KOMISIJOS DELEGUOTASIS REGLAMENTAS (ES) 2022/2117

2022 m. liepos 13 d.

kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/1503 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriais nustatomi skundų nagrinėjimo reikalavimai, standartinės formos ir procedūros

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo,

atsižvelgdama į 2020 m. spalio 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2020/1503 dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/1129 ir Direktyva (ES) 2019/1937 ([1]), ypač į jo 7 straipsnio 5 dalies trečią pastraipą,

kadangi:

(1) siekiant apsaugoti investuotojus ir skatinti veiksmingą vidaus valdymo sistemą, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai turėtų savo interneto svetainėje savo klientams suteikti galimybę lengvai susipažinti su aiškiu, suprantamu ir atnaujintu skundų nagrinėjimo procedūros aprašymu;

(2) siekiant išvengti skirtingų sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjų skundų nagrinėjimo procedūrų visoje Sąjungoje, klientams turėtų būti suteikiama galimybė teikti skundus naudojant suderintas standartines formas;

(3) siekiant užtikrinti tinkamą investuotojų apsaugos lygį, tikslinga reikalauti, kad sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai užtikrintų, kad skundų teikėjams būtų leidžiama skundus teikti bent ta kalba, kuria sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai reklamuoja savo paslaugas ar sutelktinio finansavimo pasiūlymus Sąjungoje;

(4) siekiant užtikrinti, kad skundai būtų nagrinėjami greitai ir laiku, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai turėtų patvirtinti, kad gavo skundą, ir per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo pranešti skundo pateikėjui apie tai, ar tas skundas yra priimtinas. Patvirtinus, kad skundas gautas, skundo pateikėjui turėtų būti pateikti asmens arba skyriaus, į kurį galima kreiptis visais su skundu susijusiais klausimais, kontaktiniai duomenys, taip pat informacija apie orientacinį laikotarpį, kuriuo, galima tikėtis, bus priimtas sprendimas dėl skundo. Jeigu skundas laikomas nepriimtinu, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjas turėtų pranešti skundo pateikėjui apie savo sprendimą ir nurodyti skundo pateikėjui tokio nepriimtinumo priežastis;

(5) siekdami užtikrinti greitą, laiku vykdomą ir sąžiningą skundų nagrinėjimą, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai, gavę skundą, turėtų įvertinti, ar tas skundas yra aiškus, išsamus ir ar jame pateikti visi susiję įrodymai ir informacija, būtini jam nagrinėti. Prireikus reikėtų nedelsiant paprašyti papildomos informacijos. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai turėtų surinkti ir ištirti visus svarbius su skundu susijusius įrodymus ir informaciją. Skundų pateikėjai turėtų būti tinkamai informuojami apie skundų nagrinėjimo procesą;

(6) siekiant užtikrinti sąžiningą ir veiksmingą skundų nagrinėjimą, priimant sprendimus dėl skundų būtina atsižvelgti į visus skundo pateikėjo skunde iškeltus klausimus. Be to, dėl skundų, kuriuose išdėstytos panašios aplinkybės, turėtų būti priimami nuoseklūs sprendimai, išskyrus atvejus, kai sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjas gali objektyviai pagrįsti bet kokį galimą nukrypimą nuo anksčiau priimto sprendimo;

([1]) OL L 347, 2020 10 20, p. 1.

(7) siekiant užtikrinti greitą skundų nagrinėjimą, sprendimai dėl skundų turėtų būti perduodami skundo pateikėjui kuo greičiau ir per skundų nagrinėjimo procedūroje nustatytą laikotarpį. Išimtinėmis aplinkybėmis, kai sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjas negali laikytis tokio termino, skundo pateikėjui turėtų būti pranešama apie vėlavimo priežastis ir datą, iki kurios bus priimtas sprendimas;

(8) jeigu sprendime dėl skundo teigiamai neatsižvelgiama į visus skundo pateikėjo prašymus, tikslinga sprendime pateikti išsamų pagrindimą ir informaciją apie galimas teisių gynimo priemones;

(9) siekdami užtikrinti veiksmingą bendravimą, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai su skundų pateikėjais turėtų bendrauti aiškia ir suprantama kalba. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjų pranešimai turėtų būti teikiami raštu elektroninėmis priemonėmis arba skundo pateikėjo prašymu – popierine forma;

(10) šis reglamentas grindžiamas Europos vertybinių popierių ir rinkų institucijos (ESMA) Komisijai pateiktais techninių reguliavimo standartų projektais;

