Europeiska unionens
officiella tidning

SV
L-serien

2025/293

13.2.2025

KOMMISSIONENS DELEGERADE FÖRORDNING (EU) 2025/293

av den 30 september 2024

om komplettering av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/1114 vad gäller tekniska standarder för tillsyn som specificerar krav, mallar och förfaranden för hantering av klagomål som rör tillgångsanknutna token

(Text av betydelse för EES)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/1114 av den 31 maj 2023 om marknader för kryptotillgångar och om ändring av förordningarna (EU) nr 1093/2010 och (EU) nr 1095/2010 samt direktiven 2013/36/EU och (EU) 2019/1937 ([1]), särskilt artikel 31.5 tredje stycket, och

av följande skäl:

(1) För att skydda konsumenterna och i enlighet med artikel 31 i förordning (EU) 2023/1114 bör utgivare av tillgångsanknutna token och, i tillämpliga fall, de tredjepartsenheter som avses i artikel 34.5 första stycket h i den förordningen tillhandahålla innehavare av tillgångsanknutna token och andra berörda parter information om förfarandena för hantering av klagomål. Dessutom bör dessa utgivare och tredjepartsenheter göra en harmoniserad mall tillgänglig för dem på de språk som dessa utgivare och tredjepartsenheter använder för att marknadsföra sina tjänster eller på de språk som de använder för att kommunicera med innehavaren av tillgångsanknutna token.

(2) För att säkerställa transparens för klagande och på ett effektivt sätt göra det möjligt för dem att få tillgång till och använda klagomålsförfaranden bör sådan information inbegripa att inlämningen och hanteringen av deras klagomål är kostnadsfri, på de språk som används av utgivare av tillgångsanknutna token och, i tillämpliga fall, av tredjepartsenheter för att marknadsföra sina tjänster, eller på de språk som de använder för att kommunicera med innehavaren av tillgångsanknutna token, samt på de officiella språk i hemmedlemsstaten och värdmedlemsstaten som även är officiella EU-språk.

(3) För att undvika olika förfaranden för hantering av klagomål bland utgivare av tillgångsanknutna token och tredjepartsenheter bör klagande, vid sådana förfaranden, kunna lämna in sina klagomål till dessa utgivare och, i tillämpliga fall, tredjepartsenheter med hjälp av en harmoniserad mall, oavsett var dessa utgivare eller tredjepartsenheter är etablerade eller var token distribuerades inom unionen. Även om klaganden lämnar in klagomålet i ett annat format än mallen bör utgivaren och tredjepartsenheten ändå handlägga klagomålet och inte avvisa det av den anledningen.

(4) För att säkerställa ändamålsenliga och transparenta förfaranden för en snabb, rättvis och konsekvent handläggning av klagomål från innehavare av tillgångsanknutna token och andra berörda parter, bör utgivare av tillgångsanknutna token och, i tillämpliga fall, tredjepartsenheter bekräfta mottagandet av ett klagomål och tydligt ange när det inkom samt, om ett elektroniskt klagomålsformulär lämnas in, förse klaganden med en kopia av klagomålet. Dessutom bör utgivare av tillgångsanknutna token bedöma om klagomålet är tillåtligt och om det innehåller all relevant information som krävs för att utreda klagomålet samt omgående begära att innehavare av tillgångsanknutna token och andra berörda parter lämnar all ytterligare information som behövs för att snabbt och effektivt kunna utreda och hantera klagomålet.

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

(5) För att säkerställa likabehandling i unionen bör det anges vad som utgör en ”rimlig tidsperiod” för en utgivare av tillgångsanknutna token att meddela resultatet av sina utredningar. Utgivaren bör hålla klaganden underrättad om hur förfarandet för hantering av klagomål fortskrider och lämna ett svar utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter inom de tidsfrister som fastställts på nationell nivå för att behandla klagomål som lämnats in av klagande, i tillämpliga fall. Utgivaren bör bedöma alla klagomål och identifiera brister som kan vara återkommande.

(6) I enlighet med uppgiftsminimeringsprincipen bör endast sådana personuppgifter begäras som är nödvändiga för hanteringen av klagomålet.

(7) Denna förordning bygger på de förslag till tekniska standarder för tillsyn som utarbetats i nära samarbete med Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten och som Europeiska bankmyndigheten har överlämnat till kommissionen.

(8) Europeiska bankmyndigheten har genomfört öppna offentliga samråd om förslagen till tekniska standarder för tillsyn som denna förordning bygger på, analyserat potentiella kostnader och fördelar samt begärt råd från den europeiska bankintressentgrupp som inrättats i enlighet med artikel 37 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 ([2]).

