



**ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2025/293**

**z dnia 30 września 2024 r.**

**uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych określających wymogi, szablony i procedury dotyczące rozpatrywania skarg związanych z tokenami powiązаныmi z aktywami**

**(Tekst mający znaczenie dla EOG)**

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,

uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 z dnia 31 maja 2023 r. w sprawie rynków kryptoaktywów oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 1095/2010 oraz dyrektyw 2013/36/UE i (UE) 2019/1937<sup>(1)</sup>, w szczególności jego art. 31 ust. 5 akapit trzeci,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W interesie ochrony konsumentów i zgodnie z art. 31 rozporządzenia (UE) 2023/1114 emitenci tokenów powiązanych z aktywami oraz, w stosownych przypadkach, podmioty zewnętrzne, o których mowa w art. 34 ust. 5 akapit pierwszy lit. h) tego rozporządzenia, powinni przekazywać posiadaczom tokenów powiązanych z aktywami i innym zainteresowanym stronom informacje na temat procedur rozpatrywania skarg. Ponadto wspomniani emitenci i podmioty zewnętrzne powinni udostępnić im zharmonizowany szablon w językach, których używają do wprowadzania swoich usług do obrotu, lub w językach, których używają do komunikowania się z posiadaczami tokenów powiązanych z aktywami.
- (2) Aby zapewnić skarżącym przejrzystość i umożliwić im skuteczny dostęp do procedur rozpatrywania skarg i korzystanie z tych procedur, należy ich poinformować między innymi, że skargi są składane i rozpatrywane bezpłatnie, w językach używanych przez emitentów tokenów powiązanych z aktywami i, w stosownych przypadkach, podmioty zewnętrzne do wprowadzania ich usług do obrotu lub w językach, w których komunikują się oni z posiadaczami tokenów powiązanych z aktywami, oraz w językach urzędowych macierzystego państwa członkowskiego i przyjmujących państw członkowskich, które są również językami urzędowymi Unii.
- (3) Aby uniknąć rozbieżnych procedur rozpatrywania skarg między emitentami tokenów powiązanych z aktywami a podmiotami zewnętrznymi, w procedurach rozpatrywania skarg u tych emitentów należy zapewnić skarżącym możliwość składania skarg przy użyciu zharmonizowanego szablonu do emitentów oraz, w stosownych przypadkach, do podmiotów zewnętrznych niezależnie od tego, gdzie ci emitenci lub te podmioty zewnętrzne mają siedzibę lub gdzie token był dystrybuowany w Unii. Jeżeli jednak skarżący złoży skargę w formie innym niż szablon, emitent i podmiot zewnętrzny powinni mimo to rozpatrywać skargę i nie odrzucać jej z tego powodu.
- (4) Aby zapewnić skuteczne i przejrzyste procedury szybkiego, sprawiedliwego i spójnego rozpatrywania skarg złożonych przez posiadaczy tokenów powiązanych z aktywami i inne zainteresowane strony, emitenci tokenów powiązanych z aktywami oraz, w stosownych przypadkach, podmioty zewnętrzne powinny potwierdzić przyjęcie skargi, wyraźnie wskazując datę jej otrzymania, a w przypadku złożenia elektronicznego formularza skargi – przekazać skarżącemu kopię skargi. Ponadto emitent tokenów powiązanych z aktywami powinien ocenić, czy skarga jest dopuszczalna i zawiera wszystkie istotne informacje niezbędne do jej zbadania, i niezwłocznie zwrócić się do posiadaczy tokenów powiązanych z aktywami i innych zainteresowanych stron o wszelkie dodatkowe informacje niezbędne do szybkiego i skutecznego zbadania i rozpatrzenia skargi.

