



2025/294

13.2.2025

REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2025/294 DE LA COMISIÓN

de 1 de octubre 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 por los proveedores de servicios de criptoactivos

(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 71, apartado 5, párrafo tercero,

Considerando lo siguiente:

- (1) En interés de la protección de los clientes, los proveedores de servicios de criptoactivos deben proporcionarles un acceso fácil en su sitio web tanto a una descripción clara, comprensible y actualizada de su procedimiento de tramitación de reclamaciones como a la plantilla estándar que figura en el anexo en las lenguas utilizadas por el proveedor de servicios de criptoactivos para comercializar sus servicios o en las lenguas que utilice para comunicarse con los clientes.
- (2) Es necesario garantizar que los clientes puedan presentar sus reclamaciones en las lenguas utilizadas por el proveedor de servicios de criptoactivos para comercializar sus servicios o comunicarse con los clientes, así como en las lenguas oficiales del Estado miembro de origen y de los Estados miembros de acogida que sean también lenguas oficiales de la Unión.
- (3) Para evitar divergencias en los procedimientos de tramitación de reclamaciones entre los proveedores de servicios de criptoactivos en toda la Unión, los clientes deben poder presentar sus reclamaciones utilizando una plantilla armonizada. Sin embargo, a fin de garantizar la máxima flexibilidad para que los clientes presenten sus reclamaciones, el hecho de que no lo hagan utilizando dicha plantilla no debe constituir por sí solo un motivo para rechazar la reclamación.
- (4) Con objeto de garantizar una tramitación rápida y oportuna de las reclamaciones, los proveedores de servicios de criptoactivos deben acusar recibo de las reclamaciones e informar a los reclamantes de si son admisibles sin demora indebida. En el momento de obtener el acuse de recibo de la reclamación, el reclamante también debe obtener los datos de contacto de la persona o departamento al que deba dirigirse para cualquier consulta relacionada con la reclamación, así como un plazo indicativo en el que cabe esperar una decisión sobre la reclamación. Cuando una reclamación se considere inadmisibile, el proveedor de servicios de criptoactivos debe informar al reclamante de su decisión y comunicarle los motivos de la inadmisibilidad.
- (5) A fin de garantizar una investigación rápida, oportuna y justa de las reclamaciones, tras la recepción de una reclamación, los proveedores de servicios de criptoactivos deben evaluar si es clara, está completa y contiene toda la información necesaria para proceder a su tramitación. Cuando proceda, los proveedores de servicios de criptoactivos deben solicitar información adicional sin demora indebida. Los proveedores de servicios de criptoactivos deben recopilar e investigar toda la información pertinente en relación con la reclamación. Los reclamantes han de estar debidamente informados sobre el proceso de tramitación de reclamaciones.
- (6) A fin de garantizar una tramitación justa y eficaz de las reclamaciones, las decisiones sobre las reclamaciones deben abordar todos los puntos planteados por el reclamante. Asimismo, para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad, las reclamaciones que presenten circunstancias similares deben dar lugar a decisiones coherentes, salvo que el proveedor de servicios de criptoactivos pueda justificar objetivamente cualquier posible desviación respecto de una decisión adoptada anteriormente.