(9) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 ([3]) och avgav ett yttrande den 21 juni 2024.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Hantering av klagomål och en policy och funktion för hantering av klagomål

1. Utgivare av tillgångsanknutna token och, i tillämpliga fall, tredjepartsenheter ska inrätta och upprätthålla förfaranden för hantering av klagomål, där ett *klagomål*

a) avser ett påstående om missnöje riktat till dem från en fysisk eller juridisk person eller någon annan berörd part, inbegripet konsumentorganisationer som företräder innehavare av tillgångsanknutna token, i samband med utgivning, erbjudande eller ansökan om upptagande till handel av tillgångsanknutna token enligt förordning (EU) 2023/1114,

b) inlämnas av en *klagande*, som avser en fysisk eller juridisk person eller någon annan berörd part, inbegripet konsumentorganisationer som företräder innehavare av tillgångsanknutna token, och där den personen, eller någon annan berörd part, anser sig vara berättigad att lämna in ett klagomål till en utgivare av tillgångsanknutna token eller till en tredjepartsenhet som helt eller delvis har distribuerat tillgångsanknutna token.

2. Utgivare av tillgångsanknutna token ska inrätta och upprätthålla förfaranden för hantering av klagomål som omfattar följande:

a) En *policy för hantering av klagomål*, som ska

i) definieras och godkännas av den verkställande ledningen för utgivaren av tillgångsanknutna token, som också ska ansvara för genomförandet av policyn och för att övervaka efterlevnaden av den,

ii) anges i ett skriftligt dokument som ska finnas tillgängligt i elektroniskt format eller i pappersformat,

([2]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1093/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska bankmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/78/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) göras tillgänglig för all relevant personal hos utgivaren av tillgångsanknutna token via lämpliga interna kanaler.

b) En *funktion för hantering av klagomål*, som ska

i) göra det möjligt att utreda klagomål på ett rättvist sätt,

ii) identifiera och minska eventuella intressekonflikter.

Artikel 2

Tillhandahållande av information till innehavaren av tillgångsanknutna token och andra berörda parter

1. Utgivare av tillgångsanknutna token ska, på begäran eller när de bekräftar mottagandet av ett klagomål, tillhandahålla klaganden tydlig, korrekt och aktuell skriftlig information om förfarandet för hantering av klagomål. Den information som utgivaren tillhandahåller ska omfatta följande:

a) Villkoren för klagomåls tillåtlighet i enlighet med artikel 5.1 a.

b) Uppgifter om förfarandet för att lämna in ett klagomål, inbegripet vilken typ av information som den klagande ska lämna och namn på och kontaktuppgifter för den person eller avdelning som klagomålet riktar sig till.

c) Det förfarande som kommer att följas vid hanteringen av ett klagomål, inbegripet när mottagandet av klagomålet kommer att bekräftas, vägledande tidsfrister för hanteringen och möjligheten att vända sig till en behörig myndighet, en ombudsman eller alternativa tvistlösningsmekanismer.

d) Information om att inlämning och hantering av klagomål är kostnadsfritt hos utgivare eller, i tillämpliga fall, hos tredjepartsenheter.

e) Uppgift om utgivarens skyldighet att hålla klaganden underrättad om den fortsatta handläggningen av klagomålet.

2. Utgivare av tillgångsanknutna token ska på ett lättillgängligt sätt offentliggöra en uppdaterad beskrivning av förfarandet för hantering av klagomål samt den mall för inlämning av klagomål som återfinns i bilagan, inbegripet via broschyrer, publikationer, avtalshandlingar eller via sin webbplats.

Artikel 3

Mallar och registrering

Utgivare av tillgångsanknutna token ska göra följande:

a) Färdigställa en mall för inlämning av klagomål enligt bilagan och göra denna mall tillgänglig för innehavare av tillgångsanknutna token och andra berörda parter, inbegripet konsumentorganisationer som företräder innehavare av tillgångsanknutna token.

b) Säkerställa att innehavare av tillgångsanknutna token och andra berörda parter kan

i) lämna in klagomål på elektronisk väg eller i pappersformat,

ii) framställa klagomål kostnadsfritt.

c) Bekräfta mottagandet av ett klagomål och tydligt ange när det inkom samt, om ett elektroniskt klagomålsformulär lämnas in, förse klaganden med en kopia av klagomålet.

d) På lämpligt sätt, till exempel via ett säkert elektroniskt register, internt registrera klagomål och de åtgärder som vidtagits som svar på dessa under en rimlig tidsperiod och under inga omständigheter längre än vad som är tillåtet enligt nationella tidskrav, i tillämpliga fall.

e) Godta och hantera ett klagomål även om klaganden lämnar in klagomålet i ett annat format än mallen i bilagan.

f) Tillhandahålla klaganden ett meddelande om skydd av personuppgifter som ska åtfölja mallen i bilagan till denna förordning, i enlighet med artiklarna 13 och 14 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ([4]).

