NAŘÍZENÍ KOMISE V PŘENESENÉ PRAVOMOCI (EU) 2022/2117

ze dne 13. července 2022,

kterým se doplňuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1503, pokud jde o regulační technické normy upřesňující požadavky, standardní formáty a postupy pro vyřizování stížností

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1503 ze dne 7. října 2020 o evropských poskytovatelích služeb skupinového financování pro podniky a o změně nařízení (EU) 2017/1129 a směrnice (EU) 2019/1937 ([1]), a zejména na čl. 7 odst. 5 třetí pododstavec uvedeného nařízení,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) V zájmu ochrany investorů a podpory účinného systému vnitřní správy a řízení by poskytovatelé služeb skupinového financování měli na svých internetových stránkách poskytovat svým zákazníkům snadný přístup k jasnému, srozumitelnému a aktuálnímu popisu postupu vyřizování stížností.

(2) Aby se zabránilo rozdílům v postupech pro vyřizování stížností mezi poskytovateli služeb skupinového financování v celé Unii, měli by mít zákazníci možnost podávat stížnosti za použití harmonizovaných standardních formátů.

(3) V zájmu zajištění odpovídající úrovně ochrany investorů je vhodné požadovat, aby poskytovatelé služeb skupinového financování zajistili, že stěžovatelé budou mít možnost podávat stížnosti alespoň v jazyce, který poskytovatelé služeb skupinového financování používají k propagaci svých služeb nebo nabídek skupinového financování v Unii.

(4) Aby bylo zajištěno rychlé a včasné vyřízení stížností, měli by poskytovatelé služeb skupinového financování potvrdit přijetí každé stížnosti a informovat stěžovatele do 10 pracovních dnů od obdržení stížnosti o tom, zda je tato stížnost přípustná. Po potvrzení přijetí stížnosti by stěžovatel měl obdržet kontaktní údaje osoby nebo útvaru pro veškeré dotazy týkající se stížnosti, jakož i orientační lhůtu, během níž lze očekávat rozhodnutí o stížnosti. Pokud je stížnost považována za nepřípustnou, měl by poskytovatel služeb skupinového financování informovat stěžovatele o svém rozhodnutí a sdělit stěžovateli důvody této nepřípustnosti.

(5) V zájmu zajištění rychlého, včasného a spravedlivého prošetření stížností by poskytovatelé služeb skupinového financování měli po obdržení stížnosti posoudit, zda je stížnost jasná, úplná a obsahuje veškeré relevantní důkazy a informace nezbytné pro její vyřízení. V případě potřeby by měly být neprodleně vyžádány doplňující informace. Poskytovatelé služeb skupinového financování by měli shromáždit a prošetřit všechny relevantní důkazy a informace týkající se stížnosti. Stěžovatelé by měli být řádně informováni o postupu vyřizování stížností.

(6) Aby bylo zajištěno spravedlivé a účinné vyřizování stížností, je nezbytné, aby se rozhodnutí o stížnosti zabývalo všemi body, které stěžovatel ve své stížnosti uvedl. Kromě toho by stížnosti obsahující podobné okolnosti měly vést ke konzistentním rozhodnutím, s výjimkou případů, kdy je poskytovatel služeb skupinového financování schopen objektivně odůvodnit možnou odchylku od dříve přijatého rozhodnutí.

([1]) Úř. věst. L 347, 20.10.2020, s. 1.

(7) Aby se zajistilo rychlé vyřizování stížností, měla by být rozhodnutí o stížnostech sdělena stěžovateli co nejdříve a ve lhůtě stanovené v postupu pro vyřizování stížností. Ve výjimečných případech, kdy poskytovatel služeb skupinového financování není tuto lhůtu schopen dodržet, by měl být stěžovatel informován o důvodech zpoždění a o datu, do kterého bude rozhodnutí doručeno.

(8) Pokud rozhodnutí o stížnosti nereaguje kladně na všechny požadavky stěžovatele, je vhodné, aby toto rozhodnutí obsahovalo důkladné odůvodnění a informace o dostupných opravných prostředcích.

(9) Aby byly zajištěny účinné interakce, měli by poskytovatelé služeb skupinového financování komunikovat se stěžovateli jasným a srozumitelným jazykem. Sdělení poskytovatelů služeb skupinového financování by měla být učiněna písemně elektronickými prostředky nebo na žádost stěžovatele v tištěné podobě.

(10) Toto nařízení vychází z návrhů regulačních technických norem, jež Komisi předložil Evropský orgán pro cenné papíry a trhy (ESMA).

