



2025/294

13.2.2025

RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2025/294 DE LA COMMISSION

du 1^{er} octobre 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 par les prestataires de services sur crypto-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 71, paragraphe 5, troisième alinéa,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans l'intérêt de la protection des clients, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient permettre à leurs clients d'accéder facilement, sur leur site internet, à une description claire, compréhensible et actualisée de leur procédure de traitement des réclamations ainsi qu'au modèle standard figurant en annexe, dans les langues utilisées par le prestataire de services sur crypto-actifs pour commercialiser ses services ou dans les langues qu'il utilise pour communiquer avec ses clients.
- (2) Il est nécessaire de veiller à ce que les clients puissent introduire leurs réclamations dans les langues utilisées par le prestataire de services sur crypto-actifs pour commercialiser ses services ou communiquer avec ses clients, 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) Afin d'éviter que les prestataires de services sur crypto-actifs de l'Union n'appliquent des procédures de traitement des réclamations différentes, il y a lieu de permettre aux clients d'introduire leurs réclamations au moyen d'un modèle harmonisé. Toutefois, pour que la procédure d'introduction d'une réclamation soit la plus souple possible pour les clients, les clients n'ayant pas introduit de réclamation au moyen de ce modèle ne devraient pas voir leur réclamation rejetée pour ce seul motif.
- (4) Aux fins d'un traitement rapide et en temps utile des réclamations, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient accuser réception des réclamations et informer le réclamant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa réclamation dans les meilleurs délais. Au moment où il reçoit l'accusé de réception de sa réclamation, le réclamant devrait également obtenir les coordonnées du responsable ou du service à contacter pour toute question en lien avec sa réclamation, ainsi qu'une indication du délai dans lequel une décision y afférente peut être attendue. Lorsqu'une réclamation a été jugée irrecevable, le prestataire de services sur crypto-actifs devrait informer le réclamant de sa décision et lui communiquer les motifs de l'irrecevabilité.
- (5) Afin de garantir un examen rapide, en temps utile et équitable des réclamations, il convient que les prestataires de services sur crypto-actifs évaluent, dès réception de la réclamation, si celle-ci est claire et complète et si elle contient toutes les informations nécessaires à son traitement. Le cas échéant, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient demander des informations complémentaires dans les meilleurs délais. Les prestataires de services sur crypto-actifs devraient collecter et examiner l'ensemble des informations pertinentes concernant la réclamation. Les réclamants devraient être tenus dûment informés du processus de traitement des réclamations.
- (6) Afin de garantir un traitement équitable et efficace des réclamations, il est nécessaire que les décisions y afférentes répondent à tous les points que le réclamant y soulève. Par ailleurs, pour que le principe d'égalité soit respecté, les réclamations présentant des circonstances semblables devraient aboutir à des décisions cohérentes, à moins que le prestataire de services sur crypto-actifs ne puisse apporter une justification objective de tout écart éventuel par rapport à une décision antérieure.

