REGOLAMENT DELEGAT TAL-KUMMISSJONI (UE) 2022/2117

tat-13 ta' Lulju 2022

li jissupplimenta r-Regolament (UE) 2020/1503 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill fir-rigward tal-istandards tekniċi regolatorji li jispeċifikaw ir-rekwiżiti, il-formati standard u l-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti

(Test b'rilevanza għaż-ŻEE)

IL-KUMMISSJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidrat it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea,

Wara li kkunsidrat ir-Regolament (UE) 2020/1503 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-7 ta' Ottubru 2020 dwar fornituri Ewropej ta' servizzi ta' finanzjament kollettiv għan-negozji, u li jemenda r-Regolament (UE) 2017/1129 u d-Direttiva (UE) 2019/1937 ([1]), u b'mod partikolari l-Artikolu 7(5), it-tielet subparagrafu, tiegħu,

Billi:

(1) Sabiex jiġi protett l-investitur kif ukoll biex tiġi promossa sistema effettiva ta' governanza interna jenħtieġ li l-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jipprovdu għall-klijenti tagħhom fuq is-sit web tagħhom aċċess faċli għal deskrizzjoni ċara, li tinftiehem u aġġornata rigward il-proċedura għat-trattament tal-ilmenti tagħhom.

(2) Sabiex jiġu evitati proċeduri diverġenti għat-trattament tal-ilmenti fost il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv fl-Unjoni, jenħtieġ li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu l-ilmenti tagħhom bl-użu ta' formati standard armonizzati.

(3) Sabiex jiġi pprovdut livell adegwat ta' protezzjoni għall-investituri huwa xieraq li l-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv ikunu obbligati jiżguraw li tal-inqas l-ilmentaturi jitħallew iressqu lmenti fil-lingwa użata mill-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv meta jippromwovu s-servizzi jew l-offerti ta' finanzjament kollettiv tagħhom fl-Unjoni.

(4) Sabiex jiġi żgurat trattament fil-pront u f'waqtu tal-ilmenti, il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jenħtieġ li jikkonfermaw li rċevew kull lment u jinfurmaw lill-ilmentatur fi żmien għaxart ijiem tax-xogħol minn meta jirċievu l-ilment dwar jekk dan l-ilment huwiex ammissibbli. Wara l-konferma li l-ilment ikun wasal, l-ilmentatur jenħtieġ li jirċievi d-dettalji ta' kuntatt tal-persuna jew tad-dipartiment għal kwalunkwe mistoqsija relatata mal-ilment, kif ukoll perjodu ta' żmien indikattiv li fih tkun mistennija d-deċiżjoni dwar l-ilment. Meta lment jitqies inammissibbli, jenħtieġ li l-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jinforma lill-ilmentatur bid-deċiżjoni tiegħu u jipprovdi lill-ilmentatur bir-raġunijiet għal din l-inammissibbiltà.

(5) Sabiex tiġi żgurata investigazzjoni fil-pront, f'waqtha u ġusta tal-ilmenti, jenħtieġ li l-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv, malli jirċievu lment, jivvalutaw jekk dak l-ilment huwiex ċar, komplut u jkunx fih l-evidenza u l-informazzjoni rilevanti kollha meħtieġa biex huma jindirizzawh. Fejn ikun xieraq, għandha tintalab informazzjoni addizzjonali minnufih. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jenħtieġ li jiġbru u jinvestigaw l-evidenza u l-informazzjoni rilevanti kollha rigward l-ilment. L-ilmentaturi għandhom jinżammu infurmati kif dovut dwar il-proċess tat-trattament tal-ilmenti.

(6) Sabiex jiġi żgurat trattament ġust u effettiv tal-ilmenti, huwa meħtieġ li d-deċiżjonijiet dwar l-ilmenti jindirizzaw il-punti kollha mqajma mill-ilmentatur fl-ilment tiegħu. Barra minn hekk, l-ilmenti li jippreżentaw ċirkostanzi simili jenħtieġ li jirriżultaw f'deċiżjonijiet konsistenti, dment li l-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv ma jkunx jista' jipprovdi ġustifikazzjoni oġġettiva għal xi devjazzjoni possibbli minn deċiżjoni li tkun ittieħdet.

([1]) ĠU L 347, 20.10.2020, p. 1.

(7) Sabiex jiġi żgurat trattament fil-pront tal-ilmenti, id-deċiżjonijiet dwar l-ilmenti jenħtieġ li jiġu kkomunikati lill-ilmentatur malajr kemm jista' jkun u fil-perjodu ta' żmien determinat fil-proċedura għat-trattament tal-ilmenti. F'ċirkostanzi eċċezzjonali fejn il-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv ma jkunx jista' jissodisfa dan il-perjodu ta' żmien, l-ilmentatur jenħtieġ li jiġi infurmat bir-raġunijiet għad-dewmien u bid-data sa meta se tintbagħat deċiżjoni.