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

- (5) Aby zapewnić równe traktowanie w Unii, należy określić, co dla emitenta tokenów powiązanych z aktywami stanowiłby „rozsądny termin” na przekazanie wyników badania. Emitent powinien na bieżąco informować skarżącego o postępach w procedurze rozpatrywania skarg i udzielać odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie, w stosownych przypadkach, w określonych na szczeblu krajowym terminach dotyczących rozpatrywania skarg złożonych przez skarżących. Emitent powinien ocenić wszystkie skargi i zidentyfikować niedociągnięcia, które mogą się powtarzać.
- (6) Zgodnie z zasadą minimalizacji danych należy wymagać jedynie danych osobowych niezbędnych do rozpatrzenia skargi.
- (7) Podstawę niniejszego rozporządzenia stanowi projekt regulacyjnych standardów technicznych opracowany w ścisłej współpracy z Europejskim Urzędem Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych i przedstawiony Komisji przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego.
- (8) Europejski Urząd Nadzoru Bankowego przeprowadził otwarte konsultacje publiczne na temat projektu regulacyjnych standardów technicznych, który stanowi podstawę niniejszego rozporządzenia, przeanalizował potencjalne powiązane koszty i korzyści oraz zwrócił się o poradę do Bankowej Grupy Interesariuszy powołanej na podstawie art. 37 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010<sup>(?)</sup>.
- (9) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725<sup>(?)</sup> skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych, który wydał opinię w dniu 21 czerwca 2024 r.,

PRZYMUJE NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

#### Artykuł 1

### Polityka i funkcja rozpatrywania skarg i zarządzania skargami

1. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami i, w stosownych przypadkach, podmioty zewnętrzne ustanawiają i utrzymują procedury rozpatrywania skarg, przy czym skarga jest:
  - a) oświadczeniem o niezadowoleniu skierowanym do nich przez osobę fizyczną lub prawną lub inną zainteresowaną stronę, w tym stowarzyszenia konsumenckie reprezentujące posiadaczy tokenów powiązanych z aktywami, dotyczącym emisji, oferty lub ubiegania się o dopuszczenie do obrotu tokenów powiązanych z aktywami na podstawie rozporządzenia (UE) 2023/1114;
  - b) składana przez „skarżącego”, który jest osobą fizyczną lub prawną lub dowolną inną zainteresowaną stroną, w tym stowarzyszeniem konsumenckim reprezentującym posiadaczy tokenów powiązanych z aktywami, przy czym osoba ta lub inna zainteresowana strona twierdzi, że jest uprawniona do złożenia skargi do emitenta tokenów powiązanych z aktywami lub podmiotu zewnętrznego, który dystrybuował w całości lub częściowo tokeny powiązane z aktywami.
2. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami ustanawiają i utrzymują procedury rozpatrywania skarg obejmujące wszystkie następujące elementy:
  - a) „politykę zarządzania skargami”, która musi być:
    - (i) zdefiniowana i zatwierdzona przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla emitenta tokenów powiązanych z aktywami, która jest również odpowiedzialna za wdrażanie tej polityki i monitorowanie jej przestrzegania;
    - (ii) określona w pisemnym dokumencie dostępnym w formie elektronicznej lub papierowej;

<sup>(?)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylenia decyzji Komisji 2009/78/WE (Dz.U. L 331 z 15.12.2010, s. 12, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj>).

<sup>(?)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

- (iii) udostępniona wszystkim odpowiednim pracownikom emitenta tokenów powiązanych z aktywami za pośrednictwem odpowiedniego kanału wewnętrznego;
- b) „funkcję zarządzania skargami”, która:
  - (i) umożliwia sprawiedliwe rozpatrywanie skarg;
  - (ii) pozwala identyfikować i łagodzić ewentualne konflikty interesów.

