādi.

(8) Eiropas Banku iestāde ir veikusi atklātu sabiedrisko apspriešanu par regulatīvo tehnisko standartu projektu, kas ir šīs regulas pamatā, izvērtējusi iespējamās saistītās izmaksas un ieguvumus un pieprasījusi saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 1093/2010 ([2]) 37. pantu izveidotās Eiropas Banku nozares ieinteresēto personu grupas atzinumu,

(9) Notika apspriešanās ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2018/1725 ([3]) 42. panta 1. punktu, un tas 2024. gada 21. jūnijā sniedza atzinumu,

IR PIEŅĒMUSI ŠO REGULU.

1. pants

Sūdzību izskatīšana un sūdzību pārvaldības politika un funkcija

1. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti un attiecīgā gadījumā trešās vienības izveido un uztur procedūras sūdzību izskatīšanai, ja sūdzība ir:

a) tāds paziņojums par neapmierinātību, kuru tiem adresējusi fiziska vai juridiska persona vai jebkura cita ieinteresētā persona, tostarp patērētāju apvienības, kas pārstāv aktīviem piesaistītu žetonu turētājus, un kurš attiecas uz aktīviem piesaistītu žetonu emisiju, piedāvājumu vai atļaujas saņemšanu tirdzniecībai saskaņā ar Regulu (ES) 2023/1114;

b) tāda "sūdzības iesniedzēja" iesniegta, kas ir fiziska vai juridiska persona vai jebkura cita ieinteresētā persona, tostarp patērētāju apvienības, kuras pārstāv aktīviem piesaistītu žetonu turētājus, un ja minētā persona vai jebkura cita ieinteresētā persona apgalvo, ka ir tiesīga iesniegt sūdzību aktīviem piesaistītu žetonu emitentam vai trešai vienībai, kas ir pilnībā vai daļēji izplatījusi aktīviem piesaistītus žetonus.

2. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti izveido un uztur sūdzību izskatīšanas procedūras, kas ietver visu turpmāk minēto:

a) "sūdzību pārvaldības politiku", kura ir:

i) aktīviem piesaistītu žetonu emitenta augstākās vadības, kas atbild arī par minētās politikas īstenošanu un tās ievērošanas uzraudzību, definēta un apstiprināta;

ii) izklāstīta rakstiskā dokumentā, kas pieejams elektroniskā vai papīra formātā;

([2]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1093/2010 (2010. gada 24. novembris), ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Banku iestādi), groza Lēmumu Nr. 716/2009/EK un atceļ Komisijas Lēmumu 2009/78/EK (OV L 331, 15.12.2010., 12. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/1725 (2018. gada 23. oktobris) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Savienības iestādēs, struktūrās, birojos un aģentūrās un par šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 45/2001 un Lēmumu Nr. 1247/2002/EK (OV L 295, 21.11.2018., 39. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) izmantojot atbilstīgu iekšējo kanālu, darīta pieejama visiem attiecīgajiem aktīviem piesaistītu žetonu emitenta darbiniekiem;

b) "sūdzību pārvaldības funkciju", kura:

i) nodrošina sūdzību taisnīgu izskatīšanu;

ii) apzina un mazina iespējamos interešu konfliktus.

2. pants

Informācijas sniegšana aktīviem piesaistītu žetonu turētājam un citām ieinteresētajām personām

1. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti pēc pieprasījuma vai apstiprinot sūdzības saņemšanu, sūdzības iesniedzējam sniedz skaidru, precīzu un atjauninātu rakstisku informāciju par sūdzību izskatīšanas procedūru. Emitenta sniegtā informācija ietver:

a) 5. panta 1. punkta a) apakšpunktā minētos sūdzības pieņemamības nosacījumus;

b) ziņas par sūdzības iesniegšanas procedūru, tostarp par sūdzības iesniedzēja sniedzamās informācijas veidu un tās personas vai struktūrvienības identitāti un kontaktinformāciju, kurai sūdzība ir adresēta;

c) procedūru, kas tiks ievērota, izskatot sūdzību, tostarp apstiprinot sūdzības saņemšanu, indikatīvus izskatīšanas termiņus un kompetentās iestādes, ombuda vai alternatīvu strīdu izšķiršanas mehānismu pieejamību;

d) informāciju par to, ka sūdzību iesniegšana emitentiem vai attiecīgā gadījumā trešām vienībām un to izskatīšana notiek bez maksas;

e) norādi par emitenta pienākumu informēt sūdzības iesniedzēju par sūdzības turpmāko izskatīšanu.

2. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti viegli pieejamā veidā, tostarp izmantojot brošūras, bukletus, līguma dokumentus vai savā tīmekļa vietnē, publicē atjauninātu sūdzību izskatīšanas procedūras aprakstu, kā arī pielikumā iekļauto sūdzību iesniegšanas veidni.

3. pants

Veidnes un reģistrēšana

Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti:

a) izstrādā un dara pieejamu aktīviem piesaistītu žetonu turētājiem un citām ieinteresētajām personām, tostarp patērētāju apvienībām, kas pārstāv aktīviem piesaistītu žetonu turētājus, pielikumā iekļauto veidni sūdzību iesniegšanai;

b) nodrošina, ka aktīviem piesaistītu žetonu turētāji un visas citas ieinteresētās personas var:

i) iesniegt sūdzības elektroniski vai papīra formātā;

ii) iesniegt sūdzības bez maksas;

c) apstiprina sūdzības saņemšanu, skaidri norādot tās saņemšanas datumu, un, ja ir iesniegta elektroniska sūdzības veidlapa, nodrošina sūdzības iesniedzējam sūdzības kopiju;

d) pienācīgā veidā, piemēram, izmantojot drošu elektronisku reģistru, un attiecīgā gadījumā uz saprātīgu laikposmu un jebkurā gadījumā ne ilgāk, kā atļauts saskaņā ar valsts termiņa prasībām, iekšēji reģistrē sūdzības un pasākumus, kas veikti, reaģējot uz tām;

e) pieņem un izskata sūdzību pat tad, ja sūdzības iesniedzējs iesniedzis sūdzību formātā, kas atšķiras no pielikumā iekļautās veidnes;

f) saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 ([4]) 13. un 14. pantu sniedz sūdzības iesniedzējam paziņojumu par privātumu, kas jāpievieno šīs regulas pielikumā iekļautajai veidnei.

4. pants

Valodas

Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti un attiecīgā gadījumā trešās vienības:

a) publicē sūdzību izskatīšanas procedūras aprakstu un pielikumā iekļauto veidni valodās, ko tie izmanto savu pakalpojumu tirgū, vai valodās, ko tie izmanto saziņai ar aktīviem piesaistītu žetonu turētāju;

b) nodrošina, ka sūdzības iesniedzēji var iesniegt sūdzības:

i) valodās, ko šie emitenti un trešās vienības izmanto, lai tirgotu savus pakalpojumus, vai valodās, ko tie izmanto saziņai ar aktīviem piesaistītu žetonu turētāju;

ii) piederības dalībvalsts un uzņēmēju dalībvalstu oficiālajās valodās, kas ir arī Savienības oficiālās valodas.

5. pants

Procedūra sūdzību izmeklēšanai un izmeklēšanas rezultātu paziņošanai sūdzības iesniedzējiem

1. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti:

a) saņemot sūdzību, bez nepamatotas kavēšanās novērtē, vai sūdzība ir skaidra un pilnīga, un jo īpaši novērtē, vai sūdzība satur visu būtisko informāciju un pierādījumus, un informē sūdzības iesniedzēju par to, vai sūdzība atbilst pieņemamības nosacījumiem, kas ir taisnīgi, saprātīgi un nepamatoti neierobežo fizisku vai juridisku personu tiesības iesniegt sūdzību;

b) ja tie secina, ka sūdzība ir neskaidra vai nepilnīga, tie nekavējoties pieprasa sūdzības iesniedzējam visu papildu informāciju vai pierādījumus, kas nepieciešami sūdzības pienācīgai izskatīšanai;