(8) Meta d-deċiżjoni dwar ilment ma tindirizzax b'mod pożittiv it-talba kollha tal-ilmentatur, huwa xieraq li d-deċiżjoni jkun fiha raġunament bir-reqqa u informazzjoni dwar ir-rimedji disponibbli.

(9) Sabiex jiġu żgurati interazzjonijiet effiċjenti, il-forniturі tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jenħtieġ li jikkomunikaw mal-ilmentaturi b'lingwaġġ ċar u li jinftiehem. Jenħtieġ li l-komunikazzjonijiet tal-forniturі tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv isiru b'mezzi elettroniċi bil-miktub jew, fuq talba tal-ilmentatur, f'forma stampata.

(10) Dan ir-Regolament huwa bbażat fuq l-abbozz tal-istandards tekniċi regolatorji ppreżentat lill-Kummissjoni mill-Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq (European Securities and Markets Authority, ESMA).

(11) L-ESMA wettqet konsultazzjonijiet pubbliċi miftuħin dwar l-abbozz tal-istandards tekniċi regolatorji li dan ir-Regolament huwa bbażat fuqhom, analizzat l-ispejjeż u l-benefiċċji potenzjali relatati u talbet l-opinjoni tal-Grupp tal-Partijiet Interessati tat-Titoli u s-Swieq stabbilit skont l-Artikolu 37 tar-Regolament (UE) Nru 1095/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([2]).

(12) Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-*Data* ġie kkonsultat skont l-Artikolu 42(1) tar-Regolament (UE) 2018/1725 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([3]) u ta l-opinjoni tiegħu fl-1 ta' Ġunju 2022,

ADOTTAT DAN IR-REGOLAMENT:

Artikolu 1

Proċeduri għat-trattament tal-ilmenti

1. Għall-finijiet ta' dan ir-Regolament, "ilment" tfisser dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lil fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv minn wieħed mill-klijenti tiegħu relatata mal-forniment tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv.

2. Il-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti kif imsemmi fl-Artikolu 7(1) tar-Regolament (UE) 2020/1503 għandhom jipprovdu lill-klijenti tal-forniturі ta' servizzi ta' finanzjament kollettiv b'informazzjoni ċara u preċiża u għandu jkun fihom mill-inqas dawn kollha li ġejjin:

(a) il-kundizzjonijiet għall-ammissibbiltà tal-ilmenti;

(b) l-informazzjoni li tindika li l-ilmenti jiġu ppreżentati u ttrattati mingħajr ħlas;

(c) deskrizzjoni dettaljata ta' kif għandhom jitressqu l-ilmenti, inklużi:

(1) l-informazzjoni li l-ilmenti jridu jiġu ppreżentati bl-użu tal-mudell standard stabbilit fl-Anness;

(2) it-tip ta' informazzjoni u evidenza li għandhom jiġu pprovduti mill-ilmentatur;

(3) l-identità u d-dettalji ta' kuntatt tal-persuna li lilha jew id-dipartiment li lilu jridu jiġu indirizzati l-ilmenti;

(4) il-pjattaforma elettronika, is-sistema jew l-indirizz fejn iridu jiġu ppreżentati l-ilmenti;

(5) il-lingwa jew il-lingwi li bihom l-ilmentatur jista' jressaq ilment skont l-Artikolu 2(2);

([2]) Ir-Regolament (UE) Nru 1095/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Ewropea tat-Titoli u s-Swieq) u li jemenda d-Deċiżjoni Nru 716/2009/KE u jħassar id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/77/KE (ĠU L 331, 15.12.2010, p. 84).

([3]) Ir-Regolament (UE) 2018/1725 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Ottubru 2018 dwar il-protezzjoni ta' persuni fiżiċi fir-rigward tal-ipproċessar ta' *data* personali mill-istituzzjonijiet, korpi, uffiċċji u aġenziji tal-Unjoni u dwar il-moviment liberu ta' tali *data*, u li jħassar ir-Regolament (KE) Nru 45/2001 u d-Deċiżjoni Nru 1247/2002/KE (ĠU L 295, 21.11.2018, p. 39).

(d) il-proċess għat-trattament tal-ilmenti, kif speċifikat fl-Artikoli minn 3 sa 5;

(e) il-perjodu ta' żmien li fih tiġi nnotifikata lill-ilmentatur id-deċiżjoni dwar l-ilment.

3. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom ikunu jistgħu jemendaw il-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti, fejn xieraq. Huma għandhom jippubblikaw deskrizzjoni aġġornata ta' tali proċeduri fuq is-sit web tagħhom, kif ukoll il-mudell standard stabbilit fl-Anness, u jiżguraw li kemm id-deskrizzjoni kif ukoll dan il-mudell ikunu faċilment aċċessibbli minn fuq is-sit web tagħhom.

