Uradni list
Evropske unije

SL
Serija L

2025/293

13.2.2025

DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2025/293

z dne 30. septembra 2024

o dopolnitvi Uredbe (EU) 2023/1114 Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z regulativnimi tehničnimi standardi glede zahtev, predlog in postopkov za obravnavo pritožb v zvezi z žetoni, vezanimi na sredstva

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije,

ob upoštevanju Uredbe (EU) 2023/1114 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 31. maja 2023 o trgih kriptosredstev in spremembi uredb (EU) št. 1093/2010 in (EU) št. 1095/2010 ter direktiv 2013/36/EU in (EU) 2019/1937 ([1]) ter zlasti člena 31(5), tretji pododstavek, Uredbe,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Za varstvo potrošnikov in v skladu s členom 31 Uredbe (EU) 2023/1114 bi morali izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, in, kadar je ustrezno, tretji subjekti iz člena 34(5), prvi pododstavek, točka (h), navedene uredbe imetnikom žetonov, vezanih na sredstva, in drugim zainteresiranim stranem zagotoviti informacije o postopkih za obravnavo pritožb. Poleg tega bi jim morali ti izdajatelji in tretji subjekti dati na voljo usklajeno predlogo v jezikih, ki jih ti izdajatelji in tretji subjekti uporabljajo za trženje svojih storitev, ali v jezikih, ki jih uporabljajo za komunikacijo z imetnikom žetonov, vezanih na sredstva.

(2) Da bi pritožnikom zagotovili preglednost ter jim omogočili učinkovit dostop do pritožbenih postopkov in njihovo uporabo, bi moralo biti v take informacije vključeno, da se pritožbe vložijo in obravnavajo brezplačno, in sicer v jezikih, ki jih izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, in, kadar je ustrezno, tretji subjekti uporabljajo za trženje svojih storitev, ali v jezikih, ki jih uporabljajo za komunikacijo z imetnikom žetonov, vezanih na sredstva, ter v uradnih jezikih matične države članice in držav članic gostiteljic, ki so tudi uradni jeziki Unije.

(3) Da bi se izognili različnim postopkom za obravnavo pritožb med izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, in tretjimi subjekti, bi morali imeti pritožniki možnost, da v postopkih za obravnavo pritožb pri teh izdajateljih in, kadar je ustrezno, tretjih subjektih svoje pritožbe vložijo z uporabo usklajene predloge, ne glede na to, kje imajo ti izdajatelji ali tretji subjekti sedež ali kje v Uniji je bil žeton distribuiran. Tudi če pritožnik pritožbe ne vloži v obliki predloge, bi morala izdajatelj in tretji subjekt pritožbo še vedno obravnavati in je ne zavrniti iz tega razloga.

(4) Za zagotovitev učinkovitih in preglednih postopkov za hitro, pošteno in dosledno obravnavo pritožb imetnikov žetonov, vezanih na sredstva, in drugih zainteresiranih strani bi morali izdajatelj žetonov, vezanih na sredstva, in, kadar je ustrezno, tretji subjekti potrditi prejem pritožbe z jasno navedbo datuma njenega prejema ter pritožniku predložiti njeno kopijo, kadar jo je vložil na elektronskem obrazcu za pritožbe. Poleg tega bi moral izdajatelj žetonov, vezanih na sredstva, oceniti, ali je pritožba dopustna in ali vsebuje vse ustrezne informacije, potrebne za preiskavo pritožb, ter od imetnikov žetonov, vezanih na sredstva, in drugih zainteresiranih strani nemudoma zahtevati vse dodatne informacije, potrebne za hitro in učinkovito preiskavo in obravnavo pritožbe.

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

(5) Za zagotovitev enake obravnave v Uniji bi bilo treba določiti, kaj pomeni „razumno obdobje“, v katerem mora izdajatelj žetonov, vezanih na sredstva, sporočiti rezultate svojih preiskav. Izdajatelj bi moral pritožnika obveščati o poteku postopka za obravnavo pritožb in zagotoviti odgovor brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v rokih, določenih na nacionalni ravni za obravnavo pritožb, ki jih vložijo pritožniki, kadar je ustrezno. Izdajatelj bi moral oceniti vse pritožbe in opredeliti pomanjkljivosti, ki se morda ponavljajo.

(6) V skladu z načelom najmanjšega obsega podatkov bi bilo treba zahtevati le osebne podatke, ki so potrebni za obravnavo pritožbe.

(7) Ta uredba temelji na osnutkih regulativnih tehničnih standardov, pripravljenih v tesnem sodelovanju z Evropskim organom za vrednostne papirje in trge, ki jih je Komisiji predložil Evropski bančni organ.