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

- (7) A fin de garantizar una tramitación rápida de las reclamaciones, los proveedores de servicios de criptoactivos deben comunicar al reclamante, sin demora indebida, las decisiones sobre las reclamaciones en el plazo que hayan fijado en el marco de su procedimiento de tramitación de reclamaciones. Este plazo no debe exceder de dos meses a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de criptoactivos haya recibido la reclamación. Solo en circunstancias excepcionales, cuando el proveedor de servicios de criptoactivos no pueda cumplir dicho plazo, debe informarse al reclamante de los motivos del retraso y de la fecha máxima en la que se prevé adoptar una decisión.
- (8) A fin de garantizar una interacción eficiente entre los proveedores de servicios de criptoactivos y los reclamantes, los proveedores de servicios de criptoactivos deben comunicarse con los reclamantes en un lenguaje claro y sencillo que sea fácilmente comprensible. Por la misma razón, los proveedores de servicios de criptoactivos deben comunicarse por escrito, ya sea empleando medios electrónicos o, a petición del reclamante, en papel.
- (9) A fin de lograr la coherencia procedimental y sustantiva de la tramitación de reclamaciones, los proveedores de servicios de criptoactivos deben analizar los datos relativos a la tramitación de reclamaciones de forma continua, incluido, entre otras cosas, el tiempo medio de tramitación, por año (de forma continua), para cada fase del procedimiento de tramitación de reclamaciones. Dicho análisis debe permitir a los proveedores de servicios de criptoactivos detectar rápidamente ineficiencias, incoherencias o desviaciones respecto de las políticas y procedimientos pertinentes para la tramitación de reclamaciones por parte del proveedor de servicios de criptoactivos. Los resultados del análisis deben permitir al proveedor de servicios de criptoactivos mejorar sus procesos generales de tramitación de reclamaciones.
- (10) Para garantizar que los procedimientos de tramitación de reclamaciones sean eficaces y cumplan el objetivo de una tramitación rápida, justa y coherente de las reclamaciones recibidas de los clientes, es de vital importancia garantizar que las personas pertinentes encargadas de aplicar dichos procedimientos en el seno del proveedor de servicios de criptoactivos estén bien informadas y debidamente formadas en relación con dichos procedimientos. Las actividades de comunicación y formación a ese respecto también deben contribuir a la eficacia de las políticas y procedimientos y a garantizar el cumplimiento del requisito de contratar a personal con los conocimientos, las competencias y la experiencia necesarios para el desempeño de las responsabilidades que se les asignen, de conformidad con el artículo 68, apartados 4 y 5, del Reglamento (UE) 2023/1114. La formación debe ser proporcionada a la tramitación eficiente de las reclamaciones y no debe dar lugar a una carga excesiva para los proveedores de servicios de criptoactivos.
- (11) Para garantizar que las reclamaciones se investiguen de manera justa y eficaz, el proveedor de servicios de criptoactivos debe dedicar recursos adecuados a su gestión. Estos recursos también deben garantizar que las reclamaciones se tramiten sin conflictos de intereses. De conformidad con el artículo 68, apartado 6, del Reglamento (UE) 2023/1114, el órgano de dirección de los proveedores de servicios de criptoactivos debe evaluar y revisar periódicamente la eficacia de las medidas y procedimientos establecidos para cumplir lo dispuesto en el título V, capítulos 2 y 3, de dicho Reglamento. Como requisito relativo a las políticas y procedimientos de tramitación de reclamaciones, y a fin de garantizar el cumplimiento del artículo 68, apartado 6, del Reglamento (UE) 2023/1114, el órgano de dirección de los proveedores de servicios de criptoactivos debe aprobar y supervisar posteriormente la aplicación de las políticas y procedimientos de tramitación de reclamaciones.
- (12) Todo tratamiento de datos personales con arreglo al presente Reglamento debe llevarse a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable en materia de protección de datos personales. El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de los derechos y obligaciones en virtud del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo ^(?). El presente Reglamento se basa en los proyectos de normas técnicas de regulación que la Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM) ha presentado a la Comisión, elaborados en estrecha cooperación con la Autoridad Bancaria Europea.

(?) 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>).

- (13) La AEVM ha llevado a cabo una consulta pública abierta sobre el proyecto de normas técnicas de regulación en que se basa el presente Reglamento, ha analizado los costes y beneficios potenciales correspondientes y ha recabado el asesoramiento del Grupo de partes interesadas del sector de los valores y mercados, instituido de conformidad con el artículo 37 del Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾. 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 ⁽⁴⁾, emitió su dictamen el 21 de junio de 2024.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Información, plantilla y descripción de los procedimientos de tramitación de reclamaciones

