



ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2025/294 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 1ης Οκτωβρίου 2024

για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για τον καθορισμό των απαιτήσεων, των υποδειγμάτων και των διαδικασιών για τη διαχείριση καταγγελιών από τους παρόχους υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη τον κανονισμό (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 31ης Μαΐου 2023, για τις αγορές κρυπτοστοιχείων και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 και των οδηγιών 2013/36/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/1937⁽¹⁾, και ιδίως το άρθρο 71 παράγραφος 5 τρίτο εδάφιο,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Για λόγους προστασίας των πελατών, στον ιστότοπό τους οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να παρέχουν στους πελάτες τους εύκολη πρόσβαση τόσο σε σαφή, κατανοητή και επικαιροποιημένη περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών που εφαρμόζουν όσο και στο τυποποιημένο υπόδειγμα του παραρτήματος στις γλώσσες που χρησιμοποιεί ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών του ή στις γλώσσες που χρησιμοποιεί για την επικοινωνία με τους πελάτες.
- (2) Είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους στις γλώσσες που χρησιμοποιεί ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών του ή την επικοινωνία με πελάτες, καθώς και στις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους καταγωγής και των κρατών μελών υποδοχής, οι οποίες είναι επίσης επίσημες γλώσσες της Ένωσης.
- (3) Για την αποφυγή αποκλινοσών διαδικασιών διαχείρισης των καταγγελιών μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων σε ολόκληρη την Ένωση, οι πελάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους χρησιμοποιώντας εναρμονισμένο υπόδειγμα. Ωστόσο, για να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή ευελιξία των πελατών κατά την υποβολή των καταγγελιών τους, όταν οι πελάτες δεν έχουν υποβάλει τις καταγγελίες τους χρησιμοποιώντας το εν λόγω υπόδειγμα, αυτό και μόνο δεν θα πρέπει να αποτελεί λόγο απόρριψης των καταγγελιών.
- (4) Για να διασφαλιστεί η ταχεία και έγκαιρη διαχείριση των καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να επιβεβαιώνουν την παραλαβή των καταγγελιών και να ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση σχετικά με το αν εν λόγω καταγγελία είναι παραδεκτή. Μετά τη βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας, ο καταγγέλλων θα πρέπει επίσης να λαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της υπηρεσίας που είναι αρμόδιο/-α για τυχόν ερωτήματα σχετικά με την καταγγελία, καθώς και ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εντός του οποίου μπορεί να αναμένεται απόφαση σχετικά με την καταγγελία. Όταν διαπιστώνεται ότι μια καταγγελία είναι απαράδεκτη, ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την απόφασή του και να του ανακοινώνει τους λόγους για το απαράδεκτο της καταγγελίας.
- (5) Για τη διασφάλιση της ταχείας, έγκαιρης και δίκαιης διερεύνησης των καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει, μετά την παραλαβή της καταγγελίας, να αξιολογούν αν η καταγγελία είναι σαφής, πλήρης και αν περιέχει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη διαχείρισή της. Κατά περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να ζητούν πρόσθετες πληροφορίες χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να συγκεντρώνουν και να διερευνούν όλες τις πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία. Οι καταγγέλλοντες θα πρέπει να τηρούνται δεόντως ενήμεροι σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης των καταγγελιών.
- (6) Για τη διασφάλιση δίκαιης και αποτελεσματικής διαχείρισης των καταγγελιών, είναι αναγκαίο οι αποφάσεις σχετικά με τις καταγγελίες να καλύπτουν όλα τα ζητήματα που θέτει ο καταγγέλλων στην καταγγελία του. Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με την αρχή της ισότητας, οι καταγγελίες που παρουσιάζουν παρόμοιες περιστάσεις θα πρέπει να οδηγούν σε συνεπείς αποφάσεις, εκτός εάν ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων είναι σε θέση να παράσχει αντικειμενική αιτιολόγηση για κάθε πιθανή απόκλιση από προηγούμενη απόφαση.