c) ja sūdzība neatbilst pieņemamības nosacījumiem, tie sūdzības iesniedzējam saprotami paskaidro iemeslus, kāpēc sūdzība noraidīta kā nepieņemama;

d) cenšas vākt un izmeklēt visu attiecīgo informāciju un pierādījumus saistībā ar sūdzību;

e) ja tie nav kompetenti attiecībā uz sūdzībā ietverto jautājumu, tie informē par to sūdzības iesniedzēju un sniedz par sūdzības izskatīšanu atbildīgās struktūras kontaktinformāciju, ja tā ir zināma;

f) pienācīgi informē sūdzības iesniedzēju par visiem papildu pasākumiem, ko tie veic, lai izskatītu sūdzību, un bez nepamatotas kavēšanās atbild uz sūdzības iesniedzēja informācijas pieprasījumiem.

2. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti pastāvīgi analizē sūdzības, kurās izskata datus nolūkā identificēt un risināt jebkādas atkārtotas vai sistēmiskas problēmas un iespējamos juridiskos un operacionālos riskus. Konkrēti, aktīviem piesaistītu žetonu emitenti:

a) analizē individuālo sūdzību cēloņus, lai noteiktu pamatcēloņus, kas ir kopīgi dažādiem sūdzību veidiem;

b) apsver, vai šādi pamatcēloņi var ietekmēt arī citus procesus vai produktus, tostarp tos, par kuriem nav iesniegtas tiešas sūdzības;

([4]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) novērš šādus pamatcēloņus.

3. Aktīviem piesaistītu žetonu emitenti sūdzības iesniedzējiem par iesniegto sūdzību izmeklēšanas rezultātiem paziņo:

a) vienkāršā valodā, kas sūdzības iesniedzējiem ir viegli saprotama;

b) sniedzot atbildi bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā sūdzības iesniedzēju iesniegto sūdzību izskatīšanai valsts līmenī noteiktajos termiņos, ja tādi ir piemērojami; kā arī

c) iekļaujot detalizētu paskaidrojumu par savu nostāju attiecībā uz sūdzību, ja galīgais lēmums pilnībā neatbilst sūdzības iesniedzēja prasībai (vai galīgajam lēmumam, ja tas prasīts valsts tiesību aktos), un norādot uz sūdzības iesniedzēja iespēju uzturēt sūdzību, tostarp uz ombuda, alternatīvu strīdu izšķiršanas mehānismu un valsts kompetento iestāžu pieejamību.

Piemērojot b) apakšpunktu, ja atbildi nevar sniegt paredzētajā termiņā, aktīviem piesaistītu žetonu emitenti informē sūdzības iesniedzēju par kavēšanās iemesliem, norādot, kad viņu izmeklēšana, visticamāk, tiks pabeigta.

Šā punkta c) apakšpunkta vajadzībām šādu lēmumu sniedz rakstiski.

6. pants

Īpaši noteikumi par sūdzību izskatīšanu, kurās iesaistītas trešās vienības

1. Ja žetoni ir pilnībā vai daļēji izplatīti ar trešo vienību starpniecību, aktīviem piesaistītu žetonu emitenti nodrošina, ka:

a) trešās vienības tiem savlaicīgi paziņo par visām sūdzībām, kas saņemtas par šādu žetonu izplatīšanu, un nodod tās aktīviem piesaistītu žetonu emitentam, kas novērtē šādas sūdzības;

b) tie laikus informē trešās vienības, kas izplata šādus žetonus, par visām sūdzībām, ko saņēmis aktīviem piesaistītu žetonu emitents par minēto žetonu izplatīšanu.