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

- (7) Aux fins d'un traitement rapide des réclamations, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient communiquer aux réclamants les décisions relatives aux réclamations le plus rapidement possible et dans le respect du calendrier prévu par le prestataire de services sur crypto-actifs dans sa procédure de traitement des réclamations. Le délai de décision ne devrait pas dépasser deux mois à compter de la date de réception de la réclamation par le prestataire de services sur crypto-actifs. À titre exceptionnel uniquement, lorsque le prestataire de services sur crypto-actifs n'est pas en mesure de respecter ce délai, le réclamant devrait être informé des raisons de ce retard et de la date attendue à laquelle une décision sera rendue.
- (8) Dans l'optique d'interactions efficaces entre les prestataires de services sur crypto-actifs et les réclamants, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient communiquer avec les réclamants dans un langage clair, simple et aisément compréhensible. Dans le même but, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient communiquer par écrit et par voie électronique ou, à la demande du réclamant, sur support papier.
- (9) Afin d'assurer la cohérence procédurale et matérielle du traitement des réclamations, les prestataires de services sur crypto-actifs devraient analyser les données relatives au traitement des réclamations de manière continue, y compris, entre autres, le délai moyen de traitement, par année (de façon continue), pour chaque étape de la procédure de traitement des réclamations. Cette analyse devrait permettre aux prestataires de services sur crypto-actifs de détecter rapidement les inefficacités, les incohérences ou les écarts par rapport aux politiques et aux procédures pertinentes relatives au traitement des réclamations par le prestataire de services sur crypto-actifs. Les résultats de cette analyse devraient permettre au prestataire de services sur crypto-actifs d'améliorer ses procédures globales de traitement des réclamations.
- (10) Afin que les procédures de traitement des réclamations soient efficaces et atteignent leur objectif d'un traitement rapide, équitable et cohérent des réclamations introduites par les clients, il est primordial de veiller à ce que les responsables de l'application de ces procédures au sein du prestataire de services sur crypto-actifs soient bien informés et dûment formés en ce qui concerne ces procédures. Les activités de communication et de formation à cet égard devraient également contribuer à l'efficacité des politiques et des procédures et au respect de l'obligation d'employer du personnel possédant les connaissances, les compétences et l'expertise nécessaires à l'exercice des responsabilités qui lui sont confiées, conformément à l'article 68, paragraphes 4 et 5, du règlement (UE) 2023/1114. La formation devrait être proportionnée au traitement efficace des réclamations et ne devrait pas entraîner de charge excessive pour les prestataires de services sur crypto-actifs.
- (11) Afin que les réclamations fassent l'objet d'un examen équitable et efficace, le prestataire de services sur crypto-actifs devrait consacrer des ressources adéquates à leur gestion. Ces ressources devraient également garantir que les réclamations sont traitées sans conflit d'intérêts. Conformément à l'article 68, paragraphe 6, du règlement (UE) 2023/1114, l'organe de direction du prestataire de services sur crypto-actifs devrait évaluer et réexaminer périodiquement l'efficacité des dispositifs et des procédures stratégiques mis en place pour se conformer aux chapitres 2 et 3 du titre V dudit règlement. En tant qu'exigence concernant les politiques et les procédures de traitement des réclamations et afin de garantir le respect de l'article 68, paragraphe 6, du règlement (UE) 2023/1114, l'organe de direction des prestataires de services sur crypto-actifs devrait approuver, puis contrôler la mise en œuvre des politiques et des procédures de traitement des réclamations.
- (12) Tout traitement de données à caractère personnel au titre du présent règlement devrait être effectué conformément au droit applicable de l'Union en matière de protection des données à caractère personnel. Le présent règlement est sans préjudice des droits et obligations découlant du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ^(?). Il se fonde sur les projets de normes techniques de réglementation soumis à la Commission par l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF), élaborés en étroite coopération avec l'Autorité bancaire européenne (ABE).

^(?) 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: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) L'AEMF 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 des parties intéressées au secteur financier institué par l'article 37 du règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾. 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 ⁽⁴⁾ et a rendu un avis le 21 juin 2024,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Informations, modèle et description des procédures de traitement des réclamations

1. Aux fins du présent règlement, on entend par «réclamation» l'action par laquelle un client d'un prestataire de services sur crypto-actifs signifie à ce dernier son mécontentement concernant la fourniture d'un ou de plusieurs services sur crypto-actifs.
2. Les procédures de traitement des réclamations prévues à l'article 71, paragraphe 1, du règlement (UE) 2023/1114 comportent toutes les informations suivantes:
 - a) les conditions de recevabilité des réclamations;
 - b) des informations signalant la gratuité de l'introduction et du traitement des réclamations;
 - c) une description détaillée des modalités d'introduction d'une réclamation, y compris:
 - i) l'indication que l'introduction d'une réclamation peut se faire au moyen du modèle figurant en annexe;
 - ii) les informations à fournir par le réclamant;
 - iii) l'identité et les coordonnées du responsable ou du service auquel la réclamation doit être adressée;
 - iv) la plateforme électronique, le système, l'adresse électronique ou l'adresse postale à utiliser pour introduire la réclamation;
 - v) la ou les langues dans lesquelles un client peut introduire sa réclamation conformément à l'article 3;
 - d) la description de la procédure de traitement des réclamations, telle que définie aux articles 3 à 6;
 - e) le calendrier suivi par le prestataire de services sur crypto-actifs pour la procédure de traitement des réclamations, y compris l'accusé de réception de la réclamation conformément à l'article 4, la demande d'informations complémentaires le cas échéant, l'examen de la réclamation et la communication de la décision relative à la réclamation;
 - f) une brève description des modalités d'enregistrement et de conservation, dans un système électronique sécurisé, des réclamations et des mesures prises pour y donner suite.
3. Les prestataires de services sur crypto-actifs publient sur leur site internet une description actualisée des procédures de traitement des réclamations ainsi que le modèle standard figurant en annexe, et veillent à ce que ceux-ci soient facilement accessibles sur leur site internet et sur tout autre dispositif numérique pertinent susceptible d'être utilisé par les clients pour accéder aux services sur crypto-actifs. En outre, les prestataires de services sur crypto-actifs fournissent cette description à la demande des clients et au moment de l'accusé de réception des réclamations.