⁽¹⁾ ΕΕ L 150 της 9.6.2023, σ. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (7) Για να διασφαλιστεί η έγκαιρη διαχείριση των καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να κοινοποιούν στον καταγγέλλοντα τις αποφάσεις σχετικά με τις καταγγελίες χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση εντός του χρονοδιαγράμματος που ορίζει ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων στη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών. Το εν λόγω χρονοδιάγραμμα δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους 2 μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας από τον πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων. Μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων δεν είναι σε θέση να τηρήσει το εν λόγω χρονοδιάγραμμα, ο καταγγέλλων θα πρέπει να ενημερώνεται για τους λόγους της καθυστέρησης και για την ημερομηνία έως την οποία αναμένεται να εκδοθεί η απόφαση.
- (8) Προκειμένου να διασφαλιστούν αποτελεσματικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων και των καταγγελλόντων, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να επικοινωνούν με τους καταγγέλλοντες σε σαφή, απλή και εύληπτη γλώσσα. Για τον ίδιο λόγο, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να επικοινωνούν εγγράφως με ηλεκτρονικά μέσα ή, κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος, σε έντυπη μορφή.
- (9) Προκειμένου να επιτευχθεί η συνεκτική διαχείριση των καταγγελιών από διαδικαστικής και ουσιαστικής σκοπιάς, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να αναλύουν τα δεδομένα για τη διαχείριση καταγγελιών σε συνεχή βάση συμπεριλαμβανομένου, μεταξύ άλλων, του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης ανά έτος (σε κυλιόμενη βάση), για κάθε στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών. Η εν λόγω ανάλυση θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων να εντοπίζουν αμέσως ανεπάρκειες, ασυνέπειες ή αποκλίσεις από τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση καταγγελιών από τον πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα στον πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων να βελτιώσει τις συνολικές του διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών.
- (10) Για να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών είναι αποτελεσματικές και ανταποκρίνονται στον στόχο τους για ταχεία, δίκαιη και συνεπή διαχείριση των καταγγελιών που λαμβάνονται από πελάτες, είναι υψίστης σημασίας να διασφαλιστεί ότι τα σχετικά πρόσωπα που είναι επιφορτισμένα με την εφαρμογή των εν λόγω διαδικασιών στον πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων είναι καλά ενημερωμένα και κατάλληλα εκπαιδευμένα όσον αφορά τις εν λόγω διαδικασίες. Οι εν λόγω επικοινωνία και εκπαίδευση θα πρέπει επίσης να συμβάλλουν σε αποτελεσματικές πολιτικές και διαδικασίες και να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με την απαίτηση απασχόλησης προσωπικού που διαθέτει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρογνώσια που απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων που του ανατίθενται, σύμφωνα με το άρθρο 68 παράγραφοι 4 και 5 του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114. Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι αναλογική προς την αποτελεσματική διαχείριση των καταγγελιών και δεν θα πρέπει να επιφέρει υπερβολική επιβάρυνση για τους παρόχους υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων.
- (11) Για να διασφαλιστεί ότι οι καταγγελίες ερευνώνται δίκαια και αποτελεσματικά, ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να διαθέτει επαρκείς πόρους για τη διαχείρισή τους. Οι πόροι αυτοί θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν ότι οι καταγγελίες διεκπεραιώνονται χωρίς συγκρούσεις συμφερόντων. Σύμφωνα με το άρθρο 68 παράγραφος 6 του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114, το διοικητικό όργανο του παρόχου υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να αξιολογεί και ανά τακτά διαστήματα να επανεξετάζει την αποτελεσματικότητα των πολιτικών και των διαδικασιών που εφαρμόζονται με σκοπό τη συμμόρφωση με τα κεφάλαια 2 και 3 του τίτλου V του ίδιου κανονισμού. Όσον αφορά τις πολιτικές και τις διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών και προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το άρθρο 68 παράγραφος 6 του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114, το διοικητικό όργανο των παρόχων υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων θα πρέπει να εγκρίνει και στη συνέχεια να παρακολουθεί την εφαρμογή των πολιτικών και των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών.
- (12) Κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το εφαρμοστέο ενωσιακό δίκαιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου^(*). Ο παρών κανονισμός βασίζεται στα σχέδια ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή από την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (ESMA), αφού καταρτίστηκαν σε στενή συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών.

