



2025/294

13.2.2025.

**DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2025/294**

**od 1. listopada 2024.**

**o dopuni Uredbe (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda kojima se utvrđuju zahtjevi, predlošci i postupci za pružatelje usluga povezanih s kriptovalutinom namijenjeni rješavanju pritužbi**

**(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. svibnja 2023. o tržištima kriptovalutina i izmjeni uredaba (EU) br. 1093/2010 i (EU) br. 1095/2010 te direktiva 2013/36/EU i (EU) 2019/1937<sup>(1)</sup>, a posebno njezin članak 71. stavak 5. treći podstavak,

budući da:

- (1) Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutinom trebali bi svojim klijentima, radi njihove zaštite, na svojim internetskim stranicama osigurati jednostavan pristup jasnom, razumljivom i ažuriranom opisu postupka za rješavanje pritužbi i standardnom predlošku iz Priloga na jezicima kojima se pružatelji usluga služe kad na tržištu nude svoje usluge ili na jezicima na kojima komuniciraju s klijentima.
- (2) Potrebno je klijentima omogućiti da pritužbe podnose na jezicima kojima se pružatelj usluga povezanih s kriptovalutinom služi kad na tržištu nudi svoje usluge ili komunicira s klijentima te na službenim jezicima matične države članice i države članice domaćina, koji su ujedno i službeni jezici Unije.
- (3) Kako bi se među pružateljima usluga povezanih s kriptovalutinom u Uniji izbjegle razlike u postupcima za rješavanje pritužbi, klijenti bi trebali moći podnijeti svoje pritužbe na usklađenom predlošku. Međutim, kako bi klijenti imali što veću fleksibilnost pri podnošenju pritužbi, pritužbu nije moguće odbiti jer klijent nije podnio pritužbu na tom predlošku.
- (4) Radi brzog i pravodobnog rješavanja pritužbi, pružatelji usluga povezanih s kriptovalutinom trebali bi potvrditi primitak pritužbe i bez nepotrebne odgode obavijestiti podnositelja o dopuštenosti pritužbe. Nakon potvrde primitka pritužbe podnositelj bi trebao primiti i podatke za kontakt osobe ili odjela kojem treba uputiti upite o pritužbi i okvirni rok u kojem može očekivati odluku o pritužbi. Ako se pritužba smatra nedopuštenom, pružatelj usluga povezanih s kriptovalutinom trebao bi obavijestiti podnositelja pritužbe o svojoj odluci i objasniti razloge za nedopuštenost.
- (5) Kako bi pritužbe ispitali brzo, pravodobno i pravedno, pružatelji usluga povezanih s kriptovalutinom trebali bi po primitku procijeniti je li pritužba jasna i potpuna te sadržava li sve informacije potrebne za njezino rješavanje. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutinom trebali bi prema potrebi i bez nepotrebne odgode zatražiti dodatne informacije. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutinom trebali bi prikupiti i ispitati sve relevantne informacije o pritužbi. Podnositelji pritužbe trebalo bi propisno obavijestiti o postupku za rješavanje pritužbi.
- (6) Radi pravednog i djelotvornog rješavanja pritužbi, u odlukama o pritužbama treba razmotriti sve aspekte koje je podnositelj istaknuo u svojoj pritužbi. Nadalje, radi poštovanja načela jednakosti, pritužbe u kojima se navode slične okolnosti trebale bi rezultirati dosljednim odlukama, osim ako pružatelj usluga povezanih s kriptovalutinom može objektivno opravdati moguće odstupanje od prethodno donesene odluke.