⁽³⁾ Règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des marchés financiers), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/77/CE de la Commission (JO L 331 du 15.12.2010, p. 84, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

⁽⁴⁾ 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>).

4. La description de la procédure de traitement des réclamations et le modèle standard figurant en annexe sont publiés dans toutes les langues utilisées par le prestataire de services sur crypto-actifs pour commercialiser ses services ou communiquer avec ses clients.
5. Le prestataire de services sur crypto-actifs documente de manière adéquate les procédures de traitement des réclamations et les communique à l'ensemble de son personnel aux postes concernés, par un canal interne adéquat, et fournit une formation appropriée à ce personnel.
6. Le prestataire de services sur crypto-actifs veille à ce que les procédures de traitement des réclamations soient fixées et approuvées par son organe de direction, qui est également chargé de contrôler leur bonne mise en œuvre. Le prestataire de services sur crypto-actifs veille à ce que les procédures de traitement des réclamations soient définies et approuvées par son organe de direction, qui est également chargé de contrôler leur bonne mise en œuvre.
7. Le prestataire de services sur crypto-actifs veille à ce que les conditions qu'une réclamation doit remplir pour être considérée comme recevable et complète soient équitables et raisonnables et ne restreignent pas indûment le droit des personnes physiques ou morales d'introduire une réclamation. Ces conditions n'incluent pas l'utilisation obligatoire du modèle fourni à l'annexe du présent règlement.

Article 2

Ressources consacrées au traitement des réclamations

1. Les prestataires de services sur crypto-actifs consacrent des ressources adéquates pour la gestion des réclamations.
2. Les ressources spécifiques visées au paragraphe 1 ont accès à toutes les informations pertinentes.
3. Le responsable des ressources spécifiques visées au paragraphe 1 rend directement compte à l'organe de direction de la mise en œuvre et de l'efficacité des procédures de traitement des réclamations, y compris des données visées à l'article 8, et de toute mesure prise ou à prendre pour y donner suite.

Article 3

Moyens et langue pour introduire des réclamations

1. Les prestataires de services sur crypto-actifs veillent à ce que les clients soient en mesure d'introduire des réclamations par voie électronique ou sur support papier.
2. Les prestataires de services sur crypto-actifs veillent à ce que les clients soient en mesure d'introduire des réclamations dans:
 - a) les langues utilisées par le prestataire de services sur crypto-actifs pour commercialiser ses services ou communiquer avec ses clients;
 - b) 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 4

Accusé de réception d'une réclamation et vérification de sa recevabilité

1. Les prestataires de services sur crypto-actifs accusent réception de toute réclamation et informent le réclamant de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de sa réclamation dans les meilleurs délais à compter de sa réception.
2. Lorsqu'une réclamation ne remplit pas les conditions de recevabilité visées à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point a), le prestataire de services sur crypto-actifs fournit au réclamant une explication claire des raisons pour laquelle sa réclamation a été jugée irrecevable et donc rejetée.

3. L'accusé de réception d'une réclamation contient tous les éléments suivants:
 - a) l'identité et les coordonnées, y compris l'adresse électronique et le numéro de téléphone, du responsable ou du service auquel le réclamant peut adresser toute demande liée à sa réclamation;
 - b) la date de réception de la réclamation;
 - c) une référence au calendrier visé à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point e);
 - d) lorsqu'un formulaire de réclamation électronique est utilisé, une copie de la réclamation.

Article 5

Examen des réclamations

1. Dès réception d'une réclamation recevable, les prestataires de services sur crypto-actifs évaluent, dans les meilleurs délais, après avoir accusé réception de la réclamation, si cette dernière est claire et complète. En particulier, les prestataires de services sur crypto-actifs évaluent si la réclamation contient toutes les informations requises. Lorsqu'un prestataire de services sur crypto-actifs conclut qu'une réclamation manque de clarté ou est incomplète, il demande les informations complémentaires nécessaires au traitement approprié de la réclamation.
2. Les prestataires de services sur crypto-actifs s'efforcent de collecter et d'examiner l'ensemble des informations pertinentes concernant une réclamation. Les prestataires de services sur crypto-actifs n'exigent pas du réclamant des informations qui sont déjà en leur possession ou qui doivent légalement l'être. Les prestataires de services sur crypto-actifs tiennent le réclamant dûment informé de toute mesure supplémentaire prise pour traiter la réclamation. Les prestataires de services sur crypto-actifs répondent dans les meilleurs délais aux demandes de renseignements raisonnables du réclamant.

