REGULAMENTUL DELEGAT (UE) 2025/293 AL COMISIEI

din 30 septembrie 2024

de completare a Regulamentului (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare care precizează cerințele, modelele și procedurile de tratare a plângerilor legate de tokenurile raportate la active

(Text cu relevanță pentru SEE)

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Regulamentul (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului din 31 mai 2023 privind piețele criptoactivelor și de modificare a Regulamentelor (UE) nr. 1093/2010 și (UE) nr. 1095/2010 și a Directivelor 2013/36/UE și (UE) 2019/1937 ([1]), în special articolul 31 alineatul (5) al treilea paragraf,

întrucât:

(1) În interesul protecției consumatorilor și în conformitate cu articolul 31 din Regulamentul (UE) 2023/1114, emitenții de tokenuri raportate la active și, după caz, entitățile terțe menționate la articolul 34 alineatul (5) primul paragraf litera (h) din regulamentul respectiv ar trebui să furnizeze deținătorilor de tokenuri raportate la active și altor părți interesate informații cu privire la procedurile de tratare a plângerilor. În plus, emitenții și entitățile terțe menționate ar trebui să le pună la dispoziție un model armonizat, în limbile pe care emitenții și entitățile terțe respective le utilizează pentru a-și comercializa serviciile sau în limbile pe care le utilizează pentru a comunica cu deținătorul de tokenuri raportate la active.

(2) Pentru a asigura transparența pentru reclamanți și pentru a le permite acestora să aibă acces efectiv la procedurile de depunere a plângerilor și să le utilizeze, astfel de informații ar trebui să includă faptul că plângerile lor sunt depuse și tratate gratuit, în limbile utilizate de emitenții de tokenuri raportate la active și, după caz, de entitățile terțe, pentru a-și comercializa serviciile sau în limbile pe care aceștia/acestea le utilizează pentru a comunica cu deținătorul de tokenuri raportate la active și în limbile oficiale ale statului membru de origine și ale statelor membre gazdă, care sunt, de asemenea, limbi oficiale ale Uniunii.

(3) Pentru a evita existența unor proceduri divergente de tratare a plângerilor în rândul emitenților de tokenuri raportate la active și al entităților terțe, reclamanții ar trebui să își poată depune plângerile utilizând un model armonizat în cadrul procedurilor de tratare a plângerilor adresate emitenților respectivi și, dacă este cazul, entităților terțe, indiferent de locul în care sunt stabiliți emitenții respectivi sau entitățile terțe respective sau de locul în care a fost distribuit tokenul în Uniune. Cu toate acestea, chiar dacă reclamantul depune plângerea într-un alt format decât modelul, emitentul și entitatea terță ar trebui să trateze totuși plângerea și să nu o respingă din acest motiv.

(4) Pentru a asigura proceduri eficace și transparente pentru tratarea promptă, echitabilă și consecventă a plângerilor depuse de deținătorii de tokenuri raportate la active și de alte părți interesate, emitentul de tokenuri raportate la active și, dacă este cazul, entitățile terțe ar trebui să confirme primirea unei plângeri, menționând în mod clar data primirii acesteia și, în cazul în care plângerea este depusă prin intermediul unui formular electronic, să furnizeze reclamantului o copie a plângerii. În plus, emitentul de tokenuri raportate la active ar trebui să evalueze dacă plângerea este admisibilă și conține toate informațiile relevante necesare pentru investigarea plângerilor și să solicite prompt deținătorilor de tokenuri raportate la active și altor părți interesate orice informații suplimentare necesare pentru investigarea și tratarea promptă și eficace a plângerii.

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

(5) Pentru a garanta egalitatea de tratament în Uniune, ar trebui să se precizeze ce înseamnă o „perioadă rezonabilă” pentru comunicarea de către un emitent de tokenuri raportate la active a rezultatului investigațiilor sale. Emitentul ar trebui să informeze reclamantul cu privire la evoluția procedurii de tratare a plângerilor și să ofere un răspuns fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termenele stabilite la nivel național pentru soluționarea plângerilor depuse de reclamanți, dacă sunt prevăzute astfel de termene. Emitentul ar trebui să evalueze toate plângerile, identificând deficiențele care pot fi recurente.

(6) În conformitate cu principiul reducerii la minimum a datelor, ar trebui solicitate numai datele cu caracter personal care sunt necesare pentru tratarea plângerii.

(7) Prezentul regulament are la bază proiectele de standarde tehnice de reglementare elaborate în cooperare strânsă cu Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe, prezentate Comisiei de Autoritatea Bancară Europeană.

