

**ДЕЛЕГИРАН РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2022/2117 НА КОМИСИЯТА****от 13 юли 2022 година****за допълнение на Регламент (ЕС) 2020/1503 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти за определяне на изискванията, стандартните формати и процедурите за разглеждане на жалби****(текст от значение за ЕИП)**

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Регламент (ЕС) 2020/1503 на Европейския парламент и на Съвета от 7 октомври 2020 г. относно европейските доставчици на услуги за колективно финансиране на предприятията и за изменение на Регламент (ЕС) 2017/1129 и Директива (ЕС) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, и по-специално член 7, параграф 5, трета алинея от него,

като има предвид, че:

- (1) В интерес на защитата на инвеститорите, както и за насърчаване на ефективна система за вътрешно управление, доставчиците на услуги за колективно финансиране следва да предоставят на своя уебсайт лесен достъп на своите клиенти до ясно, разбираемо и актуално описание на процедурата си за разглеждане на жалби.
- (2) С цел да се избегне разминаването в процедурите за разглеждане на жалби на различните доставчици на услуги за колективно финансиране в рамките на Съюза, клиентите следва да могат да подават жалбите си в хармонизирани стандартни формати.
- (3) С цел да се осигури адекватно равнище на защита на инвеститорите е целесъобразно да се изисква от доставчиците на услуги за колективно финансиране да гарантират, че жалбоподателите имат възможност да подават жалби поне на езика, използван от доставчиците на услуги за колективно финансиране за популяризиране на техните услуги или на предложенията за колективно финансиране в Съюза.
- (4) С цел да се осигури бързо и навременно разглеждане на жалбите доставчиците на услуги за колективно финансиране следва да потвърждават получаването на всяка жалба и да уведомяват жалбоподателя в рамките на 10 работни дни от получаването ѝ дали тя е допустима. При потвърждаване на получаването на жалбата жалбоподателят следва да получи данните за контакт с лицето или с отдела за евентуални запитвания, свързани с жалбата, както и ориентиrowъчен срок, в който може да се очаква решение по жалбата. Когато дадена жалба бъде счетена за недопустима, доставчикът на услуги за колективно финансиране следва да уведоми жалбоподателя за решението си и да изложи причините за недопустимостта на жалбата.
- (5) С цел да се осигури бързо, навременно и справедливо разследване на жалбите доставчиците на услуги за колективно финансиране следва, след получаване на жалбата, да преценят дали тя е ясна и пълна и дали съдържа всички необходими доказателства и информация, за да бъде разгледана. Когато е целесъобразно, своевременно следва да бъде поискана допълнителна информация. Доставчиците на услуги за колективно финансиране следва да събират и разследват всички относими доказателства и информация, свързани с жалбата. Жалбоподателите следва да бъдат надлежно уведомени за процеса на разглеждане на жалбите.
- (6) С цел да се гарантира справедливо и ефективно разглеждане на жалбите е необходимо в решенията по тях да се засягат всички въпроси, повдигнати от жалбоподателя в жалбата му. Освен това жалбите, в които се излагат сходни обстоятелства, следва да водят до сходни решения, освен ако доставчикът на услуги за колективно финансиране не е в състояние да предостави обективна обосновка за всяко евентуално отклонение от вече взето решение.

<sup>(1)</sup> ОВ L 347, 20.10.2020 г., стр. 1.

- (7) С цел да се осигури бързо разглеждане на жалбите решенията по тях следва да се съобщават на жалбоподателя възможно най-скоро, в рамките на срока, определен в процедурата за разглеждане на жалби. При изключителни обстоятелства, когато доставчикът на услуги за колективно финансиране не е в състояние да спази този срок, жалбоподателят следва да бъде уведомен за причините за забавянето и за датата, до която ще бъде постановено решението.
- (8) Когато в решението по дадена жалба не се разглеждат положително всички искания на жалбоподателя, е уместно решението да съдържа подробни мотиви и информация за наличните средства за защита.
- (9) С цел да се осигури ефективно взаимодействие доставчиците на услуги за колективно финансиране следва да комуникират с жалбоподателите на ясен и разбираем език. Комуникацията с доставчиците на услуги за колективно финансиране следва да се извършва писмено по електронен път или, по искане на жалбоподателя, на хартиен носител.
- (10) Настоящият регламент е изготвен въз основа на проекта на регулаторните технически стандарти, представен на Комисията от Европейския орган за ценни книжа и пазари (ЕОЦКП).
- (11) ЕОЦКП проведе открити обществени консултации по проекта на регулаторните технически стандарти, въз основа на които е изготвен настоящият регламент, анализира потенциалните разходи и ползи от тях и поиска становището на Групата на участниците от сектора на ценните книжа и пазарите, създадена в съответствие с член 37 от Регламент (ЕС) № 1095/2010 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(2)</sup>.
- (12) С Европейския надзорен орган по защита на данните беше извършена консултация в съответствие с член 42, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(3)</sup> и той прие своето становище на 1 юни 2022 г.,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

