Úradný vestník
Európskej únie

SK
Séria L

2025/293

13.2.2025

DELEGOVANÉ NARIADENIE KOMISIE (EÚ) 2025/293

z 30. septembra 2024,

ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1114, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa bližšie určujú požiadavky, vzory a postupy na vybavovanie sťažností vo vzťahu k tokenom naviazaným na aktíva

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie,

so zreteľom na nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1114 z 31. mája 2023 o trhoch s kryptoaktívami a o zmene nariadení (EÚ) č. 1093/2010 a (EÚ) č. 1095/2010 a smerníc 2013/36/EÚ a (EÚ) 2019/1937 ([1]), a najmä na jeho článok 31 ods. 5 tretí pododsek,

keďže:

(1) V záujme ochrany spotrebiteľa a v súlade s článkom 31 nariadenia (EÚ) 2023/1114 by emitenti tokenov naviazaných na aktíva a prípadne subjekty, ktoré sú tretími stranami, ako sa uvádza v článku 34 ods. 5 prvom pododseku písm. h) uvedeného nariadenia, mali držiteľom tokenov naviazaných na aktíva a iným zainteresovaným stranám poskytovať informácie o postupoch vybavovania sťažností. Títo emitenti a subjekty, ktoré sú tretími stranami, by okrem toho mali sprístupniť harmonizovaný vzor v jazykoch, ktoré uvedení emitenti a subjekty, ktoré sú tretími stranami, používajú na uvádzanie svojich služieb na trh, alebo v jazykoch, ktoré používajú na komunikáciu s držiteľom tokenov naviazaných na aktíva.

(2) S cieľom zabezpečiť transparentnosť pre sťažovateľov a umožniť im účinný prístup k postupom podávania sťažností a ich využívanie by takéto informácie mali obsahovať bezplatné podávanie a vybavovanie ich sťažností v jazykoch používaných emitentmi tokenov naviazaných na aktíva a prípadne subjektmi, ktoré sú tretími stranami, pri uvádzaní ich služieb na trh, alebo v jazykoch, ktoré používajú na komunikáciu s držiteľom tokenov naviazaných na aktíva, a v úradných jazykoch domovského členského štátu a hostiteľských členských štátov, ktoré sú aj úradnými jazykmi Únie.

(3) Aby sa zabránilo rozdielnym postupom vybavovania sťažností medzi emitentmi tokenov naviazaných na aktíva a subjektmi, ktoré sú tretími stranami, by sťažovatelia mali mať možnosť podávať svoje sťažnosti s použitím harmonizovaného vzoru v postupoch vybavovania sťažností zo strany uvedených emitentov a prípadne subjektov, ktoré sú tretími stranami, bez ohľadu na to, kde sú títo emitenti alebo subjekty, ktoré sú tretími stranami, usadené alebo kde bol token distribuovaný v Únii. Aj keď však sťažovateľ podá sťažnosť vo formáte inom ako vzor, emitent a subjekt, ktorý je treťou stranou, by mali sťažnosť napriek tomu riešiť a nemali by ju preto zamietnuť.

(4) V záujme zabezpečenia účinných a transparentných postupov na rýchle, spravodlivé a konzistentné vybavovanie sťažností zo strany držiteľov tokenov naviazaných na aktíva a iných zainteresovaných strán by emitent tokenov naviazaných na aktíva a prípadne subjekty, ktoré sú tretími stranami, mali potvrdiť prijatie sťažnosti s jasným uvedením dátumu jej prijatia a v prípade podania elektronického formulára sťažnosti poskytnúť sťažovateľovi kópiu sťažnosti. Okrem toho by emitent tokenov naviazaných na aktíva mal posúdiť, či je sťažnosť prípustná a či obsahuje všetky relevantné informácie potrebné na vyšetrovanie sťažností, a bezodkladne požiadať držiteľov tokenov naviazaných na aktíva a iné zainteresované strany o akékoľvek dodatočné informácie potrebné na rýchle a účinné vyšetrovanie a vybavenie sťažnosti.

