



RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2025/293 DE LA COMMISSION

du 30 septembre 2024

complétant le règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil par des normes techniques de réglementation précisant les exigences, les modèles et les procédures relatifs au traitement des réclamations pour les jetons se référant à un ou des actifs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2023 sur les marchés de crypto-actifs, et modifiant les règlements (UE) n° 1093/2010 et (UE) n° 1095/2010 et les directives 2013/36/UE et (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, et notamment son article 31, paragraphe 5, troisième alinéa,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans l'intérêt de la protection des consommateurs, et conformément à l'article 31 du règlement (UE) 2023/1114, les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, les entités tierces visées à l'article 34, paragraphe 5, premier alinéa, point h), dudit règlement devraient fournir aux détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs et aux autres parties intéressées des informations sur les procédures de traitement des réclamations. En outre, ces émetteurs et ces entités tierces devraient mettre à la disposition desdits détenteurs un modèle harmonisé dans les langues qu'ils utilisent pour commercialiser leurs services ou dans les langues qu'ils utilisent pour communiquer avec les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs.
- (2) Afin de garantir la transparence aux réclamants et de leur permettre d'accéder effectivement aux procédures de réclamation et de les utiliser, il convient de les informer que leurs réclamations sont introduites et traitées gratuitement, dans les langues utilisées par les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, les entités tierces pour commercialiser leurs services, ou dans les langues utilisées pour communiquer avec les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs, ainsi que dans les langues officielles de l'État membre d'origine et des États membres d'accueil qui sont également des langues officielles de l'Union.
- (3) Pour éviter des divergences dans les procédures de traitement des réclamations entre les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et les entités tierces, il y a lieu de permettre aux réclamants d'introduire leurs réclamations au moyen d'un modèle harmonisé dans les procédures de traitement des réclamations auprès de ces émetteurs et, le cas échéant, des entités tierces, indépendamment du lieu d'établissement de ces émetteurs ou entités tierces ou du lieu où le jeton a été distribué au sein de l'Union. Toutefois, même si le réclamant introduit la réclamation dans un format autre que le modèle, l'émetteur et l'entité tierce devraient traiter la réclamation et ne devraient pas la rejeter pour ce motif.
- (4) Afin de garantir des procédures efficaces et transparentes pour le traitement rapide, équitable et cohérent des réclamations introduites par les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs et d'autres parties intéressées, l'émetteur de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, les entités tierces devraient accuser réception de la réclamation en mentionnant clairement la date de sa réception et, lorsqu'un formulaire électronique de réclamation est utilisé, fournir au réclamant une copie de la réclamation. En outre, l'émetteur de jetons se référant à un ou des actifs devrait évaluer si la réclamation est recevable et si elle contient toutes les informations pertinentes nécessaires à l'examen des réclamations et demander rapidement aux détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs et aux autres parties intéressées toute information complémentaire nécessaire à l'examen et au traitement rapides et efficaces de la réclamation.

⁽¹⁾ JO L 150 du 9.6.2023, p. 40., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (5) Afin de garantir l'égalité de traitement dans l'Union, il convient de préciser ce qui constituerait un «délai raisonnable» pour qu'un émetteur de jetons se référant à un ou des actifs communique les résultats de son examen. L'émetteur devrait informer le réclamant de l'état d'avancement de la procédure de traitement des réclamations et fournir une réponse dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans les délais fixés au niveau national pour traiter les réclamations introduites par les réclamants, le cas échéant. L'émetteur devrait évaluer toutes les réclamations, en recensant les lacunes potentielles.
- (6) Conformément au principe de minimisation des données, seules les données à caractère personnel nécessaires au traitement de la réclamation devraient être demandées.
- (7) Le présent règlement repose sur les projets de normes techniques de réglementation, élaborés en étroite coopération avec l'Autorité européenne des marchés financiers, et soumis à la Commission par l'Autorité bancaire européenne.
- (8) L'Autorité bancaire européenne a procédé à des consultations publiques ouvertes sur les projets de normes techniques de réglementation sur lesquels se fonde le présent règlement, analysé les coûts et avantages potentiels que ceux-ci impliquent et sollicité l'avis du groupe européen des parties intéressées au secteur bancaire institué par l'article 37 du règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾.
- (9) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁸⁾ et a rendu un avis le 21 juin 2024,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Traitement des réclamations, politique et fonction de gestion des réclamations

1. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, les entités tierces établissent et maintiennent des procédures de traitement des réclamations, une réclamation étant:
 - a) une action par laquelle une personne physique ou morale, ou toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs qui représentent les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs, signifie aux émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, aux entités tierces son mécontentement concernant l'émission, l'offre ou la demande d'admission à la négociation de jetons se référant à un ou des actifs au titre du règlement (UE) 2023/1114;
 - b) introduite par un «réclamant», qui est une personne physique ou morale, ou toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs qui représentent les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs, lorsque cette personne, ou toute autre partie intéressée, prétend avoir qualité pour introduire une réclamation auprès d'un émetteur de jetons se référant à un ou des actifs ou d'une entité tierce distribuant, en tout ou en partie, des jetons se référant à un ou des actifs.
2. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs établissent et maintiennent des procédures de traitement des réclamations qui comprennent l'ensemble des éléments suivants:
 - a) une «politique de gestion des réclamations», qui est:
 - i) définie et approuvée par l'organe de direction de l'émetteur de jetons se référant à un ou des actifs, qui est également responsable de la mise en œuvre de cette politique et du contrôle de son application;
 - ii) établie dans un document écrit disponible par voie électronique ou sur support papier;

⁽⁷⁾ Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission (JO L 331 du 15.12.2010, p. 12, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj>).

⁽⁸⁾ Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

- iii) mise à la disposition de l'ensemble du personnel concerné de l'émetteur de jetons se référant à un ou des actifs par un canal interne adéquat;
- b) une «fonction de gestion des réclamations», qui:
 - i) permet d'examiner équitablement les réclamations;
 - ii) détecte et limite les éventuels conflits d'intérêts.

Article 2

Fourniture d'informations au détenteur de jetons se référant à un ou des actifs et aux autres parties intéressées

1. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs fournissent au réclamant, sur demande ou en accusant réception d'une réclamation, des informations écrites claires, précises et actualisées sur la procédure de traitement des réclamations. Les informations fournies par l'émetteur comprennent les éléments suivants:
 - a) les conditions de recevabilité des réclamations visées à l'article 5, paragraphe 1, point a);
 - b) les détails de la procédure d'introduction d'une réclamation, y compris le type d'informations à fournir par le réclamant ainsi que l'identité et les coordonnées du responsable ou du service auquel la réclamation est adressée;
 - c) la procédure à suivre pour le traitement d'une réclamation, y compris l'accusé de réception de la réclamation, les délais indicatifs de traitement et la disponibilité d'une autorité compétente, d'un médiateur ou de mécanismes alternatifs de règlement des litiges;
 - d) des informations signalant que les réclamations sont introduites et traitées gratuitement auprès des émetteurs ou, le cas échéant, auprès des entités tierces;
 - e) une indication de l'obligation de l'émetteur d'informer le réclamant de la suite du traitement de la réclamation.
2. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs publient une description actualisée de la procédure de traitement des réclamations ainsi que le modèle d'introduction d'une réclamation figurant en annexe, d'une manière aisément accessible, y compris au moyen de brochures, de dépliants, de documents contractuels ou sur leur site internet.

Article 3

Modèles et enregistrement

Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs:

- a) élaborent et mettent à la disposition des détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs et d'autres parties intéressées, y compris les associations de consommateurs qui représentent les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs, un modèle d'introduction d'une réclamation tel que celui qui figure en annexe;
- b) veillent à ce que les détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs et toute autre partie intéressée soient en mesure:
 - i) d'introduire des réclamations par voie électronique ou sur support papier;
 - ii) d'introduire des réclamations gratuitement;
- c) accusent réception d'une réclamation en mentionnant clairement la date de sa réception et, lorsqu'un formulaire de réclamation électronique est utilisé, fournissent au réclamant une copie de cette réclamation;
- d) enregistrent, en interne, les réclamations et les mesures prises pour y donner suite de manière appropriée, par exemple au moyen d'un registre électronique sécurisé, pendant un délai raisonnable et, en tout état de cause, n'excédant pas les délais autorisés au niveau national, le cas échéant;
- e) acceptent et traitent une réclamation même si le réclamant introduit la réclamation dans un autre format que le modèle figurant en annexe;

- f) fournissent au réclamant une déclaration de confidentialité accompagnant le modèle figurant en annexe du présent règlement, conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾.