#### Член 1

### Процедури за разглеждане на жалби

1. За целите на настоящия регламент „жалба“ означава изявление за неудовлетворение, отправено към доставчик на услуги за колективно финансиране от негов клиент и отнасящо се до предоставянето на услуги за колективно финансиране.
2. Процедурите за разглеждане на жалби, както е посочено в член 7, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2020/1503, осигуряват на клиентите на доставчиците на услуги за колективно финансиране ясна и точна информация и съдържат най-малко всички изброени по-долу елементи:
  - а) условията за допустимост на жалбите;
  - б) информация, че жалбите се подават и разглеждат безплатно;
  - в) подробно описание на начина на подаване на жалби, включително:
    - 1) информация, че жалбите трябва да бъдат подадени, като се използва стандартният образец, посочен в приложението;
    - 2) вида информация и доказателства, които трябва да бъдат предоставени от жалбоподателя;
    - 3) самоличността/наименованието и данните за контакт на лицето или на отдела, до което или до който трябва да бъдат адресирани жалбите;
    - 4) електронната платформа, електронната система или електронния адрес, чрез които трябва да се подават жалби;
    - 5) езика или езиците, на които жалбоподателят има право да подаде жалба съгласно член 2, параграф 2;

<sup>(2)</sup> Регламент (ЕС) № 1095/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски орган за ценни книжа и пазари), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/77/ЕО на Комисията (ОВ L 331, 15.12.2010 г., стр. 84).

<sup>(3)</sup> Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39).

- г) процедурата за разглеждане на жалби, както е посочена в членове 3—5;
- д) сроковете, в които жалбоподателят се уведомява за решението по жалбата.

3. Доставчиците на услуги за колективно финансиране могат да изменят процедурите за разглеждане на жалби, когато е целесъобразно. Те публикуват на своя уебсайт актуално описание на тези процедури, както и стандартния образец, съдържащ се в приложението, и гарантират, че както описанието, така и образецът са лесно достъпни на уебсайта им.

4. Описанието на процедурите за разглеждане на жалби и стандартният образец, съдържащ се в приложението, се публикуват на всеки от езиците на основния информационен документ за инвестицията, посочен в членове 23 и 24 от Регламент (ЕС) 2020/1503, или на маркетинговите съобщения, посочени в член 27, параграф 1 от посочения регламент.

#### Член 2

##### Стандартен формат и език

1. Доставчиците на услуги за колективно финансиране гарантират, че клиентите могат да подават жалби по електронен път, като използват стандартния образец, съдържащ се в приложението.
2. Доставчиците на услуги за колективно финансиране гарантират, че клиентите могат да подават жалби на който и да е от езиците, посочени в член 1, параграф 4.

#### Член 3

##### Потвърждение за получаване и проверка на допустимостта

1. Доставчиците на услуги за колективно финансиране потвърждават получаването на жалба и уведомяват жалбоподателя дали тя е допустима в срок от 10 работни дни от получаването ѝ. Когато жалбата не отговаря на условията за допустимост, посочени в член 1, параграф 2, буква а), доставчиците на услуги за колективно финансиране предоставят на жалбоподателя ясно обяснение за причините, поради които жалбата е отхвърлена като недопустима.
2. Потвърждението за получаване на жалба съдържа следното:
  - а) самоличността/наименованието и данните за контакт, включително адрес на електронна поща и телефонен номер, на лицето или на отдела, до което или до който жалбоподателят могат да отправят запитвания, свързани с жалбата им;
  - б) информация за сроковете, посочени в член 1, параграф 2, буква д).