## Artykuł 2

### **Przekazywanie informacji posiadaczowi tokenów powiązanych z aktywami i innym zainteresowanym stronom**

1. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami przekazują skarżącemu, na żądanie lub wraz z potwierdzeniem przyjęcia skargi, jasne, dokładne i aktualne informacje pisemne na temat procedury rozpatrywania skarg. Informacje przekazywane przez emitenta obejmują następujące elementy:
  - a) warunki dopuszczalności skarg, o których mowa w art. 5 ust. 1 lit. a);
  - b) szczegółowe informacje na temat procedury składania skarg, w tym rodzaj informacji, które mają być przekazane przez skarżącego, oraz dane identyfikacyjne i kontaktowe osoby lub działu, do których kierowana jest skarga;
  - c) procedurę, która będzie stosowana przy rozpatrywaniu skargi, w tym termin potwierdzenia przyjęcia skargi, orientacyjne terminy mające zastosowanie do rozpatrywania skargi oraz dostępność właściwego organu, rzecznika praw skarżących lub alternatywnych mechanizmów rozstrzygania sporów;
  - d) informację o tym, że składanie skarg i ich rozpatrywanie przez emitentów lub, w stosownych przypadkach, przez podmioty zewnętrzne jest bezpłatne;
  - e) wzmiankę o spoczywającym na emitencie obowiązku informowania skarżącego o dalszym przebiegu rozpatrywania skargi.
2. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami publikują aktualny opis procedury rozpatrywania skarg oraz szablon składania skarg określony w załączniku tak, by były one łatwo dostępne, w tym za pośrednictwem broszur, prospektów, dokumentów umownych lub swojej strony internetowej.

## Artykuł 3

### **Szablony i ewidencjonowanie**

Emitenci tokenów powiązanych z aktywami:

- a) opracowują i udostępniają posiadaczom tokenów powiązanych z aktywami i innym zainteresowanym stronom, w tym stowarzyszeniom konsumenckim reprezentującym posiadaczy tokenów powiązanych z aktywami, szablon składania skarg, jak określono w załączniku;
- b) zapewniają posiadaczom tokenów powiązanych z aktywami i wszelkim innym zainteresowanym stronom możliwość:
  - (i) składania skarg drogą elektroniczną lub w formie papierowej;
  - (ii) bezpłatnego składania skarg;
- c) potwierdzają przyjęcie skargi, wyraźnie wskazując datę jej otrzymania, a w przypadku złożenia elektronicznego formularza skargi przekazują skarżącemu kopię tej skargi;
- d) prowadzą wewnętrzną ewidencję skarg i zastosowanych w odpowiedzi na nie środków w odpowiedni sposób, np. za pośrednictwem bezpiecznego rejestru elektronicznego, przez rozsądny okres, a w każdym razie, w stosownych przypadkach, nie dłużej niż jest to dozwolone na podstawie krajowych wymogów dotyczących terminów;
- e) przyjmują i rozpatrują skargę, nawet jeżeli skarżący złożył ją w formacie innym niż szablon określony w załączniku;

- f) przekazują skarżącemu oświadczenie o ochronie prywatności, które dołączają do szablonu określonego w załączniku do niniejszego rozporządzenia, zgodnie z art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (\*).

#### Artykuł 4

#### Języki

Emitenci tokenów powiązanych z aktywami i, w stosownych przypadkach, podmioty zewnętrzne:

- a) publikują opis procedury rozpatrywania skarg oraz szablon określony w załączniku w językach używanych do wprowadzania swoich usług do obrotu lub w językach, w których komunikują się z posiadaczami tokenów powiązanych z aktywami;
- b) zapewniają, aby skarżący mogli składać skargi w:
- (i) językach, których ci emitenci i te podmioty zewnętrzne używają do wprowadzania do obrotu swoich usług, lub w językach, których używają do komunikacji z posiadaczami tokenów powiązanych z aktywami;
  - (ii) językach urzędowych macierzystego państwa członkowskiego i przyjmujących państw członkowskich, które są również językami urzędowymi Unii.