(8) Evropski bančni organ je opravil odprta javna posvetovanja o osnutku regulativnih tehničnih standardov, na katerem temelji ta uredba, analiziral morebitne s tem povezane stroške in koristi ter zaprosil za mnenje interesno skupino za bančništvo, ustanovljeno v skladu s členom 37 Uredbe (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta ([2]).

(9) V skladu s členom 42(1) Uredbe (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta ([3]) je bilo opravljeno posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, ki je mnenje podal 21. junija 2024 –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

Člen 1

Obravnavanje pritožb ter politika in funkcija za obravnavanje pritožb

1. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, in, kadar je ustrezno, tretji subjekti vzpostavijo in vzdržujejo postopke za obravnavo pritožb, kadar je pritožba:

(a) izjava o nezadovoljstvu, ki jo nanje naslovi fizična ali pravna oseba ali katera koli druga zainteresirana stran, vključno s potrošniškimi združenji, ki zastopajo imetnike žetonov, vezanih na sredstva, v zvezi z izdajo žetonov, vezanih na sredstva, njihovo ponudbo ali prošnjo za uvrstitev v trgovanje v skladu z Uredbo (EU) 2023/1114;

(b) predložena s strani „pritožnika“, ki je fizična ali pravna oseba, ali katera koli druga zainteresirana stran, vključno s potrošniškimi združenji, ki zastopajo imetnike žetonov, vezanih na sredstva, in kadar ta oseba ali katera koli druga zainteresirana stran trdi, da izpolnjuje pogoje za vložitev pritožbe pri izdajatelju žetonov, vezanih na sredstva, ali pri tretjem subjektu, ki v celoti ali delno distribuira žetone, vezane na sredstva.

2. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, vzpostavijo in vzdržujejo postopke za obravnavo pritožb, ki vključujejo vse naslednje:

(a) „politiko za obravnavanje pritožb“, ki:

(i) jo opredeli in potrdi višje vodstvo izdajatelja žetonov, vezanih na sredstva, ki je odgovorno tudi za izvajanje te politike in spremljanje skladnosti z njo;

(ii) je določena v pisnem dokumentu, ki je na voljo v elektronski ali papirni obliki;

([2]) Uredba (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES (UL L 331, 15.12.2010, str. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Uredba (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1247/2002/ES (UL L 295, 21.11.2018, str. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

(iii) je na voljo vsemu zadevnemu osebju izdajatelja žetonov, vezanih na sredstva, prek ustreznega notranjega kanala;

(b) „funkcijo za obravnavanje pritožb“, ki:

(i) omogoča pošteno preiskavo pritožb;

(ii) ugotavlja in blaži morebitna nasprotja interesov.

Člen 2

Zagotavljanje informacij imetniku žetonov, vezanih na sredstva, in drugim zainteresiranim stranem

1. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, pritožniku na zahtevo ali ob potrditvi prejema pritožbe zagotovijo jasne, točne in ažurne pisne informacije o postopku za obravnavo pritožb. Informacije, ki jih zagotovi izdajatelj, vključujejo:

(a) pogoje za dopustnost pritožb iz člena 5(1), točka (a);

(b) podrobnosti o postopku za vložitev pritožbe, vključno z vrsto informacij, ki jih mora zagotoviti pritožnik, ter identiteto in kontaktnimi podatki osebe ali oddelka, na katerega je pritožba naslovljena;

(c) postopek, ki se bo uporabil pri obravnavi pritožbe, vključno s tem, kdaj bo potrjen prejem pritožbe, okvirni čas obravnave in razpoložljivost pristojnega organa, varuha človekovih pravic ali mehanizmov za alternativno reševanje sporov;

(d) podatek, da se pritožbe vložijo in obravnavajo brezplačno pri izdajateljih ali, kadar je ustrezno, pri tretjih subjektih;

(e) navedbo obveznosti izdajatelja, da pritožnika obvešča o nadaljnji obravnavi pritožbe.

2. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, objavijo ažuren opis postopka za obravnavo pritožb in predlogo za vložitev pritožb iz Priloge na lahko dostopen način, tudi v brošurah, prospektih, pogodbenih dokumentih ali na svojem spletišču.

Člen 3

Predloge in evidentiranje

Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva:

(a) pripravijo ter dajo imetnikom žetonov, vezanih na sredstva, in drugim zainteresiranim stranem, vključno s potrošniškimi združenji, ki zastopajo imetnike žetonov, vezanih na sredstva, na voljo predlogo za vložitev pritožb, kot je določena v Prilogi;

(b) zagotovijo, da lahko imetniki žetonov, vezanih na sredstva, in vse druge zainteresirane strani:

(i) vložijo pritožbe prek elektronskih sredstev ali v papirni obliki;

(ii) pritožbe vložijo brezplačno;

(c) potrdijo prejem pritožbe, pri čemer jasno navedejo datum njenega prejema, in pritožniku predložijo njeno kopijo, kadar je bila vložena na elektronskem obrazcu za pritožbo;

(d) interno ustrezno evidentirajo pritožbe in ukrepe, sprejete v odziv nanje, na primer prek varnega elektronskega registra, in sicer za razumno obdobje, v nobenem primeru pa ne dlje, kot je dovoljeno v skladu z nacionalnimi zahtevami glede rokov, kadar je ustrezno;

(e) sprejmejo in obravnavajo pritožbo, tudi če pritožnik pritožbe ne vloži v obliki predloge iz Priloge;

(f) pritožniku v skladu s členoma 13 in 14 Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ([4]) predložijo obvestilo o varstvu osebnih podatkov, ki se priloži predlogi iz Priloge k tej uredbi.