<sup>(1)</sup> SL L 150, 9.6.2023., str. 40., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (7) Kako bi se pritužbe brzo riješile, pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom trebali bi bez nepotrebne odgode obavijestiti podnositelja pritužbe o odluci o pritužbi, u roku koji je taj pružatelj usluga utvrdio u postupku za rješavanje pritužbi. Taj rok ne bi smio biti dulji od dva mjeseca od datuma na koji je pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom primio pritužbu. Samo bi iznimno, kad pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom ne može ispuniti taj rok, podnositelja pritužbe trebalo obavijestiti o razlozima kašnjenja i očekivanom datumu donošenja odluke.
- (8) Radi učinkovite komunikacije pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom i podnositelja pritužbi, pružatelji usluga trebali bi se podnositeljima obraćati na jasnom i lako razumljivom jeziku. Zbog istog bi razloga pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom trebali komunicirati u pisanom obliku elektroničkim sredstvima ili, na zahtjev podnositelja pritužbe, u papirnatom obliku.
- (9) Kako bi se postigla postupovna i materijalna dosljednost u rješavanju pritužbi, pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom trebali bi kontinuirano analizirati podatke o rješavanju pritužbi, što uključuje i podatke o prosječnom godišnjem trajanju obrade (za pojedinačna razdoblja) za svaki korak postupka. Takva bi analiza pružateljima usluga povezanih s kriptoinovinom trebala omogućiti brzo otkrivanje neučinkovitosti, nedosljednosti ili odstupanja od njihovih relevantnih politika i postupaka za rješavanje pritužbi. Rezultati analize trebali bi im omogućiti da poboljšaju opće postupke za rješavanje pritužbi.
- (10) Kako bi postupci za rješavanje pritužbi bili djelotvorni te brzi, pravedni i dosljedni, iznimno je važno da su osobe zadužene za provedbu takvih postupaka u pružatelju usluga povezanih s kriptoinovinom dobro upoznate s tim postupcima i za njih odgovarajuće osposobljene. Takva komunikacija i osposobljavanje trebali bi pridonijeti i djelotvornim politikama i postupcima te usklađivanju sa zahtjevom zapošljavanja osoba sa znanjem, vještinama i stručnošću potrebnima za ispunjavanje obveza koje su im povjerene, u skladu s člankom 68. stavcima 4. i 5. Uredbe (EU) 2023/1114. Osposobljavanje bi trebalo biti razmjerno učinkovitom rješavanju pritužbi i ne bi smjelo prekomjerno opteretiti pružatelje usluga povezanih s kriptoinovinom.
- (11) Radi pravednog i djelotvornog ispitivanja pritužbi, pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom trebao bi namijeniti odgovarajuće resurse za njihovo upravljanje. Ti bi resursi trebali osigurati i da se pritužbe rješavaju bez sukoba interesa. U skladu s člankom 68. stavkom 6. Uredbe (EU) 2023/1114, upravljačko tijelo pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom trebalo bi procjenjivati i povremeno preispitivati djelotvornost politika i postupaka uspostavljenih radi usklađivanja s glavom V. poglavljima 2. i 3. te uredbe. Kao zahtjev u pogledu politika i postupaka za rješavanje pritužbi i radi usklađivanja s člankom 68. stavkom 6. Uredbe (EU) 2023/1114, upravljačko tijelo pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom trebalo bi potvrditi i naknadno pratiti provedbu tih politika i postupaka.
- (12) Svaka obrada osobnih podataka na temelju ove Uredbe trebala bi se provoditi u skladu s primjenjivim pravom Unije o zaštiti osobnih podataka. Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje prava i obveze na temelju Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>(2)</sup>. Ova se Uredba temelji na nacrtu regulatornih tehničkih standarda koji je Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA) izradilo u bliskoj suradnji s Europskim nadzornim tijelom za bankarstvo i dostavilo Komisiji.

<sup>(2)</sup> Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) ESMA je provela otvorena javna savjetovanja o nacrtu regulatornih tehničkih standarda na kojemu se temelji ova Uredba, analizirala je moguće povezane troškove i koristi te zatražila mišljenje Interesne skupine za vrijednosne papire i tržišta kapitala osnovane u skladu s člankom 37. Uredbe (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(3)</sup>. Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(4)</sup> te je on dao mišljenje 21. lipnja 2024.,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