(8) Autoritatea Bancară Europeană a organizat consultări publice deschise cu privire la proiectul de standarde tehnice de reglementare pe care se bazează prezentul regulament, a analizat eventualele costuri și beneficii aferente și a solicitat avizul Grupului părților interesate din domeniul bancar european instituit în conformitate cu articolul 37 din Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 al Parlamentului European și al Consiliului ([2]).

(9) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 42 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului ([3]) și a emis un aviz la 21 iunie 2024,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Tratarea plângerilor și politica și funcția de gestionare a plângerilor

(1) Emitenții de tokenuri raportate la active și, după caz, entitățile terțe stabilesc și mențin proceduri de tratare a plângerilor, în cazul în care o plângere este:

(a) o declarație de nemulțumire care le este adresată de o persoană fizică sau juridică sau de orice altă parte interesată, inclusiv de asociațiile de consumatori care reprezintă deținătorii de tokenuri raportate la active, în legătură cu emiterea, oferirea sau solicitarea admiterii la tranzacționare a tokenurilor raportate la active în temeiul Regulamentului (UE) 2023/1114;

(b) depusă de un „reclamant”, care este o persoană fizică sau juridică sau orice altă parte interesată, inclusiv asociațiile de consumatori care reprezintă deținătorii de tokenuri raportate la active, în cazul în care persoana respectivă sau orice altă parte interesată pretinde că este eligibilă să depună o plângere la un emitent de tokenuri raportate la active sau la o entitate terță care distribuie, integral sau parțial, tokenuri raportate la active.

(2) Emitenții de tokenuri raportate la active instituie și mențin proceduri de tratare a plângerilor care includ toate elementele următoare:

(a) o „politică de gestionare a plângerilor”, care trebuie să fie:

(i) definită și aprobată de personalul de conducere de nivel superior al emitentului de tokenuri raportate la active, care este, totodată, responsabil de punerea în aplicare a politicii respective și de monitorizarea respectării acesteia;

(ii) prezentată într-un document scris, disponibil în format electronic sau pe suport de hârtie;

([2]) Regulamentul (UE) nr. 1093/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea Bancară Europeană), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/78/CE a Comisiei (JO L 331, 15.12.2010, p. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

(iii) pusă la dispoziția întregului personal relevant al emitentului de tokenuri raportate la active, prin intermediul unui canal intern adecvat;

(b) o „funcție de gestionare a plângerilor”, care:

(i) să permită investigarea plângerilor cu respectarea principiului echității;

(ii) să identifice și să atenueze posibilele conflicte de interese.

Articolul 2

Furnizarea de informații deținătorului de tokenuri raportate la active și altor părți interesate

(1) Emitenții de tokenuri raportate la active furnizează reclamantului, la cerere sau atunci când confirmă primirea unei plângeri, informații scrise clare, exacte și actualizate cu privire la procedura de tratare a plângerilor. Informațiile furnizate de emitent includ următoarele:

(a) condițiile de admisibilitate a plângerilor, astfel cum sunt menționate la articolul 5 alineatul (1) litera (a);

(b) detalii privind procedura de depunere a unei plângeri, inclusiv tipul de informații care trebuie furnizate de reclamant și identitatea și datele de contact ale persoanei sau ale departamentului căreia/căruia îi este adresată plângerea;

(c) procedura care va fi urmată pentru tratarea unei plângeri, inclusiv termenul de confirmare a primirii plângerii, termenele orientative de soluționare și disponibilitatea unei autorități competente, a unui ombudsman sau a unor mecanisme alternative de soluționare a litigiilor;

(d) mențiunea că depunerea plângerilor și tratarea acestora de către emitenți sau, după caz, entitățile terțe sunt gratuite;

(e) o mențiune privind obligația emitentului de a informa reclamantul cu privire la etapele ulterioare ale tratării plângerii.

(2) Emitenții de tokenuri raportate la active publică, într-un mod ușor accesibil, inclusiv prin broșuri, prospecte, documente contractuale sau pe site-ul lor web, o descriere actualizată a procedurii de tratare a plângerilor, precum și modelul de plângere prevăzut în anexă.

Articolul 3

Modele și înregistrare

Emitenții de tokenuri raportate la active:

(a) elaborează și pun la dispoziția deținătorilor de tokenuri raportate la active și a altor părți interesate, inclusiv a asociațiilor de consumatori care îi reprezintă pe deținătorii de tokenuri raportate la active, un model de plângere, astfel cum figurează în anexă;

(b) se asigură că deținătorii de tokenuri raportate la active și orice alte părți interesate pot:

(i) să depună plângeri prin mijloace electronice sau pe suport de hârtie;

(ii) să depună plângeri în mod gratuit;

(c) confirmă primirea unei plângeri, menționând în mod clar data primirii acesteia și, în cazul în care plângerea este depusă prin intermediul unui un formular electronic, furnizează reclamantului o copie a plângerii respective;

(d) înregistrează, intern, plângerile și măsurile luate ca răspuns la acestea, într-un mod adecvat, de exemplu într-un registru electronic securizat, păstrându-le pentru o perioadă rezonabilă de timp și, în orice caz, nu mai mult decât este permis de cerințele naționale privind termenele de păstrare, dacă este cazul;

(e) acceptă și tratează o plângere chiar dacă reclamantul depune plângerea într-un alt format decât modelul prevăzut în anexă;

(f) transmit reclamantului o declarație de confidențialitate care însoțește modelul prevăzut în anexa la prezentul regulament, în conformitate cu articolele 13 și 14 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului ([4]).