4. Id-deskrizzjoni tal-proċeduri għat-trattament tal-ilmenti u l-mudell standard stabbilit fl-Anness għandhom jiġu ppubblikati f'kull waħda mil-lingwi tal-iskeda tal-informazzjoni ewlenija dwar l-investiment imsemmija fl-Artikoli 23 u 24 tar-Regolament (UE) 2020/1503 jew tal-komunikazzjonijiet ta' kummerċjalizzazzjoni msemmija fl-Artikolu 27(1) ta' dan ir-Regolament.

Artikolu 2

Format u lingwa standard

1. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jiżguraw li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu l-ilmenti b'mezzi elettroniċi, bl-użu tal-mudell standard stabbilit fl-Anness.

2. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jiżguraw li l-klijenti jkunu jistgħu jressqu l-ilmenti fi kwalunkwe waħda mil-lingwi msemmija fl-Artikolu 1(4).

Artikolu 3

Il-konferma li l-ilment wasal u l-verifika ta' ammissibbiltà

1. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jikkonfermaw li rċevew ilment u jinfurmaw lill-ilmentatur dwar jekk l-ilment huwiex ammissibbli fi żmien għaxart ijiem ta' xogħol minn meta jirċevuh. Meta lment ma jissodisfax il-kundizzjonijiet ta' ammissibbiltà msemmija fil-punt (a) tal-Artikolu 1(2), il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jipprovdu lill-ilmentatur bi spjegazzjoni ċara tar-raġunijiet l-għaliex l-ilment ġie rrifjutat għax inammissibbli.

2. Il-konferma li l-ilment wasal għandu jkun fiha dan li ġej:

(a) l-identità u d-dettalji ta' kuntatt, inkluż l-indirizz tal-posta elettronika u n-numru tat-telefon, tal-persuna li lilha, jew id-dipartiment li lilu, l-ilmentaturi jistgħu jindirizzaw kwalunkwe mistoqsija relatata mal-ilment tagħhom;

(b) referenza għall-perjodu ta' żmien imsemmi fl-Artikolu 1(2), il-punt (e).

Artikolu 4

Investigazzjoni tal-ilmenti

1. Malli jirċievu lment ammissibbli, il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom, mingħajr dewmien żejjed, jivvalutaw jekk l-ilment huwiex ċar u komplut. B'mod partikolari huma għandhom jivvalutaw jekk l-ilment fihx l-informazzjoni u l-evidenza rilevanti kollha. Meta fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jikkonkludi li lment ma jkunx ċar jew ma jkunx komplut, huwa għandu jitlob minnufih kwalunkwe informazzjoni jew evidenza addizzjonali meħtieġa biex l-ilment jiġi ttrattat b'mod xieraq.

2. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv jenħtieġ li jiġbru u jeżaminaw l-informazzjoni u l-evidenza rilevanti kollha rigward l-ilment.

3. Il-fornituri tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom iżommu lill-ilmentatur infurmat kif dovut dwar kwalunkwe pass addizzjonali meħud biex jiġi ttrattat l-ilment, u jwieġbu mingħajr ebda dewmien żejjed għal talbiet raġonevoli magħmulin mill-ilmentatur dwar informazzjoni.

Artikolu 5

Deċiżjonijiet

1. Fid-deċiżjoni tiegħu dwar ilment, il-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandu jindirizza l-punti kollha mqajma fl-ilment u għandu jiddikjara r-raġunijiet għall-eżitu tal-investigazzjoni. Din id-deċiżjoni għandha tkun konsistenti ma' kwalunkwe deċiżjoni preċedenti meħuda mill-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv fir-rigward ta' lmenti simili, sakemm il-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv ma jkunx jista' jiġġustifika l-għaliex ittieħdet konklużjoni differenti.

2. Il-forniturі tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jikkomunikaw id-deċiżjoni tagħhom dwar ilment lill-ilmentatur malajr kemm jista' jkun u fil-perjodu ta' żmien imsemmi fil-punt (e) tal-Artikolu 1(2).

3. Meta f'sitwazzjonijiet eċċezzjonali d-deċiżjoni dwar ilment ma tkunx tista' tiġi pprovduta fil-perjodu ta' żmien imsemmi fil-punt (e) tal-Artikolu 1(2), il-forniturі tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jinfurmaw lill-ilmentatur dwar ir-raġunijiet għal dan id-dewmien u jispeċifikaw id-data tad-deċiżjoni.

4. Meta d-deċiżjoni ma tissodisfax it-talba tal-ilmentatur jew tissodisfaha biss parzjalment, id-deċiżjoni għandha tistabbilixxi bir-reqqa r-raġunament u għandu jkun fiha informazzjoni dwar ir-rimedji disponibbli.