(11) Orgán ESMA uskutečnil otevřené veřejné konzultace o návrzích regulačních technických norem, z nichž toto nařízení vychází, analyzoval potenciální související náklady a přínosy a požádal o radu skupinu subjektů působících v oblasti cenných papírů a trhů zřízenou podle článku 37 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1095/2010 ([2]).

(12) V souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ([3]) byl konzultován evropský inspektor ochrany údajů, který vydal stanovisko dne 1. června 2022,

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Postup vyřizování stížností

1. Pro účely tohoto nařízení se „stížností“ rozumí prohlášení o nespokojenosti adresované poskytovateli služeb skupinového financování jedním z jeho zákazníků v souvislosti s poskytováním služeb skupinového financování.

2. Postupy pro vyřizování stížností uvedené v čl. 7 odst. 1 nařízení (EU) 2020/1503 poskytují zákazníkům poskytovatelů služeb skupinového financování jasné a přesné informace a obsahují alespoň všechny tyto informace:

a) podmínky přípustnosti stížností;

b) informace o tom, že stížnosti jsou podávány a vyřizovány bezplatně;

c) podrobný popis způsobu podávání stížností, včetně:

   1) informace o tom, že stížnosti musí být podány za použití standardní šablony uvedené v příloze,

   2) druhu informací a důkazů, které má stěžovatel poskytnout,

   3) totožnosti a kontaktních údajů osoby nebo útvaru, kterému musí být stížnosti adresovány,

   4) elektronické platformy, systému nebo adresy, na které musí být stížnosti podávány,

   5) jazyka nebo jazyků, v nichž může stěžovatel podat stížnost podle čl. 2 odst. 2;

([2]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1095/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro cenné papíry a trhy), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/77/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 84).

([3]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39).

d) postup pro vyřizování stížností podle článků 3 až 5;

e) lhůta, v níž je rozhodnutí o stížnosti oznámeno stěžovateli.

3. Poskytovatelé služeb skupinového financování mají možnost případně změnit postupy pro vyřizování stížností. Na svých internetových stránkách zveřejní aktuální popis těchto postupů, jakož i standardní šablonu uvedenou v příloze, a zajistí, aby popis i šablona byly na jejich internetových stránkách snadno dostupné.

4. Popis postupů pro vyřizování stížností a standardní šablona stanovená v příloze se zveřejní v každém jazyce dokumentu s klíčovými informacemi pro investory uvedeného v článcích 23 a 24 nařízení (EU) 2020/1503 nebo marketingových sdělení uvedených v čl. 27 odst. 1 uvedeného nařízení.

Článek 2

Standardní formát a jazyk

1. Poskytovatelé služeb skupinového financování zajistí, aby zákazníci mohli podávat stížnosti elektronickými prostředky za použití standardní šablony uvedené v příloze.

2. Poskytovatelé služeb skupinového financování zajistí, aby zákazníci mohli podávat stížnosti v kterémkoli z jazyků uvedených v čl. 1 odst. 4.

Článek 3

Potvrzení o přijetí a ověření přípustnosti

1. Poskytovatelé služeb skupinového financování potvrdí přijetí stížnosti a informují stěžovatele o tom, zda je stížnost přípustná, a to do 10 pracovních dnů od jejího obdržení. Pokud stížnost nesplňuje podmínky přípustnosti uvedené v čl. 1 odst. 2 písm. a), poskytovatelé služeb skupinového financování poskytnou stěžovateli jasné vysvětlení důvodů pro zamítnutí stížnosti jako nepřípustné.

2. Potvrzení o přijetí stížnosti obsahuje:

a) totožnost a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla osoby nebo útvaru, na něž se stěžovatelé mohou obrátit s případnými dotazy týkajícími se jejich stížnosti;

b) odkaz na časový rámec uvedený v čl. 1 odst. 2 písm. e).

Článek 4

Šetření stížností

1. Po obdržení přípustné stížnosti poskytovatelé služeb skupinového financování bez zbytečného odkladu posoudí, zda je stížnost jasná a úplná. Zejména posoudí, zda stížnost obsahuje všechny relevantní informace a důkazy. Pokud poskytovatel služeb skupinového financování dospěje k závěru, že stížnost je nejasná nebo neúplná, neprodleně si vyžádá veškeré další informace nebo důkazy nezbytné pro řádné vyřízení stížnosti.

2. Poskytovatelé služeb skupinového financování se vynasnaží shromáždit a přezkoumat všechny příslušné informace a důkazy týkající se stížnosti.