Article 4

Langues

Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, les entités tierces:

- a) publient la description de la procédure de traitement des réclamations et le modèle figurant en annexe dans les langues qu'ils utilisent pour commercialiser leurs services ou dans les langues qu'ils utilisent pour communiquer avec le détenteur de jetons se référant à un ou des actifs;
- b) veillent à ce que les réclamants soient en mesure d'introduire des réclamations dans:
- i) les langues utilisées par les émetteurs et les entités tierces pour commercialiser leurs services ou dans les langues qu'ils utilisent pour communiquer avec le détenteur de jetons se référant à un ou des actifs;
- ii) les langues officielles de l'État membre d'origine et des États membres d'accueil qui sont également des langues officielles de l'Union.

Article 5

Procédure pour l'examen des réclamations et pour la communication des résultats de cet examen aux réclamants

1. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs:
- a) évaluent, dès réception d'une réclamation et dans les meilleurs délais, si la réclamation est claire et complète et, notamment, si elle contient l'ensemble des informations et éléments de preuve pertinents. Ils indiquent au réclamant si sa réclamation satisfait aux conditions de recevabilité, qui sont équitables et raisonnables et ne restreignent pas indûment le droit des personnes physiques ou morales d'introduire une réclamation;
- b) lorsqu'ils concluent qu'une réclamation manque de clarté ou est incomplète, demandent rapidement au réclamant les informations ou éléments de preuve complémentaires nécessaires au traitement approprié de la réclamation;
- c) lorsqu'une réclamation ne remplit pas les conditions de recevabilité, fournissent au réclamant une explication claire des raisons pour lesquelles sa réclamation a été rejetée comme irrecevable;
- d) s'efforcent de collecter et d'examiner l'ensemble des informations et éléments de preuve pertinents concernant une réclamation;
- e) s'ils ne sont pas compétents en ce qui concerne l'objet de la réclamation, en informent le réclamant et lui communiquent les coordonnées de l'entité responsable du traitement de la réclamation, lorsqu'elles sont connues;
- f) tiennent les réclamants dûment informés des mesures complémentaires adoptées pour traiter leur réclamation et répondent à leurs demandes d'information sans retard injustifié.
2. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs analysent en continu les données relatives au traitement des réclamations afin de détecter et de résoudre tout problème récurrent ou systémique, et de gérer les risques juridiques et opérationnels potentiels. En particulier, les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs:
- a) analysent les motifs des réclamations individuelles afin de recenser les causes profondes communes aux différents types de réclamations;
- b) examinent si ces causes profondes peuvent également concerner d'autres processus ou produits, y compris ceux qui ne font pas l'objet d'une réclamation directe;

⁽⁴⁾ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- c) traitent ces causes profondes.
3. Les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs communiquent aux réclamants le résultat de l'examen des réclamations introduites:
- a) dans un langage simple et facile à comprendre pour les réclamants;
 - b) en fournissant une réponse dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans les délais fixés au niveau national pour traiter les réclamations introduites par les réclamants, le cas échéant; et
 - c) en incluant une explication détaillée de leur position au sujet de la réclamation lorsque la décision finale ne satisfait pas pleinement à la demande du réclamant (ou à toute décision finale, lorsque le droit national l'impose), et en exposant la possibilité pour le réclamant de maintenir sa réclamation, y compris la disponibilité d'un médiateur, de mécanismes alternatifs de règlement des litiges et d'autorités nationales compétentes.

Aux fins du point b), lorsqu'une réponse ne peut être fournie dans les délais prévus, les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs informent le réclamant des raisons du retard en indiquant la date probable à laquelle leur examen sera terminé.

Aux fins du point c), cette décision est communiquée par écrit.