(*) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) Η ESMA διεξήγαγε ανοικτές δημόσιες διαβουλεύσεις σχετικά με τα σχέδια ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων στα οποία βασίζεται ο παρών κανονισμός, προέβη σε ανάλυση του δυνητικού σχετικού κόστους και οφέλους και ζήτησε τις συμβουλές της ομάδας συμφεροντούχων κινητών αξιών και αγορών που έχει συσταθεί σύμφωνα με το άρθρο 37 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽³⁾. Σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁴⁾, ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαϊού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος γνωμοδότησε στις 21 Ιουνίου 2024,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Πληροφορίες, υπόδειγμα και περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών

1. Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ως «καταγγελία» νοείται η δήλωση δυσaréσκειας που απευθύνεται σε πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων από έναν από τους πελάτες του σχετικά με την παροχή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων.
2. Οι διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών που αναφέρονται στο άρθρο 71 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114 περιλαμβάνουν όλα τα ακόλουθα:
 - α) τις προϋποθέσεις για το παραδεκτό των καταγγελιών·
 - β) την πληροφορία ότι οι καταγγελίες υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται ατελώς·
 - γ) λεπτομερή περιγραφή του τρόπου υποβολής καταγγελιών, που περιλαμβάνει τα εξής:
 - i) την πληροφορία ότι οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται με τη χρήση του υποδείγματος που περιλαμβάνεται στο παράρτημα·
 - ii) πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται από τον καταγγέλλοντα·
 - iii) την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της υπηρεσίας στο οποίο ή στην οποία πρέπει να απευθύνονται οι καταγγελίες·
 - iv) την ηλεκτρονική πλατφόρμα, το σύστημα, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή την ταχυδρομική διεύθυνση όπου πρέπει να υποβάλλονται οι καταγγελίες·
 - v) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο πελάτης επιτρέπεται να υποβάλει καταγγελία σύμφωνα με το άρθρο 3·
 - δ) περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών, όπως ορίζεται στα άρθρα 3 έως 6·
 - ε) το χρονοδιάγραμμα που εφαρμόζει ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων στη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών, μεταξύ άλλων για τη βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας σύμφωνα με το άρθρο 4, το αίτημα παροχής πρόσθετων πληροφοριών, κατά περίπτωση, τη διερεύνηση καταγγελίας και την κοινοποίηση της απόφασης σχετικά με την καταγγελία·
 - στ) σύντομη περιγραφή των ρυθμίσεων για την καταχώριση και την τήρηση αρχείων καταγγελιών και των μέτρων που λαμβάνονται για τη διαχείρισή τους μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού συστήματος.
3. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων δημοσιεύουν στον ιστότοπό τους επικαιροποιημένη περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών, καθώς και το τυποποιημένο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα, και διασφαλίζουν ότι τόσο η εν λόγω περιγραφή όσο και το εν λόγω υπόδειγμα είναι εύκολα προσβάσιμα στον ιστότοπό τους και σε κάθε άλλη σχετική ψηφιακή συσκευή που μπορεί να χρησιμοποιείται από τους πελάτες για να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες κρυπτοστοιχείων. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων παρέχουν την εν λόγω περιγραφή κατόπιν αιτήματος των πελατών και κατά τον χρόνο βεβαίωσης παραλαβής των καταγγελιών.

⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/77/ΕΚ (ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ. 84, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

⁽⁴⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1247/2002/ΕΚ (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

