A BIZOTTSÁG (EU) 2022/2117 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE

(2022. július 13.)

az (EU) 2020/1503 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, egységes formanyomtatványokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre,

tekintettel az európai közösségi finanszírozási üzleti szolgáltatókról, valamint az (EU) 2017/1129 rendelet és az (EU) 2019/1937 irányelv módosításáról szóló, 2020. október 7-i (EU) 2020/1503 európai parlamenti és tanácsi rendeletre ([1]) és különösen annak 7. cikke (5) bekezdésének harmadik albekezdésére,

mivel:

(1) A befektetővédelem, valamint a hatékony belső irányítási rendszer előmozdítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak weboldalukon könnyen hozzáférhetővé kell tenniük ügyfeleik számára panaszkezelési eljárásuk világos, érthető és naprakész leírását.

(2) Annak elkerülése érdekében, hogy a közösségi finanszírozási szolgáltatók panaszkezelési eljárásai Unió-szerte eltérőek legyenek, az ügyfelek számára lehetővé kell tenni, hogy panaszaikat harmonizált egységes formanyomtatványokon nyújtsák be.

(3) A befektetők megfelelő szintű védelmének biztosítása érdekében helyénvaló előírni a közösségi finanszírozási szolgáltatók számára annak biztosítását, hogy a panasztevők legalább azon a nyelven nyújthassák be panaszaikat, amelyen a közösségi finanszírozási szolgáltatók szolgáltatásaikat vagy közösségi finanszírozási ajánlataikat az Unióban népszerűsítik.

(4) A panaszok gyors és időben történő kezelésének biztosítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak átvételi elismervény útján vissza kell igazolniuk minden panasz kézhezvételét, és a panasz kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül tájékoztatniuk kell a panasztevőt arról, hogy a panasz elfogadható-e. A panasz kézhezvételének visszaigazolását követően a panasztevőnek kézhez kell kapnia a panasszal kapcsolatos kérdések esetén keresendő személy vagy szervezeti egység elérhetőségi adatait, valamint jelezni kell számára, hogy a panasszal kapcsolatos döntés mennyi időn belül várható. Amennyiben egy panaszt elfogadhatatlannak minősítenek, a közösségi finanszírozási szolgáltatónak tájékoztatnia kell a panasztevőt a döntéséről és az elfogadhatatlanság okairól.

(5) A panaszok gyors, időben történő és tisztességes kivizsgálásának biztosítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak a panasz kézhezvételét követően értékelniük kell, hogy a panasz érthető és teljes-e, és tartalmazza-e a panasz kezeléséhez szükséges valamennyi releváns bizonyítékot és információt. Adott esetben haladéktalanul további információkat kell kérni. A közösségi finanszírozási szolgáltatóknak össze kell gyűjteniük és ki kell vizsgálniuk a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns bizonyítékot és információt. A panasztevőket megfelelően tájékoztatni kell a panaszkezelési folyamatról.

(6) A panaszok tisztességes és hatékony kezelésének biztosítása érdekében szükséges, hogy a panaszokkal kapcsolatos határozatok a panasztevő által a panaszban felvetett valamennyi kérdésre kiterjedjenek. Ezenkívül a hasonló körülményekkel bíró panaszok esetén következetes döntéseket kell hozni, kivéve abban az esetben, ha a közösségi finanszírozási szolgáltató objektív indokolással alá tudja támasztani a korábban hozott határozattól való esetleges eltérést.

([1]) HL L 347., 2020.10.20., 1. o.

(7) A panaszok gyors kezelésének biztosítása érdekében a panaszokkal kapcsolatos döntéseket a lehető leghamarabb és a panaszkezelési eljárásban meghatározott időkereten belül közölni kell a panasztevővel. Kivételes körülmények között, amikor a közösségi finanszírozási szolgáltató nem tudja betartani ezt az időkeretet, a panasztevőt tájékoztatni kell a késedelem okairól és a határozat meghozatalának időpontjáról.

(8) Amennyiben a panaszra vonatkozó határozat nem pozitívan bírálja el a panasztevő valamennyi kérelmét, helyénvaló, hogy a határozat részletes indokolást és tájékoztatást tartalmazzon a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

(9) A hatékony interakciók biztosítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak világosan és érthetően kell kommunikálniuk a panasztevőkkel. A közösségi finanszírozási szolgáltatóknak írásban, elektronikus úton vagy – a panasztevő kérésére – papíron kell kommunikálniuk.

(10) Ez a rendelet az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (ESMA) által a Bizottsághoz benyújtott szabályozástechnikai standardtervezeteken alapul.

(11) Az ESMA nyilvános konzultációt folytatott az e rendelet alapját képező szabályozástechnikai standardtervezetekről, elemezte az esetlegesen kapcsolódó költségeket és hasznokat, továbbá kikérte az 1095/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet ([2]) 37. cikkével összhangban létrehozott Értékpapírpiaci Érdekképviseleti Csoport tanácsát.