Article 6

Dispositions spécifiques pour le traitement des réclamations impliquant des entités tierces

1. Lorsque les jetons ont été distribués, en tout ou en partie, par des entités tierces, les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs:
- a) veillent à ce que les entités tierces leur notifient en temps utile toute réclamation reçue concernant la distribution de ces jetons et les transfèrent à l'émetteur de jetons se référant à un ou des actifs, qui évalue ces réclamations;
 - b) notifient en temps utile aux entités tierces distribuant ces jetons toute réclamation reçue par l'émetteur de jetons se référant à un ou des actifs concernant la distribution de ces jetons.
2. Les entités tierces:
- a) permettent aux réclamants:
 - i) d'introduire des réclamations par voie électronique ou sur support papier;
 - ii) d'introduire des réclamations gratuitement;
 - b) accusent réception d'une réclamation concernant la distribution de ces jetons en mentionnant clairement la date de sa réception et, lorsqu'un formulaire de réclamation électronique est utilisé, fournissent au réclamant une copie de cette réclamation;
 - c) fournissent au réclamant les coordonnées des émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs, afin de lui permettre d'introduire une réclamation directement auprès des émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs;
 - d) élaborent et mettent à la disposition des détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs le même modèle d'introduction d'une réclamation que celui qui est prévu pour les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs, figurant en annexe;
 - e) enregistrent, en interne, de manière appropriée, au moyen d'un registre électronique sécurisé, toutes les réclamations reçues et toutes les mesures prises pour y donner suite pendant un délai raisonnable et, en tout état de cause, n'excédant pas les délais autorisés au niveau national, le cas échéant;
 - f) fournissent au réclamant une déclaration de confidentialité accompagnant le modèle figurant en annexe du présent règlement, conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.

*Article 7***Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 30 septembre 2024.

Par la Commission
La présidente
Ursula VON DER LEYEN

ANNEXE

Modèle que les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs et, le cas échéant, les entités tierces mettent à la disposition des détenteurs de jetons se référant à un ou des actifs pour introduire une réclamation

INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION

1.a. Informations concernant le réclamant

NOM/DÉNOMINATION DE L'ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM	NUMÉRO D'ENREGISTREMENT	IDENTIFIANT D'ENTITÉ JURIDIQUE (SI DISPONIBLE)	RÉFÉRENCE DU CLIENT (SI DISPONIBLE)

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (Pour les personnes morales, adresse du siège statutaire)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE	COURRIEL

1.b. Coordonnées (si différentes de 1.a)

NOM/DÉNOMINATION DE L'ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (Pour les personnes morales, adresse du siège statutaire)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE	COURRIEL

2.a. **Informations sur le représentant légal (le cas échéant) (joindre une procuration ou tout autre document officiel prouvant la désignation du représentant)**

NOM/DÉNOMINATION DE L'ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM	NUMÉRO D'ENREGISTREMENT	IDENTIFIANT D'ENTITÉ JURIDIQUE (SI DISPONIBLE)

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (Pour les personnes morales, adresse du siège statutaire)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE	COURRIEL

2.b. **Coordonnées (si différentes de 2.a)**

NOM/DÉNOMINATION DE L'ENTITÉ JURIDIQUE	PRÉNOM

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (Pour les personnes morales, adresse du siège statutaire)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TÉLÉPHONE	COURRIEL

3. **Informations concernant la réclamation**

3.a. **Référence complète de l'émission, de l'offre ou de la demande d'admission à la négociation d'un jeton se référant à un ou des actifs ou de l'accord auquel la réclamation se rapporte (à savoir le nom des émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs, le numéro de référence des jetons se référant à un ou des actifs ou toute autre référence des transactions concernées...)**

3.b. **Description de l'objet de la réclamation**

Veuillez fournir tous documents étayant les faits mentionnés.

3.c. **Date(s) des faits à l'origine de la réclamation**

3.d. **Description des dommages, pertes ou préjudices causés (le cas échéant)**

3.e. **Autres remarques ou informations pertinentes (le cas échéant)**

Fait à(lieu), le(date).

Signature:

RÉCLAMANT/REPRÉSENTANT LÉGAL

Documents fournis (veuillez cocher la case correspondante):

Procuration ou autre document pertinent	
Copie des documents contractuels des investissements auxquels la réclamation se rapporte	
Autres documents étayant la réclamation:	