Artikolu 6

Komunikazzjoni mal-ilmentaturi

1. Meta jittrattaw l-ilmenti, il-forniturі tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv għandhom jikkomunikaw mal-ilmentaturi b'lingwaġġ ċar u sempliċi li jkun faċli biex jinftiehem.

2. Kwalunkwe komunikazzjoni magħmula mill-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv skont l-Artikoli minn 3 sa 5 li tkun indirizzata lil ilmentatur għandha ssir bil-lingwa li biha l-ilmentatur ikun ressaq l-ilment tiegħu, dment li l-lingwa użata mill-ilmentatur tkun waħda mil-lingwi msemmijin fl-Artikolu 1(4). Il-komunikazzjoni jenħtieġ li ssir b'mezzi elettroniċi bil-miktub jew, fuq talba tal-ilmentatur, f'forma stampata.

Artikolu 7

Dħul fis-seħħ

Dan ir-Regolament għandu jidħol fis-seħħ fl-għoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tiegħu f'*Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

Dan ir-Regolament għandu jorbot fl-intier tiegħu u japplika direttament fl-Istati Membri kollha.

Magħmul fi Brussell, it-13 ta' Lulju 2022.

Għall-Kummissjoni
Il-President
Ursula VON DER LEYEN

ANNESS

Il-format standard għas-sottomissjoni tal-ilmenti

IS-SOTTOMISSJONI TA' LMENT (li għandha tintbagħat mill-klijent lill-fornitur tas-servizzi ta' finanzjament kollettiv)

1.a *Id-data personali tal-ilmentatur*

KUNJOM/ISEM TAL-ENTITÀ ĠURIDIKA	ISEM	NUMRU TA' REĠISTRAZZJONI U LEI (JEKK DISPONIBBLI)

INDIRIZZ: TRIQ, NUMRU, SULAR (għall-uffiċċju rreġistrat tad-ditti)	KODIĊI POSTALI:	BELT	PAJJIŻ

TELEFOWN		POSTA ELETTRONIKA	

1.b *Id-dettalji ta' kuntatt (jekk differenti minn 1.a)*

KUNJOM/ISEM TAL-ENTITÀ ĠURIDIKA	ISEM

INDIRIZZ: TRIQ, NUMRU, SULAR (għall-uffiċċju rreġistrat tad-ditti)	KODIĊI POSTALI:	BELT	PAJJIŻ

TELEFOWN		POSTA ELETTRONIKA	

2.a *Id-data personali tar-rappreżentant legali (jekk applikabbli) (il-prokura jew dokument uffiċjali ieħor bħala prova tal-ħatra tar-rappreżentant)*

KUNJOM	ISEM/ISEM TAL-ENTITÀ ĠURIDIKA	NUMRU TA' REĠISTRAZZJONI U LEI (JEKK DISPONIBBLI)

INDIRIZZ: TRIQ, NUMRU, SULAR (għall-uffiċċju rreġistrat tad-ditti)	KODIĊI POSTALI:	BELT	PAJJIŻ

TELEFOWN		POSTA ELETTRONIKA	

2.b *Id-dettalji ta' kuntatt (jekk differenti minn 2.a)*

KUNJOM/ISEM TAL-ENTITÀ ĠURIDIKA	ISEM

INDIRIZZ: TRIQ, NUMRU, SULAR (għall-uffiċċju rreġistrat tad-ditti)	KODIĊI POSTALI:	BELT	PAJJIŻ

TELEFOWN		POSTA ELETTRONIKA	

3. **Informazzjoni dwar l-ilment**

3.a *Ir-referenza shiha tal-investiment jew tal-ftehim li miegħu huwa relatat l-ilment (jiġifieri n-numru ta' referenza tal-investiment, l-isem ta' sid il-proġett/il-kumpanija jew tal-proġett ta' finanzjament kollettiv, ir-referenzi l-oħra tat-tranżazzjonijiet rilevanti...)*

3.b *Id-deskrizzjoni tas-suġġett tal-ilment (speċifika b'mod ċar is-suġġett tal-ilment)*

Ipprovdi dokumentazzjoni li ssostni l-fatti msemmija.

3.c *Id-data(i) tal-fatti li wasslu għall-ilment*

3.d *Id-deskrizzjoni tal-ħsara, it-telf jew id-dannu kkawżati (fejn rilevanti)*

3.e *Kummenti oħra jew l-informazzjoni rilevanti (jekk hemm)*

Fi (post) _____ n-har _____ *(data)*

FIRMA

ILMENTATUR/RAPPREŻENTANT LEGALI

Dokumentazzjoni pprovduta (immarka l-kaxxa xierqa):

Prokura jew dokument rilevanti ieħor	
Kopja tad-dokumenti kuntrattwali tal-investimenti li għalihom jirreferi l-ilment.	
Dokumenti oħra li jsostnu l-ilment:	