#### Članak 1.

### Informacije, predložak i opis postupaka za rješavanje pritužbi

1. Za potrebe ove Uredbe „pritužba” znači izjava o nezadovoljstvu koju je pružatelju usluga povezanih s kriptoinovinom uputio jedan od njegovih klijenata u pogledu pružanja jedne ili više usluga povezanih s kriptoinovinom.
2. Postupci za rješavanje pritužbi iz članka 71. stavka 1. Uredbe (EU) 2023/1114 uključuju sljedeće:
  - (a) uvjete dopuštenosti pritužbi;
  - (b) informacije o besplatnom podnošenju i rješavanju pritužbi;
  - (c) detaljan opis načina podnošenja pritužbi, uključujući:
    - i. informacije o obvezi podnošenja pritužbi na predlošku iz Priloga;
    - ii. informacije koje treba dostaviti podnositelj pritužbe;
    - iii. identifikacijske podatke i podatke za kontakt osobe ili odjela kojem se pritužbe moraju podnijeti;
    - iv. elektroničku platformu, sustav, e-adresu ili poštansku adresu na koju se moraju podnijeti pritužbe;
    - v. jezik ili jezike na kojima klijent može podnijeti pritužbu u skladu s člankom 3.;
  - (d) opis postupka za rješavanje pritužbi, kako je utvrđeno u člancima od 3. do 6.;
  - (e) rok koji je pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom utvrdio za postupak za rješavanje pritužbi, koji obuhvaća potvrdu primitka pritužbe u skladu s člankom 4., traženje dodatnih informacija ako je to potrebno, ispitivanje pritužbe i priopćavanje odluke o pritužbi;
  - (f) kratak opis postupaka za upis u registar i vođenje evidencije pritužbi i mjera poduzetih kao odgovor na pritužbe putem sigurnog elektroničkog sustava.
3. Pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom dužni su na svojim internetskim stranicama objaviti ažurirani opis postupaka za rješavanje pritužbi i standardni predložak iz Priloga te osigurati dostupnost opisa i predložaka na svojim stranicama i na svim drugim relevantnim digitalnim uređajima koje klijenti mogu koristiti za pristup uslugama povezanim s kriptoinovinom. Osim toga, pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom dostavljaju takav opis na zahtjev klijenata i u trenutku potvrde primitka pritužbi.

<sup>(3)</sup> Uredba (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala), izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2009/77/EZ (SL L 331, 15.12.2010., str. 84., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

<sup>(4)</sup> Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

4. Opis postupka za rješavanje pritužbi i standardni predložak iz Priloga objavljuju se na svim jezicima kojima se pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom služi kad na tržištu nudi svoje usluge ili komunicira s klijentima.
5. Pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom dužan je na odgovarajući način dokumentirati postupke za rješavanje pritužbi i o njima obavijestiti sve svoje članove osoblja na relevantnim radnim mjestima putem odgovarajućeg internog kanala i tom osoblju pružiti odgovarajuće osposobljavanje.
6. Pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom osigurava da postupke za rješavanje pritužbi utvrđuje i potvrđuje njegovo upravljačko tijelo, koje je odgovorno i za praćenje njihove pravilne provedbe. Pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom osigurava da postupke za rješavanje pritužbi utvrđuje i potvrđuje njegovo upravljačko tijelo, koje je odgovorno i za praćenje njihove pravilne provedbe.
7. Pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom osigurava da su uvjeti koje pritužba treba ispunjavati kako bi se smatrala dopuštenom i potpunom poštenim i razumnim te da se njima ne ograničavaju neopravdano prava fizičkih ili pravnih osoba na podnošenje pritužbe. Ti uvjeti ne uključuju obvezno korištenje predloška iz Priloga ovoj Uredbi.

#### Članak 2.

##### **Resursi namijenjeni rješavanju pritužbi**

1. Pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom dužni su namijeniti odgovarajuće resurse za upravljanje pritužbama.
2. Namjenski resursi iz stavka 1. imaju pristup svim relevantnim informacijama.
3. Osoba zadužena za namjenske resurse iz stavka 1. izravno izvješćuje upravljačko tijelo o provedbi i djelotvornosti postupaka za rješavanje pritužbi, uključujući podatke iz članka 8., i o svim mjerama koje su poduzete ili će se poduzeti kao odgovor na pritužbe.

#### Članak 3.

##### **Način i jezik podnošenja pritužbi**

1. Pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom omogućuju klijentima podnošenje pritužbi elektroničkim putem ili u papirnatom obliku.
2. Pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom omogućuju klijentima podnošenje pritužbi na:
  - (a) jezicima kojima se pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom služi kad na tržištu nudi svoje usluge ili kad komunicira s klijentima;
  - (b) službenim jezicima matične države članice i država članica domaćina, koji su ujedno službeni jezici Unije.