(11) ESMA surengė atviras viešas konsultacijas dėl techninių reguliavimo standartų projektų, kuriais grindžiamas šis reglamentas, išanalizavo galimas su jais susijusias sąnaudas ir naudą ir paprašė, kad pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1095/2010 ([2]) 37 straipsnį įsteigta Vertybinių popierių ir rinkų suinteresuotųjų subjektų grupė pateiktų savo rekomendaciją;

(12) vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/1725 ([3]) 42 straipsnio 1 dalimi, buvo konsultuojamasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu ir jis 2022 m. birželio 1 d. pateikė nuomonę,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

1 straipsnis

Skundų nagrinėjimo procedūros

1. Šiame reglamente skundas – vieno iš sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo klientų jam skirtas nepasitenkinimo, susijusio su sutelktinio finansavimo paslaugų teikimu, pareiškimas.

2. Taikant Reglamento (ES) 2020/1503 7 straipsnio 1 dalyje nurodytas skundų nagrinėjimo procedūras sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjų klientams suteikiama aiški ir tiksli informacija ir jos apima bent šiuos elementus:

a) skundų priimtinumo sąlygas;

b) informaciją apie tai, kad skundai teikiami ir nagrinėjami nemokamai;

c) išsamų aprašymą, kaip pateikti skundus, įskaitant:

1) informaciją, kad skundai turi būti teikiami naudojant priede pateiktą standartinį šabloną;

2) informacijos ir įrodymų, kuriuos turi pateikti skundo pateikėjas, rūšį;

3) asmens arba skyriaus, kuriam turi būti siunčiami skundai, tapatybės informaciją ir kontaktinius duomenis;

4) elektroninę platformą, sistemą arba adresą, kuriuo turi būti teikiami skundai;

5) kalbą ar kalbas, kuriomis skundo pateikėjui leidžiama pateikti skundą pagal 2 straipsnio 2 dalį;

([2]) 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1095/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos vertybinių popierių ir rinkų institucija) ir iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB bei panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/77/EB (OL L 331, 2010 12 15, p. 84).

([3]) 2018 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/1725 dėl fizinių asmenų apsaugos Sąjungos institucijoms, organams, tarnyboms ir agentūroms tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 45/2001 ir Sprendimas Nr. 1247/2002/EB (OL L 295, 2018 11 21, p. 39).

d) skundų nagrinėjimo procesą, kaip nurodyta 3–5 straipsniuose;

e) laikotarpį, per kurį skundo pateikėjui pranešama apie sprendimą dėl skundo.

3. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai prireikus gali iš dalies pakeisti skundų nagrinėjimo procedūras. Savo interneto svetainėse jie skelbia atnaujintą tokių procedūrų aprašymą, taip pat priede pateiktą standartinį šabloną ir užtikrina, kad ir aprašymas, ir šablonas būtų lengvai prieinami jų interneto svetainėse.

4. Priede pateiktas skundų nagrinėjimo procedūrų aprašymas ir standartinis šablonas skelbiami visomis Reglamento (ES) 2020/1503 23 ir 24 straipsniuose nurodyto pagrindinės informacijos apie investiciją dokumento arba to reglamento 27 straipsnio 1 dalyje nurodytų rinkodaros pranešimų kalbomis.

2 straipsnis

Standartinė forma ir kalba

1. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai užtikrina, kad klientai galėtų skundus teikti elektroninėmis priemonėmis, naudodami priede pateiktą standartinį šabloną.

2. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai užtikrina, kad klientai galėtų teikti skundus bet kuria iš 1 straipsnio 4 dalyje nurodytų kalbų.

3 straipsnis

Gavimo patvirtinimas ir priimtinumo patikrinimas

1. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai patvirtina, kad gavo skundą, ir per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo praneša skundo pateikėjui, ar jo skundas yra priimtinas. Jeigu skundas neatitinka 1 straipsnio 2 dalies a punkte nurodytų priimtinumo sąlygų, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai skundo pateikėjui pateikia aiškų nepriimtino skundo atmetimo priežasčių paaiškinimą.

2. Patvirtinime, kad skundas gautas, nurodoma:

a) asmens arba skyriaus, kuriam skundo pateikėjai gali teikti visus su jų skundu susijusius klausimus, tapatybės informacija ir kontaktiniai duomenys, įskaitant e. pašto adresą ir telefono numerį;

b) 1 straipsnio 2 dalies e punkte nurodytas laikotarpis.