Articolul 4

Limbile utilizate

Emitenții de tokenuri raportate la active și, după caz, entitățile terțe:

(a) publică descrierea procedurii de tratare a plângerilor și modelul prevăzut în anexă în limbile pe care le utilizează pentru a-și comercializa serviciile sau în limbile pe care le utilizează pentru a comunica cu deținătorul de tokenuri raportate la active;

(b) se asigură că reclamanții pot depune plângeri:

(i) în limbile pe care le utilizează emitenții și entitățile terțe pentru a-și comercializa serviciile sau în limbile pe care aceștia/acestea le utilizează pentru a comunica cu deținătorul de tokenuri raportate la active;

(ii) în limbile oficiale ale statului membru de origine și ale statelor membre gazdă, care sunt, de asemenea, limbi oficiale ale Uniunii.

Articolul 5

Procedura de investigare a plângerilor și de comunicare a rezultatelor investigațiilor către reclamanți

(1) Emitenții de tokenuri raportate la active:

(a) la primirea unei plângeri, evaluează, fără întârzieri nejustificate, dacă plângerea este clară și completă și, în special, dacă aceasta conține toate informațiile și dovezile relevante și informează reclamantul dacă plângerea îndeplinește condițiile de admisibilitate, care trebuie să fie echitabile, rezonabile și să nu restricționeze în mod nejustificat drepturile persoanelor fizice sau juridice de a depune o plângere;

(b) în cazul în care ajung la concluzia că o plângere este neclară sau incompletă, solicită prompt reclamantului toate informațiile sau dovezile suplimentare necesare pentru tratarea corespunzătoare a plângerii;

(c) în cazul în care o plângere nu îndeplinește condițiile de admisibilitate, furnizează reclamantului o explicație clară a motivelor respingerii plângerii ca inadmisibilă;

(d) încearcă să colecteze și să investigheze toate informațiile și dovezile relevante cu privire la o plângere;

(e) în cazul în care obiectul plângerii nu ține de domeniul lor de competență, informează reclamantul cu privire la acest lucru și furnizează datele de contact ale entității responsabile cu tratarea plângerii, dacă acestea sunt cunoscute;

(f) informează reclamantul în mod corespunzător cu privire la orice măsuri suplimentare luate pentru a trata plângerea și răspund, fără întârzieri nejustificate, la cererile de informații adresate de reclamant.

(2) Emitenții de tokenuri raportate la active analizează în permanență datele privind tratarea plângerilor pentru a identifica și a aborda orice probleme recurente sau sistemice, precum și potențialele riscuri juridice și operaționale. În special, emitenții de tokenuri raportate la active:

(a) analizează cauzele plângerilor individuale pentru a identifica cauzele profunde comune diferitelor tipuri de plângeri;

(b) analizează dacă astfel de cauze profunde pot afecta și alte procese sau produse, inclusiv procesele și produsele care nu fac în mod direct obiectul unei plângeri;

([4]) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(c) abordează aceste cauze profunde.

(3) Emitenții de tokenuri raportate la active comunică reclamanților rezultatul investigațiilor privind plângerile depuse:

(a) într-un limbaj simplu, ușor de înțeles de către reclamanți;

(b) oferindu-le un răspuns fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termenele stabilite la nivel național pentru soluționarea plângerilor depuse de reclamanți, dacă sunt prevăzute astfel de termene și

(c) incluzând o explicație detaliată a poziției lor cu privire la plângere în cazul în care decizia finală nu satisface pe deplin solicitarea reclamantului (sau orice decizie finală, în cazul în care legislația națională impune acest lucru) și precizând faptul că reclamantul are posibilitatea de a-și menține plângerea, inclusiv de a apela la un ombudsman, la mecanisme alternative de soluționare a litigiilor și la autoritățile naționale competente.

În sensul literei (b), în cazul în care nu se poate oferi un răspuns în termenele preconizate, emitenții de tokenuri raportate la active informează reclamantul cu privire la cauzele întârzierii, indicând termenul probabil de finalizare a investigației lor.

În sensul literei (c), o astfel de decizie se furnizează în scris.