1. A efectos del presente Reglamento, se entenderá por «reclamación» una declaración de insatisfacción dirigida a un proveedor de servicios de criptoactivos por uno de sus clientes en relación con la prestación de uno o varios servicios de criptoactivos.
2. Los procedimientos de tramitación de reclamaciones a que se refiere el artículo 71, apartado 1, del Reglamento (UE) 2023/1114 incluirán todos los elementos siguientes:
 - a) las condiciones de admisibilidad de las reclamaciones;
 - b) información en la que se indique que la presentación y tramitación de las reclamaciones son gratuitas;
 - c) una descripción detallada de cómo presentar reclamaciones que incluya lo siguiente:
 - i) información en la que se indique que las reclamaciones pueden presentarse utilizando la plantilla que figura en el anexo,
 - ii) la información que debe facilitar el reclamante,
 - iii) la identidad y los datos de contacto de la persona o el departamento al que deben dirigirse las reclamaciones,
 - iv) la plataforma electrónica, el sistema, el correo electrónico o la dirección postal en la que deben presentarse las reclamaciones,
 - v) la lengua o lenguas en las que un cliente puede presentar su reclamación con arreglo al artículo 3;
 - d) una descripción del procedimiento de tramitación de reclamaciones, tal como se especifica en los artículos 3 a 6;
 - e) el plazo fijado por el proveedor de servicios de criptoactivos para el procedimiento de tramitación de reclamaciones, incluido el acuse de recibo de la reclamación de conformidad con el artículo 4, la solicitud de información adicional, cuando proceda, la investigación de una reclamación y la comunicación de la decisión sobre la reclamación;
 - f) una breve descripción de las modalidades de registro y mantenimiento de registros de las reclamaciones y de las medidas adoptadas en respuesta a las mismas a través de un sistema electrónico seguro.
3. Los proveedores de servicios de criptoactivos publicarán en su sitio web una descripción actualizada de los procedimientos de tramitación de reclamaciones, así como la plantilla estándar que figura en el anexo, y velarán por que tanto dicha descripción como dicha plantilla sean fácilmente accesibles desde su sitio web y desde cualquier otro dispositivo digital pertinente que puedan utilizar los clientes para acceder a los servicios de criptoactivos. Además, los proveedores de servicios de criptoactivos facilitarán dicha descripción a petición de los clientes y en el momento del acuse de recibo de las reclamaciones.

⁽³⁾ Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/77/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 84, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

⁽⁴⁾ 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>).

4. La descripción del procedimiento de tramitación de reclamaciones y la plantilla estándar que figura en el anexo se publicarán en todas las lenguas utilizadas por el proveedor de servicios de criptoactivos para comercializar sus servicios o comunicarse con los clientes.

5. El proveedor de servicios de criptoactivos documentará adecuadamente los procedimientos de tramitación de reclamaciones, comunicará dichos procedimientos, a través de un canal interno adecuado, a todos los miembros de su personal que ocupen un puesto pertinente y ofrecerá la formación adecuada a dichos miembros del personal.

6. El proveedor de servicios de criptoactivos velará por que los procedimientos de tramitación de reclamaciones sean establecidos y aprobados por su órgano de dirección, que también será responsable de supervisar su correcta aplicación. El proveedor de servicios de criptoactivos velará por que los procedimientos de tramitación de reclamaciones sean definidos y aprobados por su órgano de dirección, que también será responsable de supervisar su correcta aplicación.

7. El proveedor de servicios de criptoactivos velará por que las condiciones que deba cumplir una reclamación para ser considerada admisible y completa sean justas, razonables y no restrinjan indebidamente el derecho de las personas físicas o jurídicas a presentar una reclamación. Dichas condiciones no incluirán el uso obligatorio de la plantilla que figura en el anexo del presente Reglamento.

Artículo 2

Recursos dedicados a la tramitación de reclamaciones

1. Los proveedores de servicios de criptoactivos dedicarán los recursos adecuados a la gestión de las reclamaciones.
2. Los recursos dedicados a que se refiere el apartado 1 tendrán acceso a toda la información pertinente.
3. La persona encargada de los recursos dedicados a que se refiere el apartado 1 informará directamente al órgano de dirección sobre la aplicación y la eficacia de los procedimientos de tramitación de reclamaciones, incluidos los datos a que se refiere el artículo 8, y sobre cualquier medida adoptada o que deba adoptarse en respuesta a estos.