3. Poskytovatelé služeb skupinového financování řádně informují stěžovatele o veškerých dalších krocích podniknutých k vyřízení stížnosti a bez zbytečného odkladu odpoví na žádosti stěžovatele o přiměřené informace.

Článek 5

Rozhodnutí

1. Ve svém rozhodnutí o stížnosti se poskytovatel služeb skupinového financování zaměří na všechny body uvedené ve stížnosti a uvede důvody pro výsledek šetření. Toto rozhodnutí musí být v souladu se všemi předchozími rozhodnutími přijatými poskytovatelem služeb skupinového financování v souvislosti s podobnými stížnostmi, s výjimkou případů, kdy je poskytovatel služeb skupinového financování schopen odůvodnit, proč byl učiněn jiný závěr.

2. Poskytovatelé služeb skupinového financování sdělí své rozhodnutí o stížnosti stěžovateli co nejdříve a ve lhůtě uvedené v čl. 1 odst. 2 písm. e).

3. Pokud nelze ve výjimečných situacích rozhodnutí o stížnosti poskytnout ve lhůtě uvedené v čl. 1 odst. 2 písm. e), poskytovatelé služeb skupinového financování informují stěžovatele o důvodech tohoto zpoždění a uvedou datum rozhodnutí.

4. Pokud rozhodnutí neuspokojí požadavek stěžovatele nebo jej uspokojí pouze částečně, musí rozhodnutí podrobně uvádět odůvodnění a obsahovat informace o dostupných opravných prostředcích.

Článek 6

Komunikace se stěžovateli

1. Při vyřizování stížností poskytovatelé služeb skupinového financování komunikují se stěžovateli jasným a jednoduchým jazykem, který je snadno srozumitelný.

2. Veškerá sdělení poskytovatele služeb skupinového financování podle článků 3 až 5, která jsou určena stěžovateli, jsou v jazyce, v němž stěžovatel podal stížnost, za předpokladu, že jazykem, který stěžovatel používá, je jeden z jazyků uvedených v čl. 1 odst. 4. Sdělení se podává písemně elektronickými prostředky nebo na žádost stěžovatele v tištěné podobě.

Článek 7

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne 13. července 2022.

Za Komisi
předsedkyně
Ursula VON DER LEYEN

PŘÍLOHA

Standardní formát podávání stížností

PODÁNÍ STÍŽNOSTI (zaslání zákazníkem poskytovateli služeb skupinového financování)

1.a *Osobní údaje stěžovatele*

PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO	REGISTRAČNÍ ČÍSLO A IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO PRÁVNICKÉ OSOBY (JE-LI K DISPOZICI)

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společností)	PSČ	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFON		E-MAIL	

1.b *Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 1.a):*

PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společností)	PSČ	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFON		E-MAIL	

2.a *Osobní údaje případného právního zástupce (plná moc nebo jiný úřední dokument jako doklad o jmenování zástupce):*

PŘÍJMENÍ	KŘESTNÍ JMÉNO/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	REGISTRAČNÍ ČÍSLO A IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO PRÁVNICKÉ OSOBY (JE-LI K DISPOZICI)

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společností)	PSČ	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFON		E-MAIL	

2.b *Kontaktní údaje (liší-li se od bodu 2.a):*

PŘÍJMENÍ/NÁZEV PRÁVNICKÉ OSOBY	JMÉNO

ADRESA: ULICE, ČÍSLO, PODLAŽÍ (v případě sídla společností)	PSČ	MĚSTO	ZEMĚ

TELEFON		E-MAIL	

3. **Informace o stížnosti**

3.a *Úplný odkaz na investici nebo dohodu, jichž se stížnost týká (tj. referenční číslo investice, jméno vlastníka projektu/název společnosti nebo projektu skupinového financování, další odkazy na příslušné transakce...)*

3.b *Popis předmětu stížnosti (jasně uveďte předmět stížnosti)*

Poskytněte dokumentaci dokládající uvedené skutečnosti.

3.c *Datum (data) skutečností, které vedly k podání stížnosti*

3.d *Popis případné způsobené škody, ztráty nebo újmy*

3.e *Jiné případné připomínky nebo relevantní informace*

V (místo) _____ dne *(datum)* _____

PODPIS

STĚŽOVATEL/PRÁVNÍ ZÁSTUPCE

Předložená dokumentace (zaškrtněte příslušné políčko):

Plná moc nebo jiný příslušný dokument	
Kopie smluvních dokumentů týkajících se investic, jichž se stížnost týká	
Další dokumenty podporující stížnost:	