4. Η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών και το τυποποιημένο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα δημοσιεύονται σε όλες τις γλώσσες που χρησιμοποιεί ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών του ή για την επικοινωνία με πελάτες.
5. Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων τεκμηριώνει επαρκώς τις διαδικασίες για τη διαχείριση καταγγελιών, κοινοποιεί τις εν λόγω διαδικασίες σε όλο το προσωπικό του στις σχετικές θέσεις μέσω κατάλληλου εσωτερικού διαύλου και παρέχει κατάλληλη κατάρτιση στο εν λόγω προσωπικό.
6. Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών προβλέπονται και εγκρίνονται από το διοικητικό του όργανο, το οποίο είναι επίσης υπεύθυνο για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής τους. Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών καθορίζονται και εγκρίνονται από το διοικητικό του όργανο, το οποίο είναι επίσης υπεύθυνο για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής τους.
7. Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων διασφαλίζει ότι οι προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί μια καταγγελία για να θεωρείται παραδεκτή και πλήρης είναι δίκαιες, εύλογες και δεν περιορίζουν αδικαιολόγητα τα δικαιώματα των φυσικών ή νομικών προσώπων να υποβάλουν καταγγελία. Οι προϋποθέσεις αυτές δεν περιλαμβάνουν την υποχρεωτική χρήση του υποδείγματος που περιλαμβάνεται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού.

Άρθρο 2

Πόροι που διατίθενται για τη διαχείριση καταγγελιών

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων διαθέτουν επαρκείς πόρους για τη διαχείριση καταγγελιών.
2. Οι ειδικοί πόροι που αναφέρονται στην παράγραφο 1 έχουν πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες.
3. Το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τους ειδικούς πόρους που αναφέρονται στην παράγραφο 1 υποβάλλει απευθείας έκθεση στο διοικητικό όργανο σχετικά με την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων που αναφέρονται στο άρθρο 8, και σχετικά με τυχόν μέτρα που έχουν ληφθεί ή πρόκειται να ληφθούν για τη διαχείρισή τους.

Άρθρο 3

Μέσα και γλώσσα υποβολής καταγγελιών

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων διασφαλίζουν ότι οι πελάτες είναι σε θέση να υποβάλλουν καταγγελίες με ηλεκτρονικά μέσα ή σε έντυπη μορφή.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων διασφαλίζουν ότι οι πελάτες είναι σε θέση να υποβάλλουν καταγγελίες:
 - α) στις γλώσσες που χρησιμοποιεί ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών του ή για την επικοινωνία με πελάτες·
 - β) στις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους καταγωγής και των κρατών μελών υποδοχής, οι οποίες είναι επίσης επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

Άρθρο 4

Βεβαίωση παραλαβής καταγγελίας και επαλήθευση του παραδεκτού αυτής

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων βεβαιώνουν την παραλαβή καταγγελίας και ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα σχετικά με το αν η καταγγελία είναι παραδεκτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση από την παραλαβή της.
2. Όταν μια καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παραδεκτού που αναφέρονται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο α), οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων παρέχουν στον καταγγέλλοντα σαφή επεξήγηση των λόγων απόρριψης της καταγγελίας ως απαράδεκτης.

3. Η βεβαίωση παραλαβής καταγγελίας περιλαμβάνει όλα τα ακόλουθα:
 - α) το όνομα, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας, μεταξύ άλλων τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον αριθμό τηλεφώνου, του προσώπου ή της υπηρεσίας στο οποίο ή στην οποία οι καταγγέλλοντες μπορούν να απευθύνουν οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την καταγγελία τους·
 - β) την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας·
 - γ) αναφορά στο χρονοδιάγραμμα που αναφέρεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε)·
 - δ) όταν υποβάλλεται ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας, αντίγραφο της καταγγελίας.

Άρθρο 5

Διερεύνηση των καταγγελιών

1. Μετά την παραλαβή παραδεκτής καταγγελίας, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων αξιολογούν, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση από τη βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας, αν η καταγγελία είναι σαφής και πλήρης. Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων αξιολογούν αν η καταγγελία περιέχει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες. Όταν ένας πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων καταλήγει στο συμπέρασμα ότι μια καταγγελία είναι ασαφής ή ελλιπής, ζητεί κάθε πρόσθετη πληροφορία που είναι αναγκαία για την ορθή διαχείριση της καταγγελίας.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων επιδιώκουν να συγκεντρώνουν και να εξετάζουν όλες τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν την καταγγελία. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων δεν απαιτούν από τον καταγγέλλοντα πληροφορίες που έχουν ήδη στην κατοχή τους ή που πρέπει να βρίσκονται στην κατοχή τους βάσει του νόμου. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων ενημερώνουν δεόντως τον καταγγέλλοντα σχετικά με τυχόν πρόσθετα μέτρα που λαμβάνουν για τη διαχείριση της καταγγελίας. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων απαντούν στα εύλογα αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλει ο καταγγέλλων χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Άρθρο 6