Člen 4

Jeziki

Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, in, kadar je ustrezno, tretji subjekti:

(a) objavijo opis postopka za obravnavo pritožb in predlogo iz Priloge v jezikih, ki jih uporabljajo za trženje svojih storitev, ali v jezikih, ki jih uporabljajo za komunikacijo z imetnikom žetonov, vezanih na sredstva;

(b) zagotovijo, da lahko pritožniki vložijo pritožbe v:

(i) jezikih, ki jih izdajatelji in tretji subjekti uporabljajo za trženje svojih storitev, ali v jezikih, ki jih uporabljajo za komunikacijo z imetnikom žetonov, vezanih na sredstva;

(ii) uradnih jezikih matične države članice in držav članic gostiteljic, ki so tudi uradni jeziki Unije.

Člen 5

Postopek za preiskavo pritožb in obveščanje pritožnikov o rezultatu preiskav

1. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva:

(a) po prejemu pritožbe brez nepotrebnega odlašanja ocenijo, ali je pritožba jasna in popolna, ter zlasti ocenijo, ali pritožba vsebuje vse ustrezne informacije in dokaze, ter pritožnika obvestijo o tem, ali pritožba izpolnjuje pogoje dopustnosti, ki so pošteni, razumni in ne omejujejo neupravičeno pravic fizičnih ali pravnih oseb do vložitve pritožbe;

(b) če ugotovijo, da je pritožba nejasna ali nepopolna, nemudoma zahtevajo vse dodatne informacije ali dokaze, potrebne za ustrezno obravnavo pritožbe;

(c) če pritožba ne izpolnjuje pogojev dopustnosti, pritožniku jasno pojasnijo razloge za zavrnitev pritožbe kot nedopustne;

(d) si prizadevajo zbirati in proučiti vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi s pritožbo;

(e) če niso pristojni za vsebino pritožbe, o tem obvestijo pritožnika in navedejo kontaktne podatke subjekta, odgovornega za obravnavo pritožbe, če so znani;

(f) pritožnika ustrezno obveščajo o morebitnih dodatnih ukrepih, sprejetih za obravnavo pritožbe, in na zahteve pritožnika po informacijah odgovorijo brez nepotrebnega odlašanja.

2. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, redno analizirajo podatke o obravnavi pritožb, da bi opredelili in obravnavali vse ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, zlasti:

(a) analizirajo vzroke za posamezne pritožbe, da se opredelijo temeljni vzroki, ki so skupni različnim vrstam pritožb;

(b) preučijo, ali lahko takšni temeljni vzroki vplivajo tudi na druge postopke ali produkte, vključno s tistimi, ki niso neposredno predmet pritožbe;

([4]) Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(c) obravnavajo takšne temeljne vzroke.

3. Izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, pritožnikom sporočijo rezultate preiskav v zvezi z vloženimi pritožbami:

(a) v preprostem jeziku, ki je za pritožnike lahko razumljiv;

(b) tako, da jim zagotovijo odgovor brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v rokih, določenih na nacionalni ravni, za obravnavo pritožb, ki jih vložijo pritožniki, kadar je ustrezno; in

(c) tako, da vključijo celovito pojasnilo o svojem stališču glede pritožbe, kadar končna odločitev ne izpolnjuje v celoti pritožnikove zahteve (ali celovito pojasnilo katere koli končne odločitve, kadar to zahteva nacionalno pravo), in navedejo možnosti pritožnika, da vztraja pri pritožbi, vključno z razpoložljivostjo varuha človekovih pravic, mehanizmov za alternativno reševanje sporov in pristojnih nacionalnih organov.

Za namene točke (b), kadar odgovora ni mogoče zagotoviti v pričakovanih rokih, izdajatelji žetona, vezanega na sredstva, pritožnika obvestijo o vzrokih za zamudo in navedejo, kdaj bo njihova preiskava verjetno zaključena.

Za namene točke (c) se taka odločitev predloži v pisni obliki.