4 straipsnis

Su skundais susijęs tyrimas

1. Gavę priimtiną skundą, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai nepagrįstai nedelsdami įvertina, ar skundas yra aiškus ir išsamus. Visų pirma jie įvertina, ar skunde pateikta visa svarbi informacija ir įrodymai. Jeigu sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjas padaro išvadą, kad skundas yra neaiškus arba neišsamus, jis nedelsdamas paprašo bet kokios papildomos informacijos arba įrodymų, būtinų siekiant tinkamai išnagrinėti skundą.

2. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai stengiasi surinkti ir išnagrinėti visą svarbią su skundu susijusią informaciją ir įrodymus.

3. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai tinkamai informuoja skundo pateikėją apie visus papildomus veiksmus, kurių imtasi nagrinėjant skundą, ir nepagrįstai nedelsdami atsako į skundo pateikėjo pateiktus pagrįstus informacijos prašymus.

5 straipsnis

Sprendimai

1. Priimdamas sprendimą dėl skundo sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjas atsižvelgia į visus skunde iškeltus klausimus ir nurodo tyrimo rezultatų priežastis. Tas sprendimas atitinka bet kokį ankstesnį sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo sprendimą dėl panašių skundų, išskyrus atvejus, kai sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjas gali pagrįsti, kodėl padaryta kitokia išvada.

2. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai apie savo sprendimą dėl skundo jo pateikėjui praneša kuo greičiau ir per 1 straipsnio 2 dalies e punkte nurodytą laikotarpį.

3. Jeigu išimtinėmis aplinkybėmis sprendimo dėl skundo negalima pateikti per 1 straipsnio 2 dalies e punkte nurodytą laikotarpį, sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai informuoja skundo pateikėją apie to vėlavimo priežastis ir nurodo sprendimo pateikimo datą.

4. Jeigu sprendimu netenkinamas skundo pateikėjo reikalavimas arba jis įvykdomas tik iš dalies, sprendime išsamiai išdėstomi motyvai ir pateikiama informacijos apie galimas teisių gynimo priemones.

6 straipsnis

Bendravimas su skundų pateikėjais

1. Nagrinėdami skundus sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjai su skundų pateikėjais bendrauja aiškia ir paprasta, lengvai suprantama kalba.

2. Bet koks sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo pagal 3–5 straipsnius pateiktas pranešimas, skirtas skundo pateikėjui, yra pateikiamas ta kalba, kuria skundo pateikėjas pateikė skundą, jeigu skundo pateikėjo vartojama kalba yra viena iš 1 straipsnio 4 dalyje nurodytų kalbų. Bendravimas vyksta raštu elektroninėmis priemonėmis arba skundo pateikėjo prašymu – popierine forma.

7 straipsnis

Įsigaliojimas

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Briuselyje 2022 m. liepos 13 d.

Komisijos vardu
Pirmininkė
Ursula VON DER LEYEN

PRIEDAS

Standartinė skundų teikimo forma

SKUNDO PATEIKIMAS (klientas turi jį nusiųsti sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjui)

1.a *Skundo pateikėjo asmens duomenys:*

PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI (JEI TOKS YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTAS	

1.b *Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a punkte nurodytų duomenų):*

PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTAS	

2.a *Teisinio atstovo asmens duomenys (jei taikoma) (įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas, įrodantis atstovo paskyrimą):*

PAVARDĖ	VARDAS/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI (JEI TOKS YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTAS	

2.b *Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a punkte nurodytų duomenų):*

PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		E. PAŠTAS	

3. **Informacija apie skundą**

3.a *Visa nuoroda į investiciją arba susitarimą, su kuriais susijęs skundas (t. y. investicijos registracijos numeris, projekto savininko/įmonės arba sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kitos atitinkamų sandorių nuorodos...)*

3.b *Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką)*

Pateikite minėtus faktus pagrindžiančius dokumentus.

3.c *Faktų, dėl kurių pateiktas skundas, data (-os)*

3.d *Sukeltos žalos ar nuostolių aprašymas (kai aktualu)*

3.e *Kitos pastabos ar svarbi informacija (kai aktualu)*

(vieta) _____ *(data)* _____

PARAŠAS

SKUNDO PATEIKĖJAS/TEISINIS ATSTOVAS

Pateikti dokumentai (pažymėkite atitinkamą langelį):

Įgaliojimas arba kitas atitinkamas dokumentas	
Investicijų, dėl kurių pateiktas skundas, sutarties dokumentų kopija	
Kiti skundą pagrindžiantys dokumentai:	