



REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2025/293 DE LA COMISIÓN

de 30 de septiembre de 2024

por el que se completa el Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación que especifican los requisitos, las plantillas y los procedimientos para la tramitación de reclamaciones relativas a fichas referenciadas a activos

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1093/2010 y (UE) n.º 1095/2010 y las Directivas 2013/36/UE y (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, y en particular su artículo 31, apartado 5,

Considerando lo siguiente:

- (1) Para favorecer la protección de los consumidores, y de conformidad con el artículo 31 del Reglamento (UE) 2023/1114, los emisores de fichas referenciadas a activos y, en su caso, las entidades terceras a que se refiere el artículo 34, apartado 5, párrafo primero, letra h), del mismo Reglamento, deben proporcionar a los titulares de fichas referenciadas a activos y a otras partes interesadas información sobre los procedimientos de tramitación de reclamaciones. Además, dichos emisores y entidades terceras deben poner a su disposición una plantilla armonizada en las lenguas que esos emisores y entidades terceras utilicen para comercializar sus servicios o en las lenguas que utilicen para comunicarse con el titular de las fichas referenciadas a activos.
- (2) A fin de asegurar la transparencia para los reclamantes y de permitirles acceder sin trabas a los procedimientos de reclamación y hacer un uso eficaz de ellos, la información mencionada debe indicar que la presentación y la tramitación de sus reclamaciones son gratuitas y pueden hacerse en las lenguas utilizadas por los emisores de fichas referenciadas a activos y, en su caso, por las entidades terceras para comercializar sus servicios, o en las lenguas que utilicen para comunicarse con el titular de las fichas referenciadas a activos, así como en las lenguas oficiales del Estado miembro de origen y los Estados miembros de acogida que sean también lenguas oficiales de la Unión.
- (3) A fin de evitar divergencias en los procedimientos de tramitación de reclamaciones entre los emisores de fichas referenciadas a activos y las entidades terceras, es preciso que los reclamantes puedan presentar sus reclamaciones utilizando una plantilla armonizada en los procedimientos de tramitación de reclamaciones con dichos emisores y, en su caso, con las entidades terceras, independientemente del lugar en el que aquellos y estas estén establecidos o del lugar en el que se haya distribuido la ficha dentro de la Unión. No obstante, aunque el reclamante presente la reclamación en un formato distinto de la plantilla, el emisor y la entidad tercera deben tramitarla y no deben rechazarla por ese motivo.
- (4) Para garantizar procedimientos eficaces y transparentes que propicien la tramitación rápida, justa y coherente de las reclamaciones de los titulares de fichas referenciadas a activos y otras partes interesadas, el emisor de fichas referenciadas a activos y, en su caso, las entidades terceras deben acusar recibo de una reclamación mencionando claramente la fecha de su recepción y, cuando se haya presentado mediante un formulario de reclamación electrónico, facilitar al reclamante una copia de la reclamación. Además, el emisor de fichas referenciadas a activos debe evaluar si la reclamación es admisible y contiene toda la información pertinente necesaria para la investigación de las reclamaciones y debe solicitar sin demora a los titulares de fichas referenciadas a activos y otras partes interesadas cualquier información adicional que se necesite para la investigación y la tramitación rápidas y eficaces de la reclamación.

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

- (5) Con objeto de garantizar la igualdad de trato en la Unión, conviene especificar lo que constituiría un «plazo razonable» para que un emisor de fichas referenciadas a activos comunique el resultado de sus investigaciones. El emisor debe mantener informado al reclamante sobre el desarrollo del procedimiento de tramitación de reclamaciones y proporcionarle una respuesta sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los plazos establecidos a nivel nacional para tratar las reclamaciones presentadas por reclamantes, cuando proceda. El emisor debe evaluar todas las reclamaciones y señalar las deficiencias que puedan ser recurrentes.
- (6) De conformidad con el principio de minimización de datos, solo deben solicitarse los datos personales que sean necesarios para la tramitación de la reclamación.
- (7) El presente Reglamento se basa en los proyectos de normas técnicas de regulación presentados por la Autoridad Bancaria Europea a la Comisión y elaborados en estrecha colaboración con la Autoridad Europea de Valores y Mercados.
- (8) La Autoridad Bancaria Europea ha llevado a cabo consultas públicas abiertas sobre los proyectos de normas técnicas de regulación en los que se basa el presente Reglamento, ha analizado los costes y beneficios potenciales conexos y ha solicitado el asesoramiento del Grupo de partes interesadas del sector bancario europeo, creado de conformidad con el artículo 37 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁷⁾.
- (9) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁸⁾, emitió su dictamen el 21 de junio de 2024.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Tramitación de las reclamaciones y política y función de gestión de reclamaciones