([1]) Ú. v. EÚ L 150, 9.6.2023, s. 40., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(5) S cieľom zabezpečiť rovnaké zaobchádzanie v Únii by sa malo stanoviť, čo by predstavovalo „primeranú lehotu“ na to, aby emitent tokenov naviazaných na aktíva oznámil výsledok svojich vyšetrovaní. Emitent by mal sťažovateľa priebežne informovať o pokroku pri postupe vybavovania sťažností a prípadne poskytnúť odpoveď bez zbytočného odkladu, a v každom prípade v lehotách stanovených na vnútroštátnej úrovni na riešenie sťažností podaných sťažovateľmi. Emitent by mal posúdiť všetky sťažnosti a identifikovať nedostatky, ktoré sa môžu opakovať.

(6) V súlade so zásadou minimalizácie údajov by sa mali požadovať len osobné údaje, ktoré sú potrebné na vybavenie sťažnosti.

(7) Toto nariadenie vychádza z návrhu regulačných technických predpisov vypracovaných v spolupráci s Európskym orgánom pre cenné papiere a trhy, ktoré predložil Komisii Európsky orgán pre bankovníctvo.

(8) Európsky orgán pre bankovníctvo uskutočnil otvorené verejné konzultácie o návrhu regulačných technických predpisov, z ktorého toto nariadenie vychádza, analyzoval potenciálne súvisiace náklady a prínosy a požiadal o poradenstvo Skupinu zainteresovaných strán v bankovníctve zriadenú v súlade s článkom 37 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 ([2]).

(9) V súlade s článkom 42 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 ([3]) sa uskutočnili konzultácie s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov, ktorý vydal 21. júna 2024 stanovisko,

PRIJALA TOTO NARIADENIE:

Článok 1

Vybavovanie sťažností a politika a funkcia riadenia sťažností

1. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva a prípadne subjekty, ktoré sú tretími stranami, zavádzajú a zachovávajú postupy vybavovania sťažností, ak je sťažnosť:

a) vyjadrením nespokojnosti, ktoré im adresovala fyzická alebo právnická osoba alebo akákoľvek iná zainteresovaná strana vrátane spotrebiteľských združení, ktoré zastupujú držiteľov tokenov naviazaných na aktíva, vo vzťahu k emisii tokenov naviazaných na aktíva, ich ponukou alebo žiadosťou o ich prijatie na obchodovanie podľa nariadenia (EÚ) 2023/1114;

b) predložená „sťažovateľom“, ktorý je fyzickou alebo právnickou osobou, alebo akoukoľvek inou zainteresovanou stranou vrátane spotrebiteľských združení, ktoré zastupujú držiteľov tokenov naviazaných na aktíva, a ak uvedená osoba alebo akákoľvek iná zainteresovaná strana tvrdí, že oprávnená podať sťažnosť emitentovi tokenov naviazaných na aktíva alebo subjektu, ktorý je treťou stranou, pričom uvedený emitent tokenov naviazaných na aktíva alebo subjekt, ktorý je treťou stranou, úplne alebo čiastočne distribuujú tokeny naviazané na aktíva.

2. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva zavádzajú a zachovávajú postupy vybavovania sťažností, ktoré zahŕňajú všetky tieto prvky:

a) „politiku riadenia sťažností“, ktorá je:

   i) vymedzená a schválená vrcholovým manažmentom emitenta tokenov naviazaných na aktíva, ktorý je zodpovedný aj za vykonávanie tejto politiky a monitorovanie jej dodržiavania;

   ii) stanovená v písomnom dokumente, ktorý je dostupný v elektronickej alebo papierovej podobe;

([2]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1247/2002/ES (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) sprístupnená všetkým príslušným zamestnancom emitenta tokenov naviazaných na aktíva prostredníctvom primeraného interného kanála.

b) „politiku riadenia sťažností“, na základe ktorej sa:

i) umožňuje spravodlivé vyšetrovanie sťažností;

ii) identifikujú a zmierňujú možné konflikty záujmov.

