DELEGOVANÉ NARIADENIE KOMISIE (EÚ) 2022/2117

z 13. júla 2022,

ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa špecifikujú požiadavky, štandardné formáty a postupy v oblasti vybavovania sťažností

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie,

so zreteľom na nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503 zo 7. októbra 2020 o európskych poskytovateľoch služieb hromadného financovania pre podnikanie a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/1129 a smernice (EÚ) 2019/1937 ([1]), najmä na jeho článok 7 ods. 5 tretí pododsek,

keďže:

(1) V záujme ochrany investora, ako aj podpory účinného systému vnútornej správy a riadenia by poskytovatelia služieb hromadného financovania mali na svojich webových sídlach poskytovať svojim klientom ľahko dostupný, jasný, zrozumiteľný a aktuálny opis svojich postupov vybavovania sťažností.

(2) Aby sa predišlo rozdielom v postupoch vybavovania sťažností medzi poskytovateľmi služieb hromadného financovania v Únii, klienti by mali mať možnosť predkladať sťažnosti použitím harmonizovaných štandardných formátov.

(3) Na poskytnutie primeranej úrovne ochrany investorov je vhodné požadovať od poskytovateľov služieb hromadného financovania, aby sťažovateľom zabezpečili možnosť predkladať sťažnosti prinajmenšom v jazyku, ktorý používajú poskytovatelia služieb hromadného financovania na propagáciu svojich služieb či ponúk hromadného financovania v Únii.

(4) Poskytovatelia služieb hromadného financovania by mali s cieľom zabezpečiť rýchle a včasné vybavenie sťažností potvrdiť príjem každej sťažnosti a do 10 pracovných dní od prijatia sťažnosti informovať sťažovateľa o tom, či je sťažnosť prípustná. Sťažovateľovi by sa spolu s potvrdením o prijatí sťažnosti mali doručiť kontaktné údaje osoby alebo oddelenia pre prípad akýchkoľvek otázok súvisiacich so sťažnosťou, ako aj orientačný časový rámec, v ktorom možno očakávať rozhodnutie o sťažnosti. Ak sa sťažnosť považuje za neprípustnú, poskytovateľ služieb hromadného financovania by o svojom rozhodnutí mal informovať sťažovateľa a poskytnúť mu dôvody neprípustnosti.

(5) Poskytovatelia služieb hromadného financovania by mali s cieľom zabezpečiť rýchle, včasné a spravodlivé vyšetrovanie sťažností pri prijatí sťažnosti posúdiť, či je uvedená sťažnosť jasná, úplná a či obsahuje všetky relevantné dôkazy a informácie potrebné na jej vybavenie. Prípadné doplňujúce informácie by sa mali vyžiadať bezodkladne. Poskytovatelia služieb hromadného financovania by mali zhromaždiť a vyšetriť všetky relevantné dôkazy a informácie súvisiace so sťažnosťou. Sťažovateľom by sa mali priebežne poskytovať náležité informácie o procese vybavovania sťažnosti.

(6) Na zabezpečenie spravodlivého a účinného vybavenia sťažností je potrebné, aby sa rozhodnutia o sťažnostiach zaoberali všetkými bodmi, ktoré sťažovateľ v sťažnosti vzniesol. V súvislosti so sťažnosťami týkajúcimi sa podobných okolností by sa navyše mali prijímať konzistentné rozhodnutia, pokiaľ poskytovateľ služieb hromadného financovania neposkytne objektívne odôvodnenie akejkoľvek odchýlky od rozhodnutia prijatého v minulosti.

([1]) Ú. v. EÚ L 347, 20.10.2020, s. 1.

(7) S cieľom zabezpečiť rýchle vybavovanie sťažností by sa rozhodnutia o sťažnostiach mali sťažovateľovi oznámiť čo najskôr a v časovom rámci určenom v postupe vybavovania sťažností. Za výnimočných okolností, keď poskytovateľ služieb hromadného financovania nedokáže dodržať uvedený časový rámec, by mal sťažovateľ byť informovaný o dôvodoch oneskorenia a o dátume, do ktorého sa mu doručí rozhodnutie.

(8) Ak sa v rozhodnutí o sťažnosti neriešia všetky požiadavky sťažovateľa kladne, je vhodné, aby sa v rozhodnutí uviedlo dôkladné zdôvodnenie a informácie o dostupných prostriedkoch nápravy.

(9) Poskytovatelia služieb hromadného financovania by na zabezpečenie efektívneho styku mali so sťažovateľmi komunikovať jasným a zrozumiteľným jazykom. Oznámenia poskytovateľov služieb hromadného financovania by mali byť v písomnej forme a doručené elektronickými prostriedkami alebo v papierovej forme na žiadosť sťažovateľa.

(10) Toto nariadenie vychádza z návrhu regulačných technických predpisov, ktorý Komisii predložil Európsky orgán pre cenné papiere a trhy (ESMA).