#### Članak 4.

##### **Potvrda primitka pritužbe i provjera njezine dopuštenosti**

1. Pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom potvrđuju primitak pritužbe i bez nepotrebne odgode obavješćuju podnositelja o dopuštenosti pritužbe nakon njezina primitka.
2. Ako pritužba ne ispunjava uvjete dopuštenosti iz članka 1. stavka 2. točke (a), pružatelji usluga kriptoinovine podnositelju pritužbe dostavljaju jasno objašnjenje odbacivanja pritužbe kao nedopuštene.

3. Potvrda primitka pritužbe sadržava sljedeće:
  - (a) ime, identifikacijske podatke i podatke za kontakt, uključujući e-adresu i telefonski broj osobe ili odjela kojem podnositelj pritužbe mogu uputiti upit o svojoj pritužbi;
  - (b) datum primitka pritužbe;
  - (c) upućivanje na rok iz članka 1. stavka 2. točke (e);
  - (d) primjerak pritužbe ako je podnesena na elektroničkom obrascu.

#### Članak 5.

### Ispitivanje pritužbi

1. Nakon primitka dopuštene pritužbe pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama nakon slanja potvrde primitka bez nepotrebne odgode procjenjuju je li pritužba jasna i potpuna. Točnije, pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama procjenjuju sadržava li pritužba sve potrebne informacije. Ako pružatelj usluga povezanih s kriptovalutama zaključi da je pritužba nejasna ili nepotpuna, traži sve dodatne informacije potrebne za pravilno rješavanje pritužbe.
2. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama prikupljaju i ispituju sve relevantne informacije o pritužbi. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama ne smiju od podnositelja pritužbe tražiti informacije koje već imaju ili koje su zakonski obvezni imati. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama dužni su propisno obavješćivati podnositelja pritužbe o dodatnim koracima poduzetima za rješavanje pritužbe. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama bez nepotrebne odgode odgovaraju na razumne zahtjeve za informacije podnositelja pritužbe.

#### Članak 6.

### Odluke

1. U svojoj odluci o pritužbi pružatelj usluga povezanih s kriptovalutama razmatra sve aspekte iznesene u pritužbi i obrazlaže ishod ispitivanja. Ta odluka treba biti u skladu s prethodnim odlukama koje je pružatelj usluga povezanih s kriptovalutama donio u vezi sa sličnim pritužbama, osim ako pružatelj usluga povezanih s kriptovalutama može opravdati drukčiji zaključak.
2. Pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama svoju odluku o pritužbi priopćuju podnositelju pritužbe bez nepotrebne odgode i što je prije moguće u roku iz članka 1. stavka 2. točke (e), a u svakom slučaju najkasnije dva mjeseca od datuma na koji je pružatelj usluga povezanih s kriptovalutama primio pritužbu.
3. Ako se iznimno odluka o pritužbi ne može donijeti u roku iz članka 1. stavka 2. točke (e), odnosno najkasnije dva mjeseca od datuma primitka pritužbe, pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama bez nepotrebne odgode obavješćuju podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i navode datum odluke.
4. Ako odluka pružatelja usluga povezanih s kriptovalutama ne ispunjava ili samo djelomično ispunjava zahtjev podnositelja pritužbe, pružatelj usluga u odluci jasno navodi obrazloženje i informacije o dostupnim pravnim lijekovima.

#### Članak 7.

### Komunikacija s podnositeljima pritužbi

1. Pri rješavanju pritužbi pružatelji usluga povezanih s kriptovalutama s podnositeljima pritužbi komuniciraju na jasnom i jednostavnom jeziku koji im je lako razumljiv.
2. Pružatelj usluga povezanih s kriptovalutama u skladu s člancima od 4. do 6. s podnositeljem pritužbe komunicira na jeziku na kojem je podnositelj pritužbe podnio pritužbu, pod uvjetom da je to jedan od jezika iz članka 3. stavka 2. Komunikacija se odvija u pisanom obliku elektroničkim sredstvima ili, na zahtjev podnositelja pritužbe, u papirnatom obliku.