1. Los emisores de fichas referenciadas a activos y, en su caso, las entidades terceras establecerán y mantendrán procedimientos para la tramitación de reclamaciones, cuando una reclamación sea:
 - a) una declaración de insatisfacción dirigida a ellos por una persona física o jurídica o cualquier otra parte interesada, incluidas las asociaciones de consumidores que representen a los titulares de fichas referenciadas a activos, en relación con la emisión, la oferta o la solicitud de admisión a negociación de fichas referenciadas a activos con arreglo al Reglamento (UE) 2023/1114;
 - b) presentada por un «reclamante», que sea una persona física o jurídica o cualquier otra parte interesada, incluidas las asociaciones de consumidores que representen a los titulares de fichas referenciadas a activos, y cuando dicha persona, o cualquier otra parte interesada, afirme reunir las condiciones para presentar una reclamación ante un emisor de fichas referenciadas a activos o una entidad tercera que hayan distribuido, total o parcialmente, fichas referenciadas a activos.
2. Los emisores de fichas referenciadas a activos establecerán y mantendrán procedimientos de tramitación de reclamaciones que incluyan todos los elementos siguientes:
 - a) una «política de gestión de reclamaciones», que será:
 - i) definida y refrendada por la alta dirección del emisor de fichas referenciadas a activos, que también será responsable de la aplicación de dicha política y de la supervisión de su cumplimiento,
 - ii) establecida en un documento escrito disponible en formato electrónico o en papel,

⁽⁷⁾ Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj>).

⁽⁸⁾ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

- iii) puesta a disposición de todo el personal pertinente del emisor de fichas referenciadas a activos a través de un canal interno adecuado;
- b) una «función de gestión de reclamaciones», que:
 - i) permitirá que las reclamaciones se investiguen de manera justa,
 - ii) detectará y mitigará posibles conflictos de intereses.

Artículo 2

Suministro de información al titular de fichas referenciadas a activos y a otras partes interesadas

1. Los emisores de fichas referenciadas a activos proporcionarán al reclamante, cuando se les solicite o cuando acusen recibo de una reclamación, información por escrito clara, precisa y actualizada sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones. La información proporcionada por el emisor incluirá lo siguiente:
 - a) las condiciones de admisibilidad de las reclamaciones a que se refiere el artículo 5, apartado 1, letra a);
 - b) información detallada sobre el procedimiento para presentar una reclamación, y en concreto el tipo de información que debe facilitar el reclamante y la identidad y los datos de contacto de la persona o el departamento a que ha de dirigirse la reclamación;
 - c) el procedimiento que se seguirá al tramitar una reclamación, y en concreto el momento en que se acusará recibo de la reclamación, los plazos indicativos de tramitación y la disponibilidad de una autoridad competente, un mediador o mecanismos alternativos de resolución de litigios;
 - d) la información de que la presentación de reclamaciones a los emisores o, en su caso, a las entidades terceras y su tramitación son gratuitas;
 - e) una mención de la obligación del emisor de mantener informado al reclamante sobre el curso dado a la tramitación de su reclamación.
2. Los emisores de fichas referenciadas a activos publicarán una descripción actualizada del procedimiento de tramitación de reclamaciones y la plantilla para la presentación de reclamaciones que figura en el anexo, de manera que sea fácil acceder ellas, por ejemplo mediante folletos, panfletos o documentos contractuales o a través de su sitio web.

Artículo 3

Plantillas y registro

Los emisores de fichas referenciadas a activos:

- a) elaborarán y pondrán a disposición de los titulares de fichas referenciadas a activos y otras partes interesadas, incluidas las asociaciones de consumidores que representen a los titulares de fichas referenciadas a activos, una plantilla para la presentación de reclamaciones como la que figura en el anexo;
- b) se asegurarán de que los titulares de fichas referenciadas a activos y cualquier otra parte interesada puedan:
 - i) presentar reclamaciones por medios electrónicos o en papel,
 - ii) presentar reclamaciones de forma gratuita;
- c) acusarán recibo de una reclamación mencionando claramente la fecha de su recepción y, en caso de que se presente mediante un formulario de reclamación electrónico, facilitarán al reclamante una copia de dicha reclamación;
- d) registrarán internamente y de manera adecuada, por ejemplo mediante un registro electrónico seguro, y durante un plazo razonable y en ningún caso superior al permitido por los requisitos de plazos a nivel nacional, cuando proceda, las reclamaciones y las medidas adoptadas en respuesta a ellas;
- e) aceptarán y tramitarán una reclamación, aunque el reclamante la presente en un formato distinto de la plantilla que figura en el anexo;