Článok 2

Poskytovanie informácií držiteľovi tokenov naviazaných na aktíva a iným zainteresovaným stranám

1. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva poskytujú sťažovateľovi na požiadanie alebo pri potvrdení prijatia sťažnosti jasné, presné a aktuálne písomné informácie o postupe vybavovania sťažností. Informácie poskytnuté zo strany emitenta obsahujú tieto prvky:

a) podmienky prípustnosti sťažností uvedené v článku 5 ods. 1 písm. a);

b) podrobnosti o postupe podania sťažnosti vrátane druhu informácií, ktoré má sťažovateľ poskytnúť, a totožnosti a kontaktných údajov osoby alebo oddelenia, ktorému je sťažnosť adresovaná;

c) postup, ktorý sa bude dodržiavať pri vybavovaní sťažnosti, a to aj vtedy, keď sa potvrdí prijatie sťažnosti, ako aj orientačné harmonogramy vybavovania a dostupnosť príslušného orgánu, ombudsmana alebo mechanizmov alternatívneho riešenia sporov;

d) informácie o tom, že sťažnosti sa emitentom alebo prípadne subjektom, ktoré sú tretími stranami podávajú a vybavujú bezplatne;

e) zmienku o povinnosti emitenta priebežne informovať sťažovateľa o vybavovaní sťažnosti.

2. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva uverejňujú aktualizovaný opis postupu vybavovania sťažností, ako aj vzor na podávanie sťažností stanovený v prílohe, a to ľahko dostupným spôsobom vrátane brožúr, prospektov, zmluvných dokumentov alebo prostredníctvom svojho webového sídla.

Článok 3

Vzory a zaznamenávanie

Emitenti tokenov naviazaných na aktíva:

a) vypracúvajú a sprístupňujú držiteľom tokenov naviazaných na aktíva a iným zainteresovaným stranám vrátane spotrebiteľských združení, ktoré zastupujú držiteľov tokenov naviazaných na aktíva, vzor na podávanie sťažností uvedený v prílohe;

b) zabezpečujú, aby držitelia tokenov naviazaných na aktíva a akékoľvek iné zainteresované strany mohli:

i) podávať sťažnosti elektronickými prostriedkami alebo v papierovej podobe;

ii) podávať sťažnosti bezplatne;

c) potvrdzujú prijatie sťažnosti, pričom jasne uvádzajú dátum jej prijatia, a v prípade podania elektronického formulára sťažnosti poskytujú sťažovateľovi kópiu tejto sťažnosti;

d) interne zaznamenávajú sťažnosti a opatrenia prijaté v reakcii na ne vhodným spôsobom, napríklad prostredníctvom zabezpečeného elektronického registra, a to počas primeraného obdobia a v žiadnom prípade nie dlhšie, ako to povoľujú vnútroštátne lehoty, ak je to uplatniteľné;

e) prijímajú a vybavujú sťažnosť, aj keď sťažovateľ podáva sťažnosť vo formáte inom, ako je vzor stanovený v prílohe;

f) poskytujú sťažovateľovi oznámenie o ochrane osobných údajov, ktoré sa pripája k vzoru uvedenému v prílohe k tomuto nariadeniu, v súlade s článkami 13 a 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 ([4]).

Článok 4

Jazyky

Emitenti tokenov naviazaných na aktíva a prípadne subjekty, ktoré sú tretími stranami:

a) uverejňujú opis postupu vybavovania sťažností a vzor stanovený v prílohe v jazykoch, ktoré používajú na uvádzanie svojich služieb na trh, alebo v jazykoch, ktoré používajú na komunikáciu s držiteľom tokenov naviazaných na aktíva;

b) zabezpečujú, aby sťažovatelia mohli podávať sťažnosti:

i) v jazykoch, ktoré emitenti a subjekty, ktoré sú tretími stranami, používajú na uvádzanie svojich služieb na trh, alebo v jazykoch, ktoré používajú na komunikáciu s držiteľmi tokenov naviazaných na aktíva;

ii) v úradných jazykoch domovského členského štátu a hostiteľských členských štátov, ktoré sú aj úradnými jazykmi Únie.