#### Artykuł 5

#### Procedura badania skarg i informowania skarżących o wynikach badania

1. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami:
- a) po otrzymaniu skargi bez zbędnej zwłoki oceniają, czy skarga jest jasna i kompletna, a w szczególności czy zawiera wszystkie istotne informacje i dowody, oraz informują skarżącego o tym, czy skarga spełnia warunki dopuszczalności, które muszą być sprawiedliwe i rozsądne i nie mogą nadmiernie ograniczać praw osób fizycznych lub prawnych do złożenia skargi;
- b) jeżeli dojdą do wniosku, że skarga jest niejasna lub niekompletna – niezwłocznie żądają od skarżącego przedstawienia dodatkowych informacji lub dowodów niezbędnych do właściwego rozpatrzenia skargi;
- c) jeżeli skarga nie spełnia warunków dopuszczalności – przedstawiają skarżącemu jasne wyjaśnienie powodów odrzucenia skargi jako niedopuszczalnej;
- d) dokładają starań, aby pozyskać i zbadać wszystkie istotne informacje i dowody dotyczące skargi;
- e) jeżeli nie są kompetentni w odniesieniu do przedmiotu skargi – informują o tym skarżącego i podają dane kontaktowe podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi, o ile dane te są im znane;
- f) na bieżąco należycie informują skarżącego o wszelkich dodatkowych działaniach podjętych w celu rozpatrzenia skargi oraz bez zbędnej zwłoki odpowiadają na wnioski o udzielenie informacji złożone przez skarżącego.
2. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami na bieżąco analizują dane dotyczące rozpatrywania skarg w celu zidentyfikowania i ograniczenia wszelkich powtarzających się lub systemowych problemów oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami w szczególności:
- a) analizują przyczyny indywidualnych skarg w celu zidentyfikowania przyczyn źródłowych wspólnych dla różnych rodzajów skarg;
- b) badają, czy takie przyczyny źródłowe mogą mieć również wpływ na inne procesy lub produkty, w tym na te, które nie stanowią bezpośrednio przedmiotu skarg;

(\*) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- c) zajmują się takimi przyczynami źródłowymi.
3. Emitenci tokenów powiązanych z aktywami informują skarżących o wynikach badania złożonych skarg:
- a) prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia przez skarżących;
  - b) udzielając odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie, w stosownych przypadkach, w określonych na szczeblu krajowym terminach dotyczących rozpatrywania skarg złożonych przez skarżących; oraz
  - c) dokładnie wyjaśniając swoje stanowisko w sprawie skargi, w przypadku gdy ostateczna decyzja nie spełnia w pełni żądania skarżącego (lub w przypadku każdej ostatecznej decyzji, jeśli wymaga tego prawo krajowe), oraz określając możliwości utrzymania skargi przez skarżącego, w tym dostępności rzecznika praw skarżących, alternatywnych mechanizmów rozstrzygnięcia sporów i właściwych organów krajowych.

Do celów lit. b), w przypadku gdy nie można udzielić odpowiedzi w przewidzianych terminach, emitenci tokenów powiązanych z aktywami informują skarżącego o przyczynach opóźnienia i wskazują, kiedy prowadzone przez nich badanie skargi prawdopodobnie zostanie zakończone.

Do celów lit. c) decyzję taką przedstawia się na piśmie.

#### Artykuł 6

##### **Przepisy szczegółowe dotyczące rozpatrywania skarg z udziałem podmiotów zewnętrznych**

1. W przypadku gdy tokeny były dystrybuowane, w całości lub częściowo, za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych, emitenci tokenów powiązanych z aktywami zapewniają, aby:
- a) podmioty zewnętrzne terminowo powiadamiały ich o wszelkich otrzymanych skargach dotyczących dystrybucji takich tokenów i przekazywały je emitentowi tokenów powiązanych z aktywami, który dokona oceny takich skarg;
  - b) podmioty zewnętrzne dystrybuujące takie tokeny były terminowo powiadamiane o wszelkich skargach otrzymanych przez emitenta tokenów powiązanych z aktywami dotyczących dystrybucji tych tokenów.
2. Podmioty zewnętrzne:
- a) umożliwiają skarżącym:
    - (i) składanie skarg drogą elektroniczną lub w formie papierowej;
    - (ii) bezpłatne składanie skarg;
  - b) potwierdzają przyjęcie skargi dotyczącej dystrybucji takich tokenów, wyraźnie wskazując datę jej otrzymania, a w przypadku złożenia elektronicznego formularza skargi przekazują skarżącemu kopię tej skargi;
  - c) przekazują skarżącemu dane kontaktowe emitentów tokenów powiązanych z aktywami, aby umożliwić skarżącemu składanie skarg bezpośrednio do emitentów tokenów powiązanych z aktywami;
  - d) opracowują i udostępniają posiadaczom tokenów powiązanych z aktywami ten sam szablon składania skarg co emitent tokenów powiązanych z aktywami, korzystając z szablonu określonego w załączniku;
  - e) prowadzą wewnętrzną ewidencję, w odpowiedni sposób za pośrednictwem bezpiecznego rejestru elektronicznego, wszystkich otrzymanych skarg i wszelkich środków zastosowanych w odpowiedzi na nie przez rozsądny okres, a w każdym razie, w stosownych przypadkach, nie dłużej niż jest to dozwolone na podstawie krajowych wymogów dotyczących terminów;
  - f) przekazują skarżącemu oświadczenie o ochronie prywatności, które dołączają do szablonu określonego w załączniku do niniejszego rozporządzenia, zgodnie z art. 13 i 14 rozporządzenia (UE) 2016/679.