- f) proporcionarán al reclamante una declaración de privacidad adjunta a la plantilla que figura en el anexo del presente Reglamento, de conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (*).

Artículo 4

Régimen lingüístico

Los emisores de fichas referenciadas a activos y, en su caso, las entidades terceras:

- a) publicarán la descripción del procedimiento de tramitación de reclamaciones y la plantilla que figura en el anexo en las lenguas que utilicen para comercializar sus servicios o en las lenguas que utilicen para comunicarse con el titular de fichas referenciadas a activos;
- b) se asegurarán de que los reclamantes puedan presentar reclamaciones en:
- i) las lenguas que utilicen dichos emisores y entidades terceras para comercializar sus servicios o las lenguas que utilicen para comunicarse con el titular de fichas referenciadas a activos,
- ii) las lenguas oficiales del Estado miembro de origen y de los Estados miembros de acogida que sean también lenguas oficiales de la Unión.

Artículo 5

Procedimiento para investigar las reclamaciones y comunicar el resultado de las investigaciones a los reclamantes

1. Los emisores de fichas referenciadas a activos:
- a) tras la recepción de una reclamación y sin dilación indebida, evaluarán si la reclamación es clara y completa y, en particular, si contiene toda la información y las pruebas pertinentes, e informarán al reclamante de si la reclamación cumple las condiciones de admisibilidad, que serán justas y razonables y no restringirán indebidamente los derechos de las personas físicas o jurídicas a presentar una reclamación;
- b) cuando lleguen a la conclusión de que una reclamación es poco clara o incompleta, solicitarán sin demora al reclamante la información o las pruebas adicionales que sean necesarias para la correcta tramitación de la reclamación;
- c) cuando una reclamación no cumpla las condiciones de admisibilidad, facilitarán al reclamante una explicación clara de los motivos por los que se ha desestimado la reclamación por inadmisibile;
- d) tratarán de recoger e investigar toda la información y las pruebas pertinentes en relación con una reclamación;
- e) cuando no sean competentes con respecto al objeto del que trate la reclamación, informarán de ello al reclamante y facilitarán los datos de contacto de la entidad responsable de tramitar la reclamación, cuando se conozcan;
- f) mantendrán al reclamante debidamente informado de toda medida adicional adoptada para tramitar la reclamación y responderán sin demora indebida a las solicitudes de información efectuadas por el reclamante.
2. Los emisores de fichas referenciadas a activos analizarán de forma continua los datos de tramitación de las reclamaciones para detectar y solventar cualquier problema recurrente o sistémico, así como los posibles riesgos de tipo jurídico u operativo. En particular, los emisores de fichas referenciadas a activos:
- a) analizarán las causas de cada una de las reclamaciones a fin de determinar las causas profundas comunes a distintos tipos de reclamaciones;
- b) considerarán si esas causas profundas pueden afectar también a otros procesos o productos, incluidos aquellos que no sean directamente objeto de reclamación;

(*) Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- c) tratarán esas causas profundas.
3. Los emisores de fichas referenciadas a activos comunicarán a los reclamantes el resultado de las investigaciones sobre las reclamaciones presentadas:
- a) en un lenguaje sencillo que resulte fácil de entender para los reclamantes;
 - b) sin retrasar su respuesta y, en cualquier caso, dentro de los plazos establecidos a nivel nacional para tratar las reclamaciones presentadas por reclamantes, cuando proceda, e
 - c) incluyendo una explicación exhaustiva de su posición respecto a la reclamación cuando la decisión final no satisfaga plenamente la petición del reclamante (o sea cual sea la decisión final, cuando así lo exija la legislación nacional), y explicitando la opción del reclamante de mantener la reclamación, incluida la disponibilidad de un mediador, de mecanismos alternativos de resolución de litigios y de autoridades nacionales competentes.