(11) Orgán ESMA vykonal otvorené verejné konzultácie k návrhu regulačných technických predpisov, z ktorého vychádza toto nariadenie, analyzoval možné súvisiace náklady a prínosy a požiadal o poradenstvo Skupinu zainteresovaných strán v oblasti cenných papierov a trhov vytvorenú v súlade s článkom 37 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010 ([2]).

(12) V súlade s článkom 42 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 ([3]) sa uskutočnili konzultácie s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov, ktorý vydal 1. júna 2022 stanovisko,

PRIJALA TOTO NARIADENIE:

Článok 1

Postupy pri vybavovaní sťažností

1. Na účely tohto nariadenia je „sťažnosť“ vyjadrenie nespokojnosti adresované poskytovateľovi služieb hromadného financovania jedným z jeho klientov v súvislosti s poskytovaním služieb hromadného financovania.

2. Postupy vybavovania sťažností uvedené v článku 7 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2020/1503 poskytujú klientom poskytovateľov služieb hromadného financovania jasné a presné informácie, pričom obsahujú minimálne všetky tieto údaje:

a) podmienky prípustnosti sťažností;

b) informáciu, že predkladanie a vybavovanie sťažností je bezplatné;

c) podrobný opis spôsobu predkladania sťažností vrátane:

   1. informácie, že sťažnosti sa musia predkladať pomocou štandardného vzoru stanoveného v prílohe;

   2. typu informácií a dôkazov, ktoré má sťažovateľ poskytnúť;

   3. totožnosti a kontaktných údajov osoby alebo kontaktných údajov oddelenia, ktorým sa sťažnosť musí zaslať;

   4. elektronickej platformy, systému alebo adresy, kde sa sťažnosti musia predložiť;

   5. jazyka alebo jazykov, v ktorých môže sťažovateľ predložiť sťažnosť na základe článku 2 ods. 2;

([2]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/77/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 84).

([3]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1247/2002/ES (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 39).

d) postup vybavovania sťažností špecifikovaný v článkoch 3 až 5;

e) časový rámec, v ktorom sa rozhodnutie o sťažnosti oznámi sťažovateľovi.

3. Poskytovatelia služieb hromadného financovania môžu vykonávať prípadné zmeny postupov vybavovania sťažností. Na svojom webovom sídle zverejnia aktuálny opis takýchto postupov, ako aj štandardný vzor stanovený v prílohe, a zabezpečia tu jednoduchý prístup k opisu aj uvedenému vzoru.

4. Opis postupov vybavovania sťažností a štandardný vzor stanovený v prílohe sa zverejnia v každom z jazykov dokumentu kľúčových investičných informácií uvedeného v článkoch 23 a 24 nariadenia (EÚ) 2020/1503 alebo marketingovej komunikácie uvedenej v článku 27 ods. 1 uvedeného nariadenia.

Článok 2

Štandardný formát a jazyk

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania zabezpečia, aby klienti mohli predkladať sťažnosti elektronickými prostriedkami s použitím štandardného vzoru stanoveného v prílohe.

2. Poskytovatelia služieb hromadného financovania zabezpečia, aby klienti mohli predkladať sťažnosti v ktoromkoľvek z jazykov uvedených v článku 1 ods. 4

Článok 3

Potvrdenie o prijatí a overenie prípustnosti

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania potvrdia prijatie sťažnosti a informujú sťažovateľa o tom, či je sťažnosť prípustná, do 10 pracovných dní od prijatia sťažnosti. Ak sťažnosť nespĺňa podmienky prípustnosti uvedené v článku 1 ods. 2 písm. a), poskytovatelia služieb hromadného financovania poskytnú sťažovateľovi jasné vysvetlenie dôvodov zamietnutia sťažnosti ako neprípustnej.

2. Potvrdenie o prijatí sťažnosti obsahuje tieto údaje:

a) totožnosť a kontaktné údaje vrátane e-mailovej adresy a telefónneho čísla osoby alebo oddelenia, ktorým môžu sťažovatelia adresovať všetky otázky týkajúce sa sťažnosti;

b) odkaz na časový rámec uvedený v článku 1 ods. 2 písm. e).

Článok 4

Vyšetrovanie sťažností

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania po prijatí prípustnej sťažnosti bez zbytočného odkladu posúdia, či je sťažnosť jasná a úplná. Posúdia najmä to, či sťažnosť obsahuje všetky relevantné informácie a dôkazy. Ak poskytovateľ služieb hromadného financovania dospeje k záveru, že sťažnosť je nejasná alebo neúplná, bezodkladne požiada o všetky doplňujúce informácie alebo dôkazy potrebné na riadne vybavenie sťažnosti.

2. Poskytovatelia služieb hromadného financovania by sa mali snažiť zhromaždiť a preskúmať všetky relevantné informácie a dôkazy súvisiace so sťažnosťou.

3. Poskytovatelia služieb hromadného financovania priebežne náležite informujú sťažovateľa o všetkých ďalších krokoch uskutočnených s cieľom vybaviť sťažnosť a bez zbytočného odkladu odpovedajú na primerané žiadosti o informácie zo strany sťažovateľa.