*Artykuł 7***Wejście w życie**

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 30 września 2024 r.

W imieniu Komisji  
Przewodnicząca  
Ursula VON DER LEYEN

## ZAŁĄCZNIK

Szablon, który emitenci tokenów powiązanych z aktywami i, w stosownych przypadkach, podmioty zewnętrzne udostępniają posiadaczom tokenów powiązanych z aktywami do celów składania skarg

## ZŁOŻENIE SKARGI

## 1.a. Informacje o skarżącym

NAZWISKO/ NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ	NUMER REJESTRACYJNY	IDENTYFIKATOR PODMIOTU PRAWNEGO (JEŻELI DOTYCZY)	NUMER REFERENCYJNY KLIENTA (JEŻELI DOTYCZY)

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (W przypadku podmiotu prawnego adres siedziby statutowej)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	KRAJ

TELEFON	ADRES E-MAIL

## 1.b. Dane kontaktowe (jeżeli inne niż w pkt 1.a)

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (W przypadku podmiotu prawnego adres siedziby statutowej)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	KRAJ

TELEFON	ADRES E-MAIL

2.a. **Informacje na temat przedstawiciela prawnego (w stosownych przypadkach) (pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy jako dowód ustanowienia przedstawiciela)**

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ	NUMER REJESTRACYJNY	IDENTYFIKATOR PODMIOTU PRAWNEGO (JEŻELI DOTYCZY)

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (W przypadku podmiotu prawnego adres siedziby statutowej)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	KRAJ

TELEFON	ADRES E-MAIL

2.b. **Dane kontaktowe (jeżeli inne niż w pkt 2.a)**

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (W przypadku podmiotu prawnego adres siedziby statutowej)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	KRAJ

TELEFON	ADRES E-MAIL

3. **Informacje o skardze**

3.a. **Wszystkie podstawowe informacje na temat emisji, oferty lub ubiegania się o dopuszczenie do obrotu tokenów powiązanych z aktywami lub na temat umowy, do których odnosi się skarga (tj. nazwa emitentów tokenów powiązanych z aktywami, numer referencyjny tokenów powiązanych z aktywami lub inne odniesienia do odpowiednich transakcji)**

--

3.b. **Opis przedmiotu skargi**

--

Proszę przedstawić wszelką dokumentację na poparcie wymienionych faktów.

3.c. **Data (daty) zaistnienia faktów, które doprowadziły do złożenia skargi**

3.d. **Opis spowodowanej szkody, straty lub innego uszczerbku (w stosownych przypadkach)**

3.e. **Inne uwagi lub istotne informacje (w stosownych przypadkach)**

(*miejsowość*), dnia (*data*)

Podpis:

## SKARŻĄCY/PRZEDSTAWICIEL PRAWNY

Przedstawiona dokumentacja (zaznaczyć właściwe pole):

Pełnomocnictwo lub inny właściwy dokument	
Kopie dokumentów umownych dotyczących inwestycji, do których odnosi się skarga	
Inne dokumenty na poparcie skargi:	