Articolul 6

Dispoziții specifice privind tratarea plângerilor care implică entități terțe

(1) În cazul în care tokenurile au fost distribuite, integral sau parțial, prin intermediul unor entități terțe, emitenții de tokenuri raportate la active se asigură că:

(a) entitățile terțe le notifică în timp util orice plângeri primite cu privire la distribuirea acestor tokenuri și le transferă emitentului de tokenuri raportate la active, care evaluează plângerile respective;

(b) notifică în timp util entităților terțe care distribuie astfel de tokenuri orice plângeri primite de emitentul de tokenuri raportate la active cu privire la distribuirea tokenurilor respective.

(2) Entitățile terțe:

(a) permit reclamanților:

(i) să depună plângeri prin mijloace electronice sau pe suport de hârtie;

(ii) să depună plângeri în mod gratuit;

(b) confirmă primirea unei plângeri privind distribuirea de tokenuri raportate la active, menționând în mod clar data primirii acesteia și, în cazul în care plângerea este depusă prin intermediul unui formular electronic, furnizează reclamantului o copie a plângerii;

(c) furnizează reclamantului datele de contact ale emitenților de tokenuri raportate la active, pentru a-i permite acestuia să-și exercite opțiunea de a depune plângeri direct la emitenții de tokenuri raportate la active;

(d) elaborează și pun la dispoziția deținătorilor de tokenuri raportate la active același model de plângere ca și emitentul de tokenuri raportate la active, utilizând modelul prevăzut în anexă;

(e) înregistrează intern, într-un mod adecvat, într-un registru electronic securizat, toate plângerile primite și orice măsuri luate ca răspuns la acestea, păstrându-le pentru o perioadă de timp rezonabilă și, în orice caz, nu mai mult decât este permis de cerințele naționale privind termenele de păstrare, dacă sunt prevăzute astfel de termene;

(f) furnizează reclamantului o declarație de confidențialitate care însoțește modelul prevăzut în anexa la prezentul regulament, în conformitate cu articolele 13 și 14 din Regulamentul (UE) 2016/679.

Articolul 7

Intrarea în vigoare

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 30 septembrie 2024.

Pentru Comisie
Președinta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXĂ

Modelul pe care emitenții de tokenuri raportate la active și, după caz, entitățile terțe trebuie să îl pună la dispoziția deținătorilor de tokenuri raportate la active pentru depunerea plângerilor

DEPUNEREA UNEI PLÂNGERI

1.a. **Informații privind reclamantul**

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME	NUMĂR DE ÎNREGISTRARE	IDENTIFICATORUL ENTITĂȚII JURIDICE (DACĂ ESTE DISPONIBIL)	REFERINȚA CLIENTULUI (DACĂ ESTE DISPONIBILĂ)

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (În cazul unei persoane juridice, adresa sediului social)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON		ADRESĂ DE E-MAIL	

1.b. **Date de contact (dacă diferă de cele de la punctul 1a)**

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (În cazul unei persoane juridice, adresa sediului social)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON		ADRESĂ DE E-MAIL	

2.a. **Informații privind reprezentantul legal (dacă este cazul) (o procură sau un alt document oficial ca dovadă a numirii reprezentantului)**

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME	NUMĂRUL DE ÎNREGISTRARE	IDENTIFICATORUL ENTITĂȚII JURIDICE (DACĂ ESTE DISPONIBIL)

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (În cazul unei persoane juridice, adresa sediului social)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON		ADRESĂ DE E-MAIL	

2.b. **Date de contact (dacă diferă de cele de la punctul 2a)**

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (În cazul unei persoane juridice, adresa sediului social)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON		ADRESĂ DE E-MAIL	

3. **Informații privind plângerea**

3.a. **Date complete privind emiterea, oferirea sau solicitarea admiterii la tranzacționare a unui token raportat la active sau o trimitere la acordul la care se referă plângerea (și anume, numele emitenților de tokenuri raportate la active, numărul de referință al tokenului raportat la active sau alte referințe ale tranzacțiilor relevante...)**

3.b. **Descrierea obiectului plângerii**

Vă rugăm să furnizați documente justificative pentru faptele menționate.

3.c. **Data (datele) la care s-au petrecut faptele care au stat la baza plângerii**

3.d. **Descrierea daunelor, a pierderii sau a prejudiciului cauzat (dacă este cazul)**

3.e. **Alte observații sau informații relevante (dacă este cazul)**

La ..... (*locul*), la ..... (*data*)

Semnătura:

RECLAMANT/REPREZENTANT LEGAL

Documentele furnizate (*vă rugăm să bifați căsuța corespunzătoare*):

Procură sau alt document relevant	
Copia documentelor contractuale ale investițiilor la care se referă plângerea	
Alte documente în sprijinul plângerii:	