Článok 5

Postup vyšetrovania sťažností a oznamovania výsledkov vyšetrovaní sťažovateľom

1. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva:

a) po prijatí sťažnosti bez zbytočného odkladu posúdia, či je sťažnosť jasná a úplná, a najmä posúdia, či sťažnosť obsahuje všetky relevantné informácie a dôkazy. Takisto informujú sťažovateľa o tom, či sťažnosť spĺňa podmienky prípustnosti, ktoré musia byť spravodlivé, primerané a nesmú neprimerane obmedzovať práva fyzických alebo právnických osôb podať sťažnosť;

b) ak dospejú k záveru, že sťažnosť je nejasná alebo neúplná, bezodkladne požiadajú sťažovateľa o všetky doplňujúce informácie alebo dôkazy potrebné na riadne vybavenie sťažnosti;

c) ak sťažnosť nespĺňa podmienky prípustnosti, poskytnú sťažovateľovi jasné vysvetlenie dôvodov zamietnutia sťažnosti ako neprípustnej;

d) sa usilujú zhromaždiť a vyšetriť všetky relevantné informácie a dôkazy súvisiace so sťažnosťou;

e) ak nemajú vecnú príslušnosť, informujú o tom sťažovateľa a uvedú kontaktné údaje subjektu zodpovedného za vybavovanie sťažnosti, ak sú im známe;

f) priebežne náležite informujú sťažovateľa o všetkých ďalších krokoch uskutočnených s cieľom vybaviť sťažnosť a bez zbytočného odkladu odpovedajú na žiadosti o informácie zo strany sťažovateľa.

2. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva priebežne analyzujú údaje o vybavovaní sťažností s cieľom identifikovať a riešiť všetky opakujúce sa alebo systémové problémy, ako aj potenciálne právne a prevádzkové riziká. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva najmä:

a) analyzujú príčiny individuálnych sťažností, aby identifikovali hlavné príčiny spoločné pre rôzne druhy sťažností;

b) zvažujú, či takéto základné príčiny môžu ovplyvniť aj iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa priamo nevzťahujú sťažnosti;

([4]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) rieši takéto základné príčiny.

3. Emitenti tokenov naviazaných na aktíva oznamujú sťažovateľom výsledok vyšetrovaní podaných sťažností:

a) jazykom, ktorý je pre sťažovateľov zrozumiteľný;

b) prípadne poskytnutím odpovede bez zbytočného odkladu a v každom prípade v lehotách stanovených na vnútroštátnej úrovni na riešenie sťažností podaných sťažovateľmi, a takisto

c) zahrnutím dôkladného vysvetlenia svojho stanoviska k sťažnosti, ak konečné rozhodnutie v plnej miere nespĺňa požiadavku sťažovateľa (alebo akékoľvek konečné rozhodnutie, ak sa to vyžaduje vo vnútroštátnom práve), a stanovením možnosti sťažovateľa postúpiť sťažnosť vrátane uvedením dostupnosti ombudsmana, mechanizmov alternatívneho riešenia sporov a príslušných vnútroštátnych orgánov.

Na účely písmena b), ak nie je možné poskytnúť odpoveď v očakávaných lehotách, emitenti tokenov naviazaných na aktíva informujú sťažovateľa o príčinách omeškania, pričom uvedú, kedy sa ich vyšetrovanie pravdepodobne ukončí.

Na účely písmena c) sa takéto rozhodnutie poskytuje písomne.

Článok 6

Osobitné ustanovenia týkajúce sa vybavovania sťažností zahŕňajúcich subjekty, ktoré sú tretími stranami

1. Ak boli tokeny úplne alebo čiastočne distribuované subjektmi, ktoré sú tretími stranami, emitenti tokenov naviazaných na aktíva zabezpečia, aby:

a) im subjekty, ktoré sú tretími stranami, včas oznámili všetky prijaté sťažnosti týkajúce sa distribúcie takýchto tokenov a postúpili ich emitentovi tokenov naviazaných na aktíva, ktorý takéto sťažnosti posúdi;

b) včas informovali subjekty, ktoré sú tretími stranami a ktoré distribuujú takéto tokeny, o všetkých sťažnostiach prijatých emitentom tokenov naviazaných na aktíva v súvislosti s distribúciou uvedených tokenov.