Artículo 3

Medios y lenguas para la presentación de reclamaciones

1. Los proveedores de servicios de criptoactivos velarán por que los clientes puedan presentar sus reclamaciones por medios electrónicos o en papel.
2. Los proveedores de servicios de criptoactivos velarán por que los clientes puedan presentar sus reclamaciones en:
 - a) las lenguas utilizadas por el proveedor de servicios de criptoactivos para comercializar sus servicios o comunicarse con los clientes;
 - b) las lenguas oficiales del Estado miembro de origen y de los Estados miembros de acogida que sean también lenguas oficiales de la Unión.

Artículo 4

Acuse de recibo de una reclamación y comprobación de su admisibilidad

1. Los proveedores de servicios de criptoactivos acusarán recibo de las reclamaciones y, sin demora indebida tras haberlas recibido, informarán a los reclamantes sobre su admisibilidad.
2. Cuando una reclamación no cumpla las condiciones de admisibilidad a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra a), los proveedores de servicios de criptoactivos facilitarán al reclamante una explicación clara de los motivos por los que se ha desestimado la reclamación por considerarse inadmisibile.

3. El acuse de recibo de la reclamación incluirá todos los elementos siguientes:
 - a) el nombre, la identidad y los datos de contacto, incluida la dirección de correo electrónico y el número de teléfono, de la persona o el departamento al que deba dirigirse para cualquier consulta relacionada con su reclamación;
 - b) la fecha de recepción de la reclamación;
 - c) una referencia al plazo a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra e);
 - d) cuando se presente un formulario electrónico de reclamación, una copia de la reclamación.

Artículo 5

Investigación de las reclamaciones

1. Cuando los proveedores de servicios de criptoactivos reciban una reclamación admisible, evaluarán, sin demora indebida tras acusar recibo de la reclamación, si esta es clara y está completa. En particular, los proveedores de servicios de criptoactivos evaluarán si la reclamación contiene toda la información requerida. Cuando un proveedor de servicios de criptoactivos llegue a la conclusión de que la reclamación es poco clara o está incompleta, solicitará cualquier información adicional necesaria para la correcta tramitación de la reclamación.
2. Los proveedores de servicios de criptoactivos procurarán recopilar y examinar toda la información pertinente en relación con la reclamación. Los proveedores de servicios de criptoactivos no exigirán al reclamante información que ya obre en su poder o que legalmente deba obrar en su poder. Los proveedores de servicios de criptoactivos mantendrán debidamente informado al reclamante de cualquier medida adicional adoptada para tramitar la reclamación. Los proveedores de servicios de criptoactivos responderán sin demora indebida a las solicitudes razonables de información formuladas por el reclamante.

Artículo 6

Decisiones

1. El proveedor de servicios de criptoactivos, en su decisión sobre la reclamación, abordará todos los puntos planteados e indicará los motivos del resultado de la investigación. Dicha decisión será coherente con cualquier decisión anterior adoptada por el proveedor de servicios de criptoactivos en relación con reclamaciones similares, salvo que pueda justificar una conclusión diferente.
2. Los proveedores de servicios de criptoactivos comunicarán al reclamante su decisión sobre la reclamación sin demora indebida y lo antes posible dentro del plazo a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra e), y, en cualquier caso, en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de criptoactivos haya recibido la reclamación.
3. Cuando, en situaciones excepcionales, la decisión sobre una reclamación no pueda adoptarse en el plazo a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra e), o en el plazo de dos meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación, los proveedores de servicios de criptoactivos informarán al reclamante de los motivos de dicho retraso y especificarán la fecha de la decisión.
4. Cuando la decisión del proveedor de servicios de criptoactivos no satisfaga la petición del reclamante o solo la satisfaga parcialmente, el proveedor de servicios de criptoactivos expondrá claramente la motivación de su decisión e incluirá información sobre las vías de recurso disponibles.