Artikel 4

Språk

Utgivare av tillgångsanknutna token och, i tillämpliga fall, tredjepartsenheter ska

a) offentliggöra beskrivningen av förfarandet för hantering av klagomål och mallen i bilagan på de språk som de använder för att marknadsföra sina tjänster eller på de språk som de använder för att kommunicera med innehavaren av tillgångsanknutna token,

b) säkerställa att klagande kan lämna in klagomål på

i) de språk som dessa utgivare och tredjepartsenheter använder för att marknadsföra sina tjänster eller på de språk som de använder för att kommunicera med innehavaren av tillgångsanknutna token,

ii) de officiella språk i hemmedlemsstaten och värdmedlemsstaten som även är officiella EU-språk.

Artikel 5

Förfarande för att utreda klagomål och informera klagande om resultatet av utredningarna

1. Utgivare av tillgångsanknutna token ska

a) vid mottagandet av ett klagomål utan onödigt dröjsmål bedöma om klagomålet är tydligt och fullständigt och i synnerhet bedöma om klagomålet innehåller all relevant information och bevisning samt informera klaganden om huruvida klagomålet uppfyller villkoren för tillåtlighet, vilka ska vara rättvisa, rimliga och inte otillbörligt begränsa fysiska eller juridiska personers rätt att lämna in ett klagomål,

b) om de drar slutsatsen att ett klagomål är otydligt eller ofullständigt, omgående begära att klagande tillhandahåller all ytterligare information eller bevisning som behövs för en korrekt hantering av klagomålet,

c) om ett klagomål inte uppfyller villkoren för tillåtlighet, ge klaganden en tydlig förklaring till varför klagomålet inte kan tas upp till prövning,

d) sträva efter att samla in och utreda alla relevanta uppgifter och bevis avseende ett klagomål,

e) om de saknar behörighet i den sakfråga som klagomålet gäller, informera klaganden om detta och ange kontaktuppgifter för den enhet som ansvarar för hanteringen av klagomålet, om sådana uppgifter finns att tillgå,

f) hålla klaganden vederbörligen informerad om eventuella ytterligare åtgärder som vidtagits för att hantera klagomålet och besvara förfrågningar om information från klaganden utan onödigt dröjsmål.

2. Utgivare av tillgångsanknutna token ska fortlöpande analysera data om hanteringen av klagomål för att identifiera och åtgärda eventuella återkommande eller systemrelaterade problem och potentiella rättsliga och operativa risker. Utgivare av tillgångsanknutna token ska i synnerhet

a) analysera orsakerna till enskilda klagomål för att identifiera bakomliggande orsaker som är gemensamma för olika typer av klagomål,

b) överväga om sådana bakomliggande orsaker också kan påverka andra processer eller produkter, inbegripet de som inte direkt omfattas av klagomålet,

([4]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

c) ta itu med sådana bakomliggande orsaker.

3. Utgivare av tillgångsanknutna token ska informera de klagande om resultatet av utredningarna av inlämnade klagomål

a) på ett klart och lättfattligt språk,

b) genom att lämna ett svar utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter inom de tidsfrister som fastställts på nationell nivå för att behandla klagomål som lämnats in av klagande, i tillämpliga fall,

c) genom att inkludera en utförlig förklaring av sin ståndpunkt om klagomålet ifall det slutliga beslutet inte helt tillgodoser den klagandes begäran (eller ett slutligt beslut, om så krävs enligt nationell lagstiftning), och genom att ge den klagande information om möjligheten att gå vidare med klagomålet, bland annat genom att vända sig till en ombudsman, en alternativ tvistlösningsmekanism eller nationella behöriga myndigheter.

Vid tillämpning av led b ska utgivare av tillgångsanknutna token, om ett svar inte kan lämnas inom de förväntade tidsfristerna, informera den klagande om orsakerna till förseningen och ange när deras utredning sannolikt kommer att slutföras.

Vid tillämpning av led c ska ett sådant beslut lämnas skriftligen.