2. Subjekty, ktoré sú tretími stranami, musia:

a) umožniť sťažovateľom:

i) podávať sťažnosti elektronickými prostriedkami alebo v papierovej podobe;

ii) podávať sťažnosti bezplatne;

b) potvrdiť prijatie sťažnosti v súvislosti s distribúciou takýchto tokenov, pričom musia jasne uviesť dátum jej prijatia, a v prípade podania elektronického formulára sťažnosti musia poskytnúť sťažovateľovi kópiu tejto sťažnosti;

c) poskytnúť sťažovateľovi kontaktné údaje emitentov tokenov naviazaných na aktíva, aby mal sťažovateľ možnosť podávať sťažnosti priamo emitentom tokenov naviazaných na aktíva;

d) vypracovať a sprístupniť držiteľom tokenov naviazaných na aktíva rovnaký vzor na podávanie sťažností ako emitent tokenov naviazaných na aktíva, pričom použijú vzor stanovený v prílohe;

e) ak je to uplatniteľné, interne, vhodne a pomocou zabezpečeného elektronického registra zaznamenávať všetky prijaté sťažnosti a všetky opatrenia prijaté v reakcii na ne počas primeraného obdobia a v žiadnom prípade nie dlhšie, ako to povoľujú vnútroštátne lehoty;

f) poskytnúť sťažovateľovi oznámenie o ochrane osobných údajov, ktoré sa pripojí k vzoru stanovenému v prílohe k tomuto nariadeniu, v súlade s článkami 13 a 14 nariadenia (EÚ) 2016/679.

Článok 7

Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom nasledujúcim po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli 30. septembra 2024

Za Komisiu
predsedníčka
Ursula VON DER LEYEN

PRÍLOHA

Vzor, ktorý emitenti tokenov naviazaných na aktíva a prípadne subjekty, ktoré sú tretími stranami, sprístupňujú držiteľom tokenov naviazaných na aktíva na predkladanie sťažností

PREDLOŽENIE SŤAŽNOSTI

1.a. **Informácie o sťažovateľovi**

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNEHO SUBJEKTU	MENO	REGISTRAČNÉ ČÍSLO	IDENTIFIKÁTOR PRÁVNEHO SUBJEKTU LEI (AK JE K DISPOZÍCII)	REFERENČNÉ ČÍSLO ZÁKAZNÍKA (AK JE K DISPOZÍCII)

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade právneho subjektu adresa sídla)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAILOVÁ ADRESA	

1.b. **Kontaktné údaje (ak sa odlišujú od údajov v 1.a)**

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNEHO SUBJEKTU	MENO

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade právneho subjektu adresa sídla)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAILOVÁ ADRESA	

2.a. **Informácie o právnom zástupcovi (ak sa uplatňuje) (plná moc alebo iný úradný dokument preukazujúci vymenovanie zástupcu)**

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNEHO SUBJEKTU	MENO	REGISTRAČNÉ ČÍSLO	IDENTIFIKÁTOR PRÁVNEHO SUBJEKTU LEI (AK JE K DISPOZÍCII)

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade právneho subjektu adresa sídla)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAILOVÁ ADRESA	

2.b. **Kontaktné údaje (ak sa odlišujú od údajov v 2.a)**

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNEHO SUBJEKTU	MENO

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade právneho subjektu adresa sídla)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓNNE ČÍSLO		E-MAILOVÁ ADRESA	

3. **Informácie o sťažnosti**

3.a. **Úplný odkaz na emisiu, ponuku alebo žiadosť o prijatie tokenov naviazaných na aktíva na obchodovanie alebo dohoda, na ktorú sa sťažnosť vzťahuje (t. j. názov emitentov tokenov naviazaných na aktíva, referenčné číslo tokenov naviazaných na aktíva alebo iné odkazy na príslušné transakcie...)**

3.b. **Opis predmetu sťažnosti**

Predložte akúkoľvek dokumentáciu podporujúcu uvedené skutočnosti.

3.c. **Dátum/dátumy súvisiaci/súvisiace so skutočnosťami, ktoré viedli k sťažnosti**

3.d. **Opis prípadnej spôsobenej škody alebo straty**

3.e. **Iné prípadné pripomienky alebo relevantné informácie**

V …… (*miesto*) dňa …… (*dátum*)

Podpis:

SŤAŽOVATEĽ/PRÁVNY ZÁSTUPCA

Predložená dokumentácia *(označte vhodný rámček):*

Plná moc alebo iný relevantný dokument	
Kópia zmluvných dokumentov súvisiacich s investíciami, ktorých sa týka sťažnosť	
Iné dokumenty podporujúce sťažnosť:	