Article 6

Décisions

1. Dans sa décision afférente à une réclamation, le prestataire de services sur crypto-actifs répond à tous les points soulevés dans la réclamation et motive le résultat de son examen. Cette décision est cohérente avec toute décision antérieure prise par le prestataire de services sur crypto-actifs à l'égard de réclamations similaires, à moins qu'il soit en mesure de justifier une conclusion différente.
2. Les prestataires de services sur crypto-actifs communiquent leur décision au réclamant le plus rapidement possible et dans le respect du calendrier visé à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point e), et, en tout état de cause, dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation par le prestataire de services sur crypto-actifs.
3. Lorsque, dans des circonstances exceptionnelles, la décision afférente à la réclamation ne peut pas être rendue dans le respect du calendrier visé à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point e), ou dans le délai de deux mois suivant la date de réception de la réclamation, les prestataires de services sur crypto-actifs informent le réclamant, dans les meilleurs délais, des raisons de ce retard et précisent la date à laquelle la décision sera rendue.
4. Lorsque la décision du prestataire de services sur crypto-actifs ne satisfait pas à la demande du réclamant ou n'y satisfait que partiellement, le prestataire de services sur crypto-actifs justifie en termes clairs le raisonnement qui a motivé sa décision et inclut des informations sur les voies de recours disponibles.

Article 7

Communication avec les réclamants

1. Lors du traitement des réclamations, les prestataires de services sur crypto-actifs communiquent avec les réclamants dans un langage clair et simple qui est facile à comprendre pour ces derniers.
2. Toute communication qu'un prestataire de services sur crypto-actifs adresse à un réclamant au titre des articles 4, 5 et 6 s'effectue dans la langue dans laquelle celui-ci a introduit sa réclamation, pour autant que cette langue soit l'une des langues visées à l'article 3, paragraphe 2. Cette communication s'effectue par écrit et par voie électronique ou, à la demande du réclamant, sur support papier.

*Article 8***Procédures visant à garantir la cohérence du traitement des réclamations**

Les prestataires de services sur crypto-actifs analysent en continu les données relatives au traitement des réclamations. Ces données contiennent au moins les informations suivantes:

- a) le délai moyen de traitement, pendant la période considérée, pour chaque étape de la procédure de traitement des réclamations, y compris l'accusé de réception, l'enquête et le temps de réponse;
- b) le nombre de réclamations reçues, pendant la période considérée, et pour chaque étape de la procédure de traitement des réclamations, le nombre de réclamations pour lesquelles le prestataire de services sur crypto-actifs n'a pas respecté les délais maximaux fixés dans sa procédure de traitement des réclamations;
- c) les thématiques sur lesquelles portent les réclamations;
- d) les résultats des examens.

*Article 9***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 1^{er} octobre 2024.

Par la Commission
La présidente
Ursula VON DER LEYEN

ANNEXE

MODÈLE À UTILISER POUR INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION

INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION

(à envoyer par le client au prestataire de services sur crypto-actifs)

1.a. **Informations concernant le réclamant**

Nom/Dénomination de l'entité juridique:

.....

Prénom:

.....

EUID ou, à défaut, numéro national d'enregistrement ou d'identification:

.....

Identifiant d'entité juridique (si disponible):

.....

Référence du client (si disponible):

.....

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire):

.....

Code postal:

.....

Ville:

.....

Pays:

.....

Tél.

.....

Courriel:

.....

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

Nom/Dénomination de l'entité juridique:

.....

Prénom:

.....

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire):

.....

Code postal:

.....

Ville:

.....

Pays:

.....

Tél.

.....

Courriel:

.....

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

Nom/Dénomination de l'entité juridique:

.....

Prénom:

.....

Numéro d'enregistrement et identifiant d'entité juridique (si disponible):

.....

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire):

.....

Code postal:

.....

Ville:

.....

Pays:

.....

Tél.

.....

Courriel:

.....

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

Nom/Dénomination de l'entité juridique:

.....

Prénom:

.....

Adresse (rue, numéro, étage) (pour les personnes morales, siège statutaire):

.....

Code postal:

.....

Ville:

.....

Pays:

.....

Tél.

.....

Courriel:

.....

3. Informations concernant la réclamation

3.a. Référence complète du service sur crypto-actifs auquel la réclamation se rapporte (à savoir le nom du prestataire de services sur crypto-actifs, le numéro de référence du service sur crypto-actifs ou toute autre référence des transactions concernées...)

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

Veillez fournir tous les 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 DU RÉCLAMANT

Documents fournis (veuillez cocher la case correspondante):

Procuration ou autre document officiel prouvant la désignation du représentant

Copie des documents contractuels des investissements auxquels la réclamation se rapporte

Autres documents étayant la réclamation:

.....
.....
.....