## Članak 8.

**Postupci za dosljedno rješavanje pritužbi**

Pružatelji usluga povezanih s kriptoinovinom kontinuirano analiziraju podatke o rješavanju pritužbi. To uključuje sljedeće podatke:

- (a) prosječno trajanje obrade za relevantno razmatrano razdoblje i za svaki korak postupka za rješavanje pritužbi, uključujući potvrdu primitka, ispitivanje i vrijeme odgovora;
- (b) broj zaprimljenih pritužbi za relevantno razmatrano razdoblje i za svaki korak postupka za rješavanje pritužbi, broj pritužbi za koje pružatelj usluga povezanih s kriptoinovinom nije poštuovao rokove utvrđene u njegovu postupku za rješavanje pritužbi;
- (c) kategorije tema pritužbi;
- (d) ishode ispitivanja.

## Članak 9.

**Stupanje na snagu**

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 1. listopada 2024.

Za Komisiju  
Predsjednica  
Ursula VON DER LEYEN

## PRILOG

## PREDLOŽAK ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI

## PODNOŠENJE PRITUŽBE

(koju šalje klijent pružatelja usluga povezanih s kriptoinovinom)

1.a **Informacije o podnosiocu pritužbe**

Prezime/naziv pravne osobe

.....

Ime:

.....

EUID ili, ako ne postoji, nacionalni registracijski ili identifikacijski broj:

.....

Identifikacijski broj pravne osobe (ako postoji):

.....

Referentna oznaka klijenta (ako postoji):

.....

Adresa (ulica, broj, kat) (za pravne osobe, registrirano sjedište):

.....

Poštanski broj:

.....

Grad:

.....

Zemlja:

.....

Telefonski broj:

.....

E-adresa:

.....

1.b **Podaci za kontakt (ako se razlikuju od onih iz točke 1.a)**

Prezime/naziv pravne osobe

.....

Ime:

.....

Adresa (ulica, broj, kat) (za pravne osobe, registrirano sjedište):

.....

Poštanski broj:

.....

Grad:

.....

Zemlja:

.....

Telefonski broj:

.....

E-adresa:

.....

**2.a Informacije o pravnom zastupniku (ako postoji) (punomoć ili drugi službeni dokument kojim se dokazuje imenovanje zastupnika priložiti ovom obrascu)**

Prezime/naziv pravne osobe

.....

Ime:

.....

Registracijski broj i LEI (ako postoji):

.....

Adresa (ulica, broj, kat) (za pravne osobe, registrirano sjedište):

.....

Poštanski broj:

.....

Grad:

.....

Zemlja:

.....

Telefonski broj:

.....

E-adresa:

.....

**2.b Podaci za kontakt (ako se razlikuju od onih iz točke 2.a)**

Prezime/naziv pravne osobe

.....

Ime:

.....

Adresa (ulica, broj, kat) (za poduzeća, registrirano sjedište):

.....

Poštanski broj:

.....

Grad:

.....

Zemlja:

.....

Telefonski broj:

.....

E-adresa:

.....

3. **Informacije o pritužbi**

3.a **Informacije o uslugama povezanim s kriptovalutom na koje se odnosi pritužba (tj. naziv pružatelja usluga povezanih s kriptovalutom, referentni broj usluge povezane s kriptovalutom ili druge informacije o relevantnim transakcijama)**

.....

.....

.....

3.b **Opis predmeta pritužbe**

.....

.....

.....

Dostaviti svu dokumentaciju kojom se potkrepljuju navedene činjenice.

3.c **Datumi činjenica koje su dovele do pritužbe**

.....

.....

.....

3.d **Opis prouzročene povrede, gubitka ili štete (ako je primjenjivo)**

.....

.....

.....

3.e **Drugi komentari ili relevantne informacije (ako je primjenjivo)**

.....

.....

.....

U \_\_\_\_\_ (mjesto) \_\_\_\_\_ (datum)

POTPIS

**PODNOŠITELJ PRITUŽBE/PRAVNI ZASTUPNIK PODNOŠITELJA PRITUŽBE**

Dostavljena dokumentacija (označiti odgovarajuće polje):

Punomoć ili drugi službeni dokument kojim se dokazuje imenovanje zastupnika

Preslika ugovornih dokumenata o ulaganjima na koja se pritužba odnosi

Drugi dokumenti u prilog pritužbe:

.....

.....

.....