



COMMISSION  
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 1.10.2024  
C(2024) 6682 final

**RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) .../... DE LA COMMISSION**

**du 1.10.2024**

**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)

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

### **1. CONTEXTE DE L'ACTE DÉLÉGUÉ**

Le règlement (UE) 2023/1114 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 (ci-après le «règlement MiCA») a été publié au *Journal officiel de l'Union européenne* le 9 juin 2023 et est entré en vigueur le 29 juin 2023. Le règlement MiCA commence à s'appliquer le 30 juin 2024 pour ce qui est de ses titres III et IV, concernant respectivement les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs (ART pour «asset-referenced tokens») et les émetteurs de jetons de monnaie électronique (EMT pour «e-money tokens»), et il s'applique intégralement à partir du 30 décembre 2024.

Le règlement MiCA régit les émetteurs de crypto-actifs qui ne relèvent pas déjà d'autres actes relatifs aux services financiers, ainsi que les prestataires de services liés à ces crypto-actifs (prestataires de services sur crypto-actifs). Son objectif est de promouvoir une innovation sûre et durable, tout en parant aux risques que cette nouvelle catégorie d'actifs entraîne pour les consommateurs, l'intégrité du marché et la stabilité financière, mais aussi pour la transmission de la politique monétaire et la souveraineté monétaire.

L'article 71 du règlement MiCA prévoit des exigences en matière de traitement des réclamations pour les prestataires de services sur crypto-actifs (CASP pour «crypto-asset service providers»), qui sont notamment tenus de les traiter rapidement et équitablement. Ils doivent également informer les clients de la possibilité d'introduire des réclamations et leur permettre de le faire gratuitement.

Conformément à l'article 71, paragraphe 5, du règlement MiCA, l'AEMF est tenue, en étroite coopération avec l'ABE, d'élaborer des projets de normes techniques de réglementation pour préciser davantage les exigences, les modèles et les procédures relatifs au traitement des réclamations et de soumettre ces projets de normes techniques de réglementation à la Commission au plus tard 12 mois après la date d'entrée en vigueur du règlement MiCA.

Le présent acte délégué doit être adopté sur le fondement de l'article 71, du règlement MiCA et de l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

### **2. CONSULTATION AVANT L'ADOPTION DE L'ACTE**

L'AEMF a élaboré les projets de normes techniques de réglementation et a mené une consultation publique ouverte entre le 12 juillet 2023 et le 20 septembre 2023<sup>1</sup>. Cinquante réponses ont été reçues, provenant de répondants aux profils divers (pour la moitié environ, des établissements financiers traditionnels tels que des associations bancaires et des bourses traditionnelles et, pour l'autre moitié, des acteurs des marchés de crypto-actifs tels que des associations de consommateurs et des bourses de crypto-actifs, des associations de crypto-actifs et des chaînes de blocs). Ces réponses peuvent être consultées sur le site internet de l'AEMF.

Les retours d'information reçus étaient majoritairement positifs, bien que certains points spécifiques et plus techniques aient été soulevés par les répondants concernant les exigences linguistiques, l'analyse des données relatives au traitement des réclamations ou l'utilisation du modèle. Un problème plus général a été relevé par quelques répondants en qui concerne

---

<sup>1</sup> [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/2023-07/ESMA74-449133380-425\\_MiCA\\_Consultation\\_Paper\\_1st\\_package.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/2023-07/ESMA74-449133380-425_MiCA_Consultation_Paper_1st_package.pdf)

l'alignement du projet de normes techniques de réglementation de l'AEMF relatif au traitement des réclamations par les prestataires de services sur crypto-actifs et du projet de normes techniques de réglementation de l'ABE relatif au traitement des réclamations par les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs.

En outre, la plupart des répondants ont approuvé les propositions de l'AEMF concernant les exigences, les modèles et les procédures relatifs au traitement des réclamations des clients pour les prestataires de services sur crypto-actifs. Certains répondants ont toutefois proposé des modifications spécifiques à apporter au projet de normes techniques de réglementation de l'AEMF, qui ont été abordées.