2. Trešās vienības:

a) ļauj sūdzības iesniedzējiem:

i) iesniegt sūdzības elektroniski vai papīra formātā;

ii) iesniegt sūdzības bez maksas;

b) apstiprina sūdzības par šādu žetonu izplatīšanu saņemšanu, skaidri norādot tās saņemšanas datumu, un, ja ir iesniegta elektroniska sūdzības veidlapa, nodrošina sūdzības iesniedzējam sūdzības kopiju;

c) sniedz sūdzības iesniedzējam aktīviem piesaistītu žetonu emitentu kontaktinformāciju, lai sūdzības iesniedzējam būtu iespēja iesniegt sūdzības tieši aktīviem piesaistītu žetonu emitentiem;

d) izmantojot pielikumā iekļauto veidni, izstrādā un dara pieejamu aktīviem piesaistītu žetonu turētājiem tādu pašu sūdzību iesniegšanas veidni kā aktīviem piesaistītu žetonu emitentam;

e) atbilstīgā veidā, izmantojot drošu elektronisku reģistru, iekšēji reģistrē visas saņemtās sūdzības un visus pasākumus, kas veikti, reaģējot uz tām, saprātīgā laikposmā un jebkurā gadījumā ne ilgāk, kā atļauts saskaņā ar valsts termiņa prasībām, ja tādas ir piemērojamas;

f) saskaņā ar Regulas (ES) 2016/679 13. un 14. pantu sniedz sūdzības iesniedzējam paziņojumu par privātumu, kas jāpievieno šīs regulas pielikumā iekļautajai veidnei.

7. pants

Stāšanās spēkā

Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī.*

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Briselē, 2024. gada 30. septembrī

Komisijas vārdā –
priekšsēdētāja
Ursula VON DER LEYEN

PIELIKUMS

Veidne, ko aktīviem piesaistītu žetonu emitenti un attiecīgā gadījumā trešās vienības dara pieejamu aktīviem piesaistītu žetonu turētājiem sūdzību iesniegšanai

SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA

1.a **Informācija par sūdzības iesniedzēju**

UZVĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS	REĢISTRĀCIJAS NUMURS	JURIDISKĀS PERSONAS IDENTIFIKATORS (JA PIEEJAMS)	KLIENTA ATSAUCE (JA PIEEJAMA)

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (Juridiskas personas gadījumā – juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS		E-PASTA ADRESE	

1.b **Kontaktinformācija (ja atšķiras no 1.a)**

UZVĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (Juridiskas personas gadījumā – juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS		E-PASTA ADRESE	

2.a **Informācija par juridisko pārstāvi (attiecīgā gadījumā) (pārstāvja iecelšanu apliecina pilnvara vai cits oficiāls dokuments)**

UZVĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS	REĢISTRĀCIJAS NUMURS	JURIDISKĀS PERSONAS IDENTIFIKATORS (JA PIEEJAMS)

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (Juridiskas personas gadījumā – juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS		E-PASTA ADRESE	

2.b **Kontaktinformācija (ja atšķiras no 2.a)**

UZVĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (Juridiskas personas gadījumā – juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS		E-PASTA ADRESE	

3. **Informācija par sūdzību**

3.a **Pilnīga atsauce uz aktīviem piesaistītu žetonu emisiju, piedāvājumu vai pieteikumu par pielaidi tirdzniecībai vai nolīgumu, uz kuru attiecas sūdzība (t. i., aktīviem piesaistītu žetonu emitentu nosaukumi, aktīviem piesaistītu žetonu atsauces numurs vai citas atsauces uz attiecīgajiem darījumiem)**

3.b **Sūdzības priekšmeta apraksts**

Lūdzu, iesniedziet jebkādus dokumentus, kas pamato minētos faktus.

3.c **Datums(-i), kas attiecas uz sūdzības pamatā esošajiem faktiem**

3.d **Nodarītā kaitējuma, zaudējuma vai interešu aizskāruma apraksts (atbilstīgā gadījumā)**

3.e **Citas piezīmes vai atbilstīga informācija (atbilstīgā gadījumā)**

……(vieta), …… (datums)

Paraksts:

SŪDZĪBAS IESNIEDZĒJS / JURIDISKAIS PĀRSTĀVIS

Iesniegtā dokumentācija (*lūdzu, atzīmējiet attiecīgo lodziņu*):

Pilnvara vai cits atbilstīgs dokuments	
To ieguldījumu līgumu dokumentu kopijas, uz kuriem attiecas sūdzība	
Citi dokumenti, kas pamato sūdzību	