Αποφάσεις

1. Ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων εξετάζει, στην απόφασή του επί καταγγελίας, όλα τα ζητήματα που τίθενται στην καταγγελία και αναφέρει τους λόγους για την έκβαση της έρευνας. Η εν λόγω απόφαση συνάδει με οποιαδήποτε προηγούμενη απόφαση του παρόχου υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων σχετικά με παρόμοιες καταγγελίες, εκτός εάν ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων είναι σε θέση να αιτιολογήσει το γεγονός ότι συνάγεται διαφορετικό συμπέρασμα.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων κοινοποιούν στον καταγγέλλοντα την απόφασή τους σχετικά με την καταγγελία χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση το συντομότερο δυνατόν εντός του χρονοδιαγράμματος που αναφέρεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε) και, σε κάθε περίπτωση, εντός 2 μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας από τον πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων.
3. Εάν, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η απόφαση επί καταγγελίας δεν μπορεί να ληφθεί εντός του χρονοδιαγράμματος που αναφέρεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε) ή εντός 2 μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης και προσδιορίζουν την ημερομηνία της απόφασης.
4. Εάν η απόφαση του παρόχου υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων δεν ικανοποιεί το αίτημα του καταγγέλλοντος ή το ικανοποιεί μόνο εν μέρει, ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων αναπτύσσει με σαφήνεια το σκεπτικό της απόφασής του και περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα διορθωτικά μέτρα.

Άρθρο 7

Επικοινωνία με τους καταγγέλλοντες

1. Κατά τη διαχείριση καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων επικοινωνούν με τους καταγγέλλοντες σε σαφή και απλή γλώσσα που είναι εύκολα κατανοητή από τους καταγγέλλοντες.
2. Κάθε κοινοποίηση στην οποία προβαίνει ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων σύμφωνα με τα άρθρα 4, 5 και 6 και απευθύνεται σε καταγγέλλοντα πραγματοποιείται στη γλώσσα στην οποία ο καταγγέλλων υπέβαλε την καταγγελία του, υπό την προϋπόθεση ότι η γλώσσα που χρησιμοποιεί ο καταγγέλλων είναι μία από τις γλώσσες που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 2. Η κοινοποίηση πραγματοποιείται εγγράφως με ηλεκτρονικά μέσα ή, κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος, σε έντυπη μορφή.

Άρθρο 8**Διαδικασίες για τη διασφάλιση συνεκτικής διαχείρισης καταγγελιών**

Οι πάροχοι υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων αναλύουν σε συνεχή βάση τα δεδομένα για τη διαχείριση καταγγελιών. Τα εν λόγω δεδομένα περιλαμβάνουν όλα τα ακόλουθα:

- α) τον μέσο χρόνο διεκπεραίωσης, όσον αφορά τη σχετική περίοδο υπό εξέταση, για κάθε στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών, μεταξύ άλλων για τη βεβαίωση παραλαβής, την έρευνα και τον χρόνο απόκρισης·
- β) τον αριθμό των καταγγελιών που ελήφθησαν για τη σχετική περίοδο υπό εξέταση και για κάθε στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών, τον αριθμό των καταγγελιών στις περιπτώσεις που ο πάροχος υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων δεν συμμορφώθηκε με τις μέγιστες προθεσμίες που καθορίζονται στην οικεία διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών·
- γ) τις κατηγορίες των θεμάτων με τα οποία συνδέονται οι καταγγελίες·
- δ) τα αποτελέσματα των ερευνών.

Άρθρο 9**Έναρξη ισχύος**

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες, 1η Οκτωβρίου 2024.

Για την Επιτροπή
Η Πρόεδρος
Ursula VON DER LEYEN

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

(αποστέλλεται από τον πελάτη στον πάροχο υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων)

1.α. Πληροφορίες σχετικά με τον καταγγέλλοντα

Επώνυμο/Επωνυμία νομικής οντότητας:

.....