Par ailleurs, certains répondants, jugeant les propositions de l'AEMF trop contraignantes, ont fait part de préoccupations concernant les exigences linguistiques pour la publication de la description de la procédure de traitement des réclamations pour les prestataires de services sur crypto-actifs et pour l'introduction de réclamations par les clients. Après un examen plus approfondi, l'AEMF a décidé de modifier les exigences linguistiques applicables aux prestataires de services sur crypto-actifs dans le cadre du projet de normes techniques de réglementation et d'exiger de ceux-ci, à la place, qu'ils publient la description de la procédure de traitement des réclamations et le modèle standard dans toutes les langues utilisées par le prestataire pour commercialiser ses services ou communiquer avec ses clients.

Certains répondants craignaient également que le modèle figurant dans le projet de normes techniques de réglementation ne soit conçu comme une méthode rigide d'introduction de réclamations pour les clients. L'AEMF a précisé que le fait d'inclure un modèle dans le projet de normes techniques de réglementation ne laisse en aucun cas entendre que les clients sont tenus de l'utiliser pour introduire une réclamation recevable auprès de leur prestataire de services sur crypto-actifs.

Certains répondants ont estimé qu'il était disproportionné d'exiger des prestataires de services sur crypto-actifs une analyse continue des données relatives au traitement des réclamations afin de garantir la cohérence de ce traitement. Après un examen plus approfondi, l'article 8 du projet de normes techniques de réglementation n'a pas été modifié, car il a été jugé important que les prestataires de services sur crypto-actifs soient en mesure d'avoir connaissance à tout moment des réclamations reçues et de tout problème lié à leur traitement.

L'ABE et l'AEMF ont travaillé en étroite coopération à la finalisation de leurs rapports finaux respectifs afin de poursuivre l'alignement des deux projets de normes techniques de réglementation et sont parvenues à des positions communes sur plusieurs points importants, notamment les exigences linguistiques, l'alignement complet des modèles, l'obligation pour les prestataires de services sur crypto-actifs et les émetteurs de jetons se référant à un ou des actifs de fournir une copie de la réclamation lorsqu'elle est présentée au moyen d'un formulaire en ligne, etc.

### **3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE L'ACTE DÉLÉGUÉ**

L'article 1<sup>er</sup> présente dans le détail les procédures de traitement des réclamations.

L'article 2 précise les informations à fournir en ce qui concerne les ressources consacrées au traitement des réclamations.

L'article 3 précise les exigences quant aux moyens à utiliser pour l'introduction d'une réclamation ainsi que les exigences linguistiques.

L'article 4 précise la procédure relative à l'accusé de réception et à la vérification de la recevabilité des réclamations.

L'article 5 décrit les exigences relatives à l'examen des réclamations.

L'article 6 énonce les exigences applicables aux décisions concernant les réclamations, qui doivent être motivées par les résultats de l'examen.

L'article 7 énonce les exigences en matière de communication avec les clients.

L'article 8 énonce les informations à communiquer dans le cadre des procédures visant à garantir la cohérence du traitement des réclamations.

L'article 9 fixe la date d'entrée en vigueur de l'acte délégué.

# RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) .../... DE LA COMMISSION

du 1.10.2024

## **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° 1093/2012 et (UE) n° 1095/2010 et les directives 2013/36/UE et (UE) 2019/1937<sup>2</sup>, 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

---

<sup>2</sup> JO L 150 du 9.6.2023, p. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

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.
- (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<sup>3</sup>. 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).
- (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<sup>4</sup>. 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 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

---

<sup>3</sup> 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/2016/679/2016-05-04>).

<sup>4</sup> 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>).

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.
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<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>, 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 1.10.2024

*Par la Commission*

*La présidente*

*Ursula VON DER LEYEN*