Článok 5

Rozhodnutia

1. Poskytovateľ služieb hromadného financovania sa vo svojom rozhodnutí o sťažnosti zaoberá všetkými bodmi vznesenými v sťažnosti a uvedie dôvody vedúce k výsledku vyšetrovania. Uvedené rozhodnutie je konzistentné so všetkými predchádzajúcimi rozhodnutiami prijatými poskytovateľom služieb hromadného financovania v súvislosti s podobnými sťažnosťami, pokiaľ poskytovateľ služieb hromadného financovania nedokáže odôvodniť, prečo dospel k odlišnému záveru.

2. Poskytovatelia služieb hromadného financovania oznámia svoje rozhodnutie o sťažnosti sťažovateľovi čo najskôr a v časovom rámci uvedenom v článku 1 ods. 2 písm. e).

3. Ak vo výnimočných situáciách nie je možné prijať rozhodnutie o sťažnosti v časovom rámci uvedenom v článku 1 ods. 2 písm. e), poskytovatelia služieb hromadného financovania informujú sťažovateľa o dôvodoch uvedeného oneskorenia a upresnia dátum rozhodnutia.

4. Ak sa v rozhodnutí nevyhovie žiadosti sťažovateľa alebo sa jej vyhovie jej čiastočne, uvedie sa v ňom dôkladné zdôvodnenie a informácie o dostupných prostriedkoch nápravy.

Článok 6

Komunikácia so sťažovateľmi

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania pri vybavovaní sťažností komunikujú so sťažovateľmi jasným a jednoduchým jazykom, ktorému možno ľahko porozumieť.

2. Všetky oznámenia poskytovateľa služieb hromadného financovania podľa článkov 3 až 5 adresované sťažovateľovi sa uskutočňujú v jazyku, v ktorom sťažovateľ predložil svoju sťažnosť, za predpokladu, že jazyk použitý sťažovateľom je jedným z jazykov uvedených v článku 1 ods. 4 Oznámenia sa uskutočňujú v písomnej forme elektronickými prostriedkami alebo v papierovej forme na žiadosť sťažovateľa.

Článok 7

Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli 13. júla 2022

Za Komisiu
predsedníčka
Ursula VON DER LEYEN

PRÍLOHA

Štandardný formát predkladania sťažností

PREDLOŽENIE SŤAŽNOSTI (ktorú klient adresuje poskytovateľovi služieb hromadného financovania)

1.a *Osobné údaje sťažovateľa*

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNICKEJ OSOBY	MENO	REGISTRAČNÉ ČÍSLO A IDENTIFIKÁTOR PRÁVNEHO SUBJEKTU (AK JE K DISPOZÍCII)

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade registrovaného sídla spoločnosti)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓN		E-MAIL	

1.b *Kontaktné údaje (ak sa odlišujú od údajov v 1.a)*

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNICKEJ OSOBY	MENO

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade registrovaného sídla spoločnosti)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓN		E-MAIL	

2.a *Osobné údaje právneho zástupcu (ak sa uplatňuje) (plná moc alebo iný úradný dokument preukazujúci ustanovenie zástupcu)*

PRIEZVISKO	MENO/NÁZOV PRÁVNICKEJ OSOBY	REGISTRAČNÉ ČÍSLO A IDENTIFIKÁTOR PRÁVNEHO SUBJEKTU (AK JE K DISPOZÍCII)

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade registrovaného sídla spoločnosti)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓN		E-MAIL	

2.b *Kontaktné údaje (ak sa odlišujú od údajov v 2.a)*

PRIEZVISKO/NÁZOV PRÁVNICKEJ OSOBY	MENO

ADRESA: ULICA, ČÍSLO, POSCHODIE (v prípade registrovaného sídla spoločnosti)	PSČ	MESTO	KRAJINA

TELEFÓN		E-MAIL	

3. **Informácie o sťažnosti**

3.a *Úplný odkaz na investíciu alebo dojednanie, ktorých sa sťažnosť týka (t. j. referenčné číslo investície, meno/názov vlastníka projektu/spoločnosti alebo projektu hromadného financovania, iné odkazy na relevantné transakcie...)*

3.b *Opis predmetu sťažnosti (jasne uveďte predmet sťažnosti)*

Predložte dokumentáciu podporujúcu uvedené skutočnosti.

3.c *Dátum (-y) súvisiace so skutočnosťami, ktoré viedli k sťažnosti*

3.d *Opis prípadnej spôsobenej škody alebo straty*

3.e *Iné prípadné pripomienky alebo relevantné informácie*

V (miesto) dňa *(dátum)*

PODPIS

SŤAŽOVATEĽ/PRÁVNY ZÁSTUPCA

Predložená dokumentácia (označte vhodný rámček):

Plná moc alebo iný relevantný dokument	
Kópia zmluvných dokumentov súvisiacich s investíciami, ktorých sa týka sťažnosť	
Iné dokumenty podporujúce sťažnosť:	