Artículo 7

Comunicación con los reclamantes

1. Al tramitar las reclamaciones, los proveedores de servicios de criptoactivos se comunicarán con los reclamantes en un lenguaje claro y sencillo que sea fácil de entender por estos.
2. Toda comunicación que el proveedor de servicios de criptoactivos dirija al reclamante con arreglo a los artículos 4, 5 y 6 se hará en la lengua en la que el reclamante haya presentado su reclamación, siempre que se trate de una de las lenguas a que se refiere el artículo 3, apartado 2. La comunicación se efectuará por escrito, ya sea empleando medios electrónicos o, a petición del reclamante, en papel.

*Artículo 8***Procedimientos para garantizar una tramitación coherente de las reclamaciones**

Los proveedores de servicios de criptoactivos analizarán de forma continua los datos relativos al tratamiento de reclamaciones. Tales datos incluirán todos los elementos siguientes:

- a) el tiempo medio de tramitación, para el período pertinente considerado, para cada fase del procedimiento de tramitación de reclamaciones, incluidos el acuse de recibo, la investigación y el tiempo de respuesta;
- b) el número de reclamaciones recibidas, para el período pertinente considerado, y, para cada fase del procedimiento de tramitación de reclamaciones, el número de reclamaciones en las que el proveedor de servicios de criptoactivos no haya cumplido los plazos máximos establecidos en su procedimiento de tramitación de reclamaciones;
- c) las categorías de los temas a los que se refieren las reclamaciones;
- d) los resultados de las investigaciones.

*Artículo 9***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 1 de octubre de 2024.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

PLANTILLA PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN

(para su envío por el cliente al proveedor de servicios de criptoactivos)

1.a. Información relativa al reclamante

Apellido(s)/Nombre de la entidad jurídica

.....

Nombre:

.....

EUID o, en su defecto, número de registro nacional o número de identificación:

.....

Identificador de entidad jurídica (si se dispone de él):

.....

Referencia del cliente (si se dispone de ella):

.....

Dirección (calle, número, piso) (para las entidades jurídicas, domicilio social):

.....

Código postal:

.....

Localidad:

.....

País:

.....

Teléfono:

.....

Correo electrónico:

.....

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

Apellido(s)/Nombre de la entidad jurídica

.....

Nombre:

.....

Dirección (calle, número, piso) (para las entidades jurídicas, domicilio social):

.....

Código postal:

.....

Localidad:

.....

País:

.....

Teléfono:

.....

Correo electrónico:

.....

2.a. Información sobre el representante legal (si procede) (un poder u otro documento oficial como prueba del nombramiento del representante, que debe facilitarse en un anexo al presente formulario)

Apellido(s)/Nombre de la entidad jurídica

.....

Nombre:

.....

Número de registro y LEI (si se dispone de él):

.....

Dirección (calle, número, piso) (para las entidades jurídicas, domicilio social):

.....

Código postal:

.....

Localidad:

.....

País:

.....

Teléfono:

.....

Correo electrónico:

.....

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

Apellido(s)/Nombre de la entidad jurídica

.....

Nombre:

.....

Dirección (calle, número, piso) (para las entidades jurídicas, domicilio social):

.....

Código postal:

.....

Localidad:

.....

País:

.....

Teléfono:

.....

Correo electrónico:

.....

3. **Información relativa a la reclamación**

3.a. **Referencia completa del servicio de criptoactivos al que se refiere la reclamación (es decir, nombre del proveedor de servicios de criptoactivos, número de referencia del servicio de criptoactivos u otras referencias de las operaciones pertinentes, etc.)**

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

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

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

Facílese 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 DEL RECLAMANTE

Documentación facilitada (marque la casilla correspondiente):

Poder u otro documento oficial como prueba del nombramiento del representante

Copia de los documentos contractuales de las inversiones objeto de la reclamación

Otros documentos justificativos de la reclamación:

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