Člen 6

Posebne določbe za obravnavo pritožb, ki vključujejo tretje subjekte

1. Kadar so bili žetoni v celoti ali delno distribuirani prek tretjih subjektov, izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, zagotovijo, da:

(a) jih tretji subjekti pravočasno obvestijo o vseh pritožbah, prejetih v zvezi z distribucijo takih žetonov, in jih prenesejo izdajatelju žetonov, vezanih na sredstva, ki oceni take pritožbe;

(b) tretje subjekte, ki distribuirajo take žetone, pravočasno obvestijo o vseh pritožbah, ki jih prejme izdajatelj žetonov, vezanih na sredstva, v zvezi z distribucijo teh žetonov.

2. Tretji subjekti:

(a) pritožnikom omogočijo, da:

(i) vložijo pritožbe prek elektronskih sredstev ali v papirni obliki;

(ii) pritožbe vložijo brezplačno;

(b) potrdijo prejem pritožbe v zvezi z distribucijo takih žetonov, pri čemer jasno navedejo datum njenega prejema, in pritožniku predložijo njeno kopijo, kadar je bila vložena na elektronskem obrazcu za pritožbo;

(c) pritožniku zagotovijo kontaktne podatke izdajateljev žetonov, vezanih na sredstva, da se pritožniku omogoči vložitev pritožb neposredno pri izdajateljih žetonov, vezanih na sredstva;

(d) pripravijo in imetnikom žetonov, vezanih na sredstva, dajo na voljo isto predlogo za vložitev pritožb kot izdajatelj žetonov, vezanih na sredstva, za kar uporabijo predlogo iz Priloge;

(e) interno ustrezno evidentirajo vse prejete pritožbe in vse ukrepe, sprejete v odgovor nanje prek varnega elektronskega registra, in sicer za razumno obdobje, v nobenem primeru pa ne dlje, kot je dovoljeno v skladu z nacionalnimi zahtevami glede rokov, kadar je ustrezno;

(f) pritožniku v skladu s členoma 13 in 14 Uredbe (EU) 2016/679 predložijo obvestilo o varstvu osebnih podatkov, ki se priloži predlogi iz Priloge k tej uredbi.

Člen 7

Začetek veljavnosti

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju, 30. septembra 2024

Za Komisijo
predsednica
Ursula VON DER LEYEN

PRILOGA

Predloga, ki jo izdajatelji žetonov, vezanih na sredstva, in, kadar je ustrezno, tretji subjekti dajo na voljo imetnikom žetonov, vezanih na sredstva, za predložitev pritožb

PREDLOŽITEV PRITOŽBE

1.a **Informacije o pritožniku**

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME	REGISTRACIJSKA ŠTEVILKA	IDENTIFIKATOR PRAVNIH SUBJEKTOV (ČE OBSTAJA)	REFERENCA STRANKE (ČE OBSTAJA)

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (v primeru pravne osebe, naslov statutarnega sedeža)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON		ELEKTRONSKI NASLOV	

1.b **Kontaktni podatki (če se razlikujejo od 1.a)**

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (v primeru pravne osebe, naslov statutarnega sedeža)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON		ELEKTRONSKI NASLOV	

2.a **Informacije o pravnem zastopniku (če je ustrezno) (pooblastilo ali drug uradni dokument kot dokazilo o imenovanju zastopnika)**

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME	REGISTRACIJSKA ŠTEVILKA	IDENTIFIKATOR PRAVNIH SUBJEKTOV (ČE OBSTAJA)

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (v primeru pravne osebe, naslov statutarnega sedeža)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON		ELEKTRONSKI NASLOV	

2.b **Kontaktni podatki (če se razlikujejo od 2.a)**

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (v primeru pravne osebe, naslov statutarnega sedeža)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON		ELEKTRONSKI NASLOV	

3. **Informacije o pritožbi**

3.a **Celoten sklic na izdajo, ponudbo ali prošnjo za uvrstitev v trgovanje za žetone, vezane na sredstva, ali na dogovor, na katerega se nanaša pritožba (tj. ime izdajateljev žetonov, vezanih na sredstva, referenčna številka žetonov, referenčnih sredstev, ali druga sklicevanja na zadevne posle...)**

3.b **Opis zadeve pritožbe**

Predložite dokumentacijo za navedena dejstva.

3.c **Datum(i) dejstev, zaradi katerih se vlaga pritožba**

3.d **Opis povzročene škode, izgube ali škodljivih učinkov (če je ustrezno)**

3.e **Druge pripombe ali ustrezne informacije (če je ustrezno)**

V ..... (*kraj*), dne ..... (*datum*)

Podpis:

PRITOŽNIK/PRAVNI ZASTOPNIK

Predložena dokumentacija *(označite ustrezno okence):*

Pooblastilo ali drug ustrezen dokument	
Kopija pogodbenih dokumentov za naložbe, na katere se nanaša pritožba	
Drugi dokumenti v podporo pritožbi:	