A efectos de la letra b), cuando no se pueda dar una respuesta dentro de los plazos previstos, los emisores de fichas referenciadas a activos informarán al reclamante de las causas del retraso e indicarán cuándo es probable que concluya su investigación.

A efectos de la letra c), esa decisión se comunicará por escrito.

Artículo 6

Disposiciones específicas para la tramitación de reclamaciones en las que participen entidades terceras

1. Cuando las fichas se hayan distribuido, total o parcialmente, a través de entidades terceras, los emisores de fichas referenciadas a activos se asegurarán:
- a) de que las entidades terceras les notifiquen en tiempo útil toda reclamación recibida en relación con la distribución de esas fichas y transfieran esa reclamación al emisor de fichas referenciadas a activos, que la evaluará;
 - b) de notificar en tiempo útil a las entidades terceras que distribuyan esas fichas toda reclamación recibida por el emisor de fichas referenciadas a activos en relación con la distribución de esas fichas.
2. Las entidades terceras:
- a) permitirán a los reclamantes:
 - i) presentar reclamaciones por medios electrónicos o en papel,
 - ii) presentar reclamaciones de forma gratuita;
 - b) acusarán recibo de una reclamación relativa a la distribución de esas fichas, mencionando claramente la fecha de su recepción y, cuando se haya presentado mediante un formulario de reclamación electrónico, facilitarán al reclamante una copia de la reclamación;
 - c) facilitarán los datos de contacto de los emisores de fichas referenciadas a activos al reclamante, a fin de que este pueda presentar reclamaciones directamente a los emisores de fichas referenciadas a activos;
 - d) elaborarán y pondrán a disposición de los titulares de fichas referenciadas a activos la misma plantilla para la presentación de reclamaciones que el emisor de fichas referenciadas a activos, utilizando la plantilla que figura en el anexo;
 - e) registrarán internamente, de manera adecuada mediante un registro electrónico seguro, todas las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas en respuesta a ellas, durante un plazo razonable y en ningún caso superior al permitido por los requisitos de plazos a nivel nacional, cuando proceda;
 - f) proporcionarán al reclamante una declaración de privacidad adjunta a la plantilla que figura en el anexo del presente Reglamento, de conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.

*Artículo 7***Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 30 de septiembre de 2024.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

Plantilla que los emisores de fichas referenciadas a activos y, en su caso, las entidades terceras pondrán a disposición de los titulares de fichas referenciadas a activos para la presentación de reclamaciones

PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN

1.a. Información relativa a la reclamación

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO	IDENTIFICADOR DE ENTIDAD JURÍDICA (SI SE DISPONE DE ÉL)	REFERENCIA DEL CLIENTE (SI SE DISPONE DE ELLA)
DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (Si se trata de una entidad jurídica, dirección del domicilio social)		CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS
TELÉFONO		DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		

1.b. Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 1.a):

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE			
DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (Si se trata de una entidad jurídica, dirección del domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS	
TELÉFONO		DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		

2.a. **Información sobre el representante legal (si procede) (un poder u otro documento oficial como prueba del nombramiento del representante)**

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO	IDENTIFICADOR DE ENTIDAD JURÍDICA (SI SE DISPONE DE ÉL)
DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (Si se trata de una entidad jurídica, dirección del domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS
TELÉFONO		DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	

2.b. **Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 2.a)**

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE		
DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (Si se trata de una entidad jurídica, dirección del domicilio social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS
TELÉFONO		CORREO ELECTRÓNICO	

3. **Información relativa a la reclamación**

3.a. **Referencia completa de la emisión, la oferta o la solicitud de admisión a negociación de las fichas referenciadas a activos o del acuerdo a los que se refiera la reclamación (es decir, nombre de los emisores de fichas referenciadas a activos, número de referencia de las fichas referenciadas a activos u otras referencias de las operaciones pertinentes, etc.)**

--

3.b. **Descripción del objeto de la reclamación**

--

Facítese toda documentación justificativa de los hechos mencionados.

3.c. **Fecha o fechas de los hechos que han llevado a la reclamación**

3.d. **Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (si procede)**

3.e. **Otras observaciones o información pertinente (si procede)**

En (lugar) a (fecha)

FIRMA

RECLAMANTE/REPRESENTANTE LEGAL

Documentación facilitada (márquese la casilla correspondiente):

Poder u otro documento pertinente	
Copia de los documentos contractuales de las inversiones objeto de la reclamación	
Otros documentos justificativos de la reclamación:	