(12) Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([3]) 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság konzultált az európai adatvédelmi biztossal, aki 2022. június 1-jén véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

1. cikk

Panaszkezelési eljárások

(1) E rendelet alkalmazásában „panasz”: a közösségi finanszírozási szolgáltató egyik ügyfele elégedetlenségének kifejezése a közösségi finanszírozási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan.

(2) Az (EU) 2020/1503 rendelet 7. cikkének (1) bekezdésében említett panaszkezelési eljárásoknak egyértelmű és pontos tájékoztatást kell nyújtaniuk a közösségi finanszírozási szolgáltatók ügyfelei számára, és legalább a következőket tartalmazniuk kell:

a) a panaszok elfogadhatóságának feltételei;

b) tájékoztatás a panaszok benyújtásának és kezelésének díjmentességéről;

c) a panaszok benyújtásának részletes leírása, beleértve a következőket:

1. tájékoztatás arról, hogy a panaszokat a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentum felhasználásával kell benyújtani;

2. a panasztevő által benyújtandó információk és bizonyítékok típusa;

3. annak a személynek vagy szervezeti egységnek a megnevezése és elérhetősége, akihez vagy amelyhez a panaszt intézni kell;

4. az elektronikus platform, rendszer vagy cím, ahová a panaszt be kell nyújtani;

5. a nyelv vagy nyelvek, amelyen vagy amelyeken a panasztevő a 2. cikk (2) bekezdése alapján panaszt nyújthat be;

([2]) Az Európai Parlament és a Tanács 1095/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Értékpapírpiaci Hatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/77/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 84. o.).

([3]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1725 rendelete (2018. október 23.) a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 295., 2018.11.21., 39. o.).

d) a 3–5. cikkben meghatározott panaszkezelési eljárás;

e) a panaszra vonatkozó határozatnak a panasztevővel való közlésére rendelkezésre álló időkeret.

(3) A közösségi finanszírozási szolgáltatók számára lehetővé kell tenni, hogy adott esetben módosítsák a panaszkezelési eljárásokat. A közösségi finanszírozási szolgáltatók a honlapjukon közzéteszik ezen eljárások naprakész leírását, valamint a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot, és biztosítják, hogy a honlapjukon mind a leírás, mind a mintadokumentum könnyen hozzáférhető legyen.

(4) A panaszkezelési eljárások leírását és a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot minden olyan nyelven közzé kell tenni, amelyen az (EU) 2020/1503 rendelet 23. és 24. cikkében említett kiemelt befektetési információkat tartalmazó adatlapot vagy az említett rendelet 27. cikkének (1) bekezdésében említett marketingközleményeket közzétették.

2. cikk

Egységes formanyomtatvány és nyelv

(1) A közösségi finanszírozási szolgáltatók biztosítják, hogy az ügyfelek a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentum felhasználásával elektronikus úton nyújthassák be panaszaikat.

(2) A közösségi finanszírozási szolgáltatók biztosítják, hogy az ügyfelek az 1. cikk (4) bekezdésében említett nyelvek bármelyikén benyújthassák panaszaikat.

3. cikk

Átvételi elismervény és az elfogadhatóság ellenőrzése

(1) A közösségi finanszírozási szolgáltatók átvételi elismervény útján visszaigazolják a panasz kézhezvételét, és a kézhezvételtől számított 10 munkanapon belül tájékoztatják a panasztevőt arról, hogy a panasz elfogadható-e. Amennyiben a panasz nem felel meg az 1. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett elfogadhatósági feltételeknek, a közösségi finanszírozási szolgáltatók egyértelmű magyarázatot adnak a panasztevőnek a panasz elfogadhatatlanként történő elutasításának okairól.

(2) A panasz átvételi elismervényének a következőket kell tartalmaznia:

a) annak a személynek vagy szervezeti egységnek a megnevezése és elérhetősége, ideértve az e-mail-címet és telefonszámot is, akihez vagy amelyhez a panasztevők a panaszukkal kapcsolatos bármely kérdést intézhetik;

b) utalás az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkeretre.

4. cikk

A panaszok kivizsgálása

(1) Az elfogadható panasz kézhezvételét követően a közösségi finanszírozási szolgáltatók indokolatlan késedelem nélkül értékelik, hogy a panasz érthető és teljes-e. Ennek keretében értékelik különösen, hogy a panasz tartalmaz-e minden releváns információt és bizonyítékot. Amennyiben a közösségi finanszírozási szolgáltató arra a következtetésre jut, hogy a panasz nem érthető vagy hiányos, haladéktalanul bekér minden olyan további információt vagy bizonyítékot, amely a panasz megfelelő kezeléséhez szükséges.

(2) A közösségi finanszírozási szolgáltatók törekednek a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns információ és bizonyíték összegyűjtésére és megvizsgálására.

(3) A közösségi finanszírozási szolgáltatók megfelelően tájékoztatják a panasztevőt a panasz kezelése érdekében tett további lépésekről, és indokolatlan késedelem nélkül válaszolnak a panasztevő tájékoztatással kapcsolatos észszerű megkereséseire.