Artikel 6

Särskilda bestämmelser för hantering av klagomål som rör tredjepartsenheter

1. Om token har distribuerats, helt eller delvis, via tredjepartsenheter ska utgivare av tillgångsanknutna token säkerställa att

a) tredjepartsenheterna underrättar dem i god tid om alla klagomål som mottagits avseende distributionen av sådana token och överför dem till utgivaren av tillgångsanknutna token, som ska bedöma sådana klagomål,

b) de underrättar de tredjepartsenheter som distribuerar sådana token i god tid om eventuella klagomål som mottagits av utgivaren av tillgångsanknutna token avseende distributionen av dessa token.

2. Tredjepartsenheterna ska göra följande:

a) Ge klagande möjlighet att

i) lämna in klagomål på elektronisk väg eller i pappersformat,

ii) framställa klagomål kostnadsfritt.

b) Bekräfta mottagandet av ett klagomål vad gäller distributionen av sådana token och tydligt ange när det inkom samt, om ett elektroniskt klagomålsformulär lämnas in, förse klaganden med en kopia av klagomålet.

c) Tillhandahålla klaganden kontaktuppgifter för utgivare av tillgångsanknutna token, så att klaganden kan lämna in klagomål direkt till utgivarna av tillgångsanknutna token.

d) Färdigställa, med hjälp av mallen i bilagan, en mall för inlämning av klagomål som motsvarar den mall som utgivaren av tillgångsanknutna token har sammanställt, och göra denna mall tillgänglig för innehavare av tillgångsanknutna token.

e) På lämpligt sätt, via ett säkert elektroniskt register, internt registrera alla mottagna klagomål och åtgärder som vidtagits som svar på dessa under en rimlig tidsperiod och under inga omständigheter längre än vad som är tillåtet enligt nationella tidskrav, i tillämpliga fall.

f) Tillhandahålla klaganden ett meddelande om skydd av personuppgifter som ska åtfölja mallen i bilagan till denna förordning, i enlighet med artiklarna 13 och 14 i förordning (EU) 2016/679.

Artikel 7

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 30 september 2024.

På kommissionens vägnar
Ursula VON DER LEYEN
Ordförande

BILAGA

Mall för inlämning av klagomål som utgivare av tillgångsanknutna token och, i tillämpliga fall, tredjepartsenheter ska göra tillgänglig för innehavare av tillgångsanknutna token

INLÄMNING AV ETT KLAGOMÅL

1.a. **Information om den klagande**

EFTERNAMN/ NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN	REGISTRERINGSNUM-MER	IDENTIFIERINGSKOD FÖR JURIDISKA PERSONER (I FÖREKOMMANDE FALL)	KUNDREFERENS (I FÖREKOMMANDE FALL)

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för juridiska personer, adress till sätet)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON		E-POSTADRESS	

1.b. **Kontaktuppgifter (om de skiljer sig från 1.a.)**

EFTERNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för juridiska personer, adress till sätet)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON		E-POSTADRESS	

2.a. **Information om det juridiska ombudet (i förekommande fall) (en fullmakt eller annan officiell handling som bevis på att ombudet utsetts)**

EFTERNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN	REGISTRERINGSNUM-MER	IDENTIFIERINGSKOD FÖR JURIDISKA PERSONER (I FÖREKOMMANDE FALL)

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för juridiska personer, adress till sätet)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON		E-POSTADRESS	

2.b. **Kontaktuppgifter (om de skiljer sig från 2.a.)**

EFTERNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för juridiska personer, adress till sätet)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON		E-POSTADRESS	

3. **Information om klagomålet**

3.a. **Fullständig hänvisning till utgivningen, erbjudandet eller ansökan om upptagande till handel av tillgångsanknutna token eller det avtal som klagomålet avser (dvs. namn på utgivarna av tillgångsanknutna token, referensnummer för tillgångsanknutna token eller andra referensnummer för relevanta transaktioner...)**

3.b. **Beskrivning av vad klagomålet gäller**

Bifoga handlingar som styrker de sakförhållanden som beskrivs.

3.c. **Datum för de sakförhållanden som är orsaken till klagomålet**

3.d. **Beskrivning av eventuell skada, förlust eller olägenhet**

3.e. **Andra eventuella anmärkningar eller relevanta uppgifter**

…… (ort) den…… (datum)

Underskrift:

KLAGANDE/JURIDISKT OMBUD

Handlingar som bifogats (*kryssa i lämplig ruta*):

Fullmakt eller annan relevant handling	
Kopia av avtalshandlingarna gällande de investeringar som klagomålet avser	
Andra handlingar som styrker klagomålet:	