Όνομα:

.....

Ευρωπαϊκός μοναδικός ταυτοποιητής (EUID) ή, εάν δεν υπάρχει, εθνικός αριθμός καταχώρισης ή ταυτότητας:

.....

Αναγνωριστικός κωδικός νομικής οντότητας (εάν υπάρχει):

.....

Στοιχεία αναφοράς πελάτη (εάν υπάρχουν):

.....

Διεύθυνση (οδός, αριθμός, όροφος) (για νομικές οντότητες, καταστατική έδρα):

.....

Ταχυδρομικός κώδικας:

.....

Πόλη:

.....

Χώρα:

.....

Τηλ.

.....

Email:

.....

1.β. Στοιχεία επικοινωνίας (εάν είναι διαφορετικά από το 1.α)

Επώνυμο/Επωνυμία νομικής οντότητας:

.....

Όνομα:

.....

Διεύθυνση (οδός, αριθμός, όροφος) (για νομικές οντότητες, καταστατική έδρα):

.....

Ταχυδρομικός κώδικας:

.....

Πόλη:

.....

Χώρα:

.....

Τηλ.
.....

Email:
.....

2.α. Πληροφορίες σχετικά με τον νόμιμο εκπρόσωπο (κατά περίπτωση) (πρέπει να επισυναφθεί στο παρόν έντυπο πληρεξούσιο ή άλλο επίσημο έγγραφο ως απόδειξη του ορισμού του εκπροσώπου)

Επώνυμο/Επωνυμία νομικής οντότητας:
.....

Όνομα:
.....

Αριθμός καταχώρισης και αναγνωριστικός κωδικός νομικής οντότητας (εάν υπάρχει):
.....

Διεύθυνση (οδός, αριθμός, όροφος) (για νομικές οντότητες, καταστατική έδρα):
.....

Ταχυδρομικός κώδικας:
.....

Πόλη:
.....

Χώρα:
.....

Τηλ.
.....

Email:
.....

2.β. Στοιχεία επικοινωνίας (εάν είναι διαφορετικά από το 2.α)

Επώνυμο/Επωνυμία νομικής οντότητας:
.....

Όνομα:
.....

Διεύθυνση: οδός, αριθμός, όροφος (για την καταστατική έδρα εταιρειών):
.....

Ταχυδρομικός κώδικας:
.....

Πόλη:
.....

Χώρα:
.....

Τηλ.
.....

Email:
.....

3. Πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία

3.α. Πλήρη στοιχεία αναφοράς της υπηρεσίας κρυπτοστοιχείων την οποία αφορά η καταγγελία (δηλαδή όνομα του παρόχου υπηρεσιών κρυπτοστοιχείων, αριθμός αναφοράς της υπηρεσίας κρυπτοστοιχείων ή άλλα στοιχεία αναφοράς των σχετικών συναλλαγών)

.....

3.β. Περιγραφή του αντικειμένου της καταγγελίας

.....

Να υποβληθούν έγγραφα τεκμηρίωσης προς επίρρωση των αναφερόμενων πραγματικών περιστατικών.

3.γ. Ημερομηνία/-ες των πραγματικών περιστατικών που οδήγησαν στην καταγγελία

.....

3.δ. Περιγραφή της προκληθείσας ζημίας, απώλειας ή βλάβης (κατά περίπτωση)

.....

3.ε. Άλλες παρατηρήσεις ή σχετικές πληροφορίες (κατά περίπτωση)

.....

Στη/-ο _____ (τόπος) την _____ (ημερομηνία)

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ / ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΟΣ

Υποβαλλόμενα έγγραφα τεκμηρίωσης (επιλέξτε το κατάλληλο τετραγωνίδιο):

Πληρεξούσιο ή άλλο επίσημο έγγραφο ως απόδειξη του ορισμού του εκπροσώπου

Αντίγραφο των συμβατικών εγγράφων των επενδύσεων τις οποίες αφορά η καταγγελία

Άλλα έγγραφα προς επίρρωση της καταγγελίας:

.....