5. cikk

Határozatok

(1) A panaszra vonatkozó határozatában a közösségi finanszírozási szolgáltató a panaszban felvetett valamennyi kérdéssel foglalkozik, és megindokolja a vizsgálat eredményét. A határozatnak összhangban kell lennie a közösségi finanszírozási szolgáltató által a hasonló panaszokkal kapcsolatban hozott esetleges korábbi határozatokkal, kivéve abban az esetben, ha a közösségi finanszírozási szolgáltató képes megindokolni, hogy miért jutott eltérő következtetésre.

(2) A közösségi finanszírozási szolgáltató a lehető leghamarabb, és az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkereten belül tájékoztatja a panasztevőt a panaszra vonatkozó határozatáról.

(3) Amennyiben – kivételes helyzetekben – a panaszra vonatkozó határozat nem hozható meg az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkereten belül, a közösségi finanszírozási szolgáltató tájékoztatja a panasztevőt a késedelem okairól, és megjelöli a határozat meghozatalának időpontját.

(4) Amennyiben a határozat nem vagy csak részben ad helyt a panasztevő kérelmének, azt alaposan meg kell indokolnia, és tájékoztatást kell adnia a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

6. cikk

Kommunikáció a panasztevőkkel

(1) A panaszok kezelése során a közösségi finanszírozási szolgáltatók könnyen érthető, világos és közérthető nyelven kommunikálnak a panasztevőkkel.

(2) A közösségi finanszírozási szolgáltató a 3–5. cikk alkalmazásában azon a nyelven kommunikál a panasztevővel, amelyen a panasztevő a panaszt benyújtotta, amennyiben a panasztevő által használt nyelv az 1. cikk (4) bekezdésében említett nyelvek egyike. A kommunikációt írásban, elektronikus úton vagy – a panasztevő kérésére – papíron kell folytatni.

7. cikk

Hatálybalépés

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben, 2022. július 13-án.

a Bizottság részéről
az elnök
Ursula VON DER LEYEN

MELLÉKLET

Egységes formanyomtatvány a panaszok benyújtásához

PANASZ BENYÚJTÁSA (a közösségi finanszírozási szolgáltatónak kell elküldeni az ügyfél által)

1a. *A panasztevő személyes adatai*

VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE	UTÓNÉV	NYILVÁNTARTÁSI SZÁM ÉS JOGALANY-AZONOSÍTÓ (HA RENDELKEZÉSRE ÁLL)

CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (cég esetén a bejegyzett székhelyé)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFONSZÁM		E-MAIL-CÍM	

1b. *Elérhetőség (ha eltér az 1a. pontban megadottaktól)*

VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE	UTÓNÉV

CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (cég esetén a bejegyzett székhelyé)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFONSZÁM		E-MAIL-CÍM	

2a. *A jogi képviselő személyes adatai (adott esetben) (a képviselő kinevezését igazoló meghatalmazás vagy más hivatalos dokumentum)*

VEZETÉKNÉV	UTÓNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE	NYILVÁNTARTÁSI SZÁM ÉS JOGALANY-AZONOSÍTÓ (HA RENDELKEZÉSRE ÁLL)

CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (cég esetén a bejegyzett székhelyé)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFONSZÁM		E-MAIL-CÍM	

2b. *Elérhetőség (ha eltér a 2a. pontban megadottaktól)*

VEZETÉKNÉV/JOGI SZEMÉLY NEVE	UTÓNÉV

CÍM: UTCA, HÁZSZÁM, EMELET (cég esetén a bejegyzett székhelyé)	IRÁNYÍTÓSZÁM	VÁROS	ORSZÁG

TELEFONSZÁM		E-MAIL-CÍM	

3. **A panasszal kapcsolatos információk**

3a. *Teljes hivatkozás arra a befektetésre vagy megállapodásra, amelyre a panasz vonatkozik (azaz a befektetés hivatkozási száma, a projektgazda/társaság vagy a közösségi finanszírozási projekt neve, a vonatkozó ügyletek egyéb hivatkozásai…)*

3b. *A panasz tárgyának leírása (kérjük, egyértelműen jelölje meg a panasz tárgyát)*

Kérjük, nyújtsa be az említett tényeket alátámasztó dokumentumokat.

3c. *A panasz alapjául szolgáló tények időpontja(i)*

3d. *Az okozott kár, veszteség vagy hátrány leírása (adott esetben)*

3e. *Egyéb megjegyzések vagy releváns információk (adott esetben)*

Kelt: (helyszín) dátum: *(dátum)*

ALÁÍRÁS

PANASZTEVŐ/JOGI KÉPVISELŐ

Benyújtott dokumentáció (kérjük, jelölje meg a megfelelő négyzetet):

Meghatalmazás vagy más releváns dokumentum	
A panasz tárgyát képező befektetések szerződéses dokumentumainak másolata	
A panaszt alátámasztó egyéb dokumentumok:	