#### Член 4

##### Разследване на жалби

1. При получаване на допустима жалба доставчиците на услуги за колективно финансиране незабавно преценяват дали жалбата е ясна и пълна. По-специално те преценяват дали жалбата съдържа цялата необходима информация и всички необходими доказателства. Когато доставчикът на услуги за колективно финансиране заключи, че дадена жалба е неясна или непълна, той незабавно иска допълнителна информация или доказателства, необходими за правилното разглеждане на жалбата.
2. Доставчиците на услуги за колективно финансиране се стремят да събират и разглеждат цялата необходима информация и всички необходими доказателства по дадена жалба.
3. Доставчиците на услуги за колективно финансиране надлежно уведомяват жалбоподателя за допълнителните стъпки, предприети за разглеждане на жалбата, и отговарят без ненужно забавяне на разумните искания за предоставяне на информация, отправени от жалбоподателя.

## Член 5

**Решение**

1. В решението си по дадена жалба доставчикът на услуги за колективно финансиране засяга всички въпроси, повдигнати в жалбата, и посочва причините за резултата от разследването. Решението е в съответствие с евентуални предходни решения, взети от доставчика на услуги за колективно финансиране по подобни жалби, освен ако доставчикът на услуги за колективно финансиране не е в състояние да обоснове причините, поради които е стигнал до друго заключение.
2. Доставчиците на услуги за колективно финансиране съобщават на жалбоподателя решението си по жалбата възможно най-скоро и в рамките на сроковете, посочени в член 1, параграф 2, буква д).
3. Когато в изключителни случаи решението по дадена жалба не може да бъде издадено в срока, посочен в член 1, параграф 2, буква д), доставчиците на услуги за колективно финансиране уведомяват жалбоподателя за причините за това забавяне и посочват датата, на която се очаква решението.
4. Когато решението не удовлетворява искането на жалбоподателя или го удовлетворява само частично, в решението се излагат подробно мотивите и се включва информация за наличните средства за защита.

## Член 6

**Комуникация с жалбоподателите**

1. При разглеждането на жалби доставчиците на услуги за колективно финансиране комуникират с жалбоподателите на ясен, достъпен и разбираем език.
2. Всяко съобщение, което доставчикът на услуги за колективно финансиране изпраща до жалбоподателя съгласно членове 3—5, се изготвя на езика, на който жалбоподателят е подал жалбата си, при условие че използваният от жалбоподателя език е един от езиците, посочени в член 1, параграф 4. Комуникацията се извършва писмено по електронен път или, по искане на жалбоподателя, на хартиен носител.

## Член 7

**Влизане в сила**

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 13 юли 2022 година.

За Комисията  
Председател  
Ursula VON DER LEYEN

## ПРИЛОЖЕНИЕ

## Стандартен формат за подаване на жалби

## ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

(изпращана от клиента на доставчика на услуги за колективно финансиране)

## 1.а Лични данни на жалбоподателя

ФАМИЛНО ИМЕ/ НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ	РЕГИСТРАЦИОНЕН НОМЕР И ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН КОД НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ (АКО ИМА ТАКЪВ)

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (за предприятия — адрес на управление)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР	АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

## 1.б Данни за контакт (ако са различни от 1.а)

ФАМИЛНО ИМЕ/ НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (за предприятия — адрес на управление)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР	АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

## 2.а Лични данни на законния представител (ако е приложено) (пълномощно или друг официален документ, доказващ назначаването на представителя)

ФАМИЛНО ИМЕ	СОБСТВЕНО ИМЕ/ НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	РЕГИСТРАЦИОНЕН НОМЕР И ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН КОД НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ (АКО ИМА ТАКЪВ)

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (за предприятия — адрес на управление)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР	АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

2.б Данни за контакт (ако са различни от 2.а)

ФАМИЛНО ИМЕ/ НАИМЕНОВАНИЕ НА ПРАВНИЯ СУБЕКТ	СОБСТВЕНО ИМЕ

АДРЕС: УЛИЦА, НОМЕР, ЕТАЖ (за предприятия — адрес на управление)	ПОЩЕНСКИ КОД	ГРАД	ДЪРЖАВА

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР	АДРЕС НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

3. Информация за жалбата

3.а Пълни данни за инвестицията или за споразумението, за които се отнася жалбата (т.е. референтен номер на инвестицията, име/наименование на създателя на проекта/ дружеството или на проекта за колективно финансиране, други препратки към съответните сделки...)

3.б Описание на предмета на жалбата (моля, посочете ясно предмета на жалбата)

Моля, предоставете документация в подкрепа на посочените факти.

3.в Дата(и) на фактите, на които се основава жалбата

3.г. Описание на претърпените щети, загуба или вреда (когато е уместно)

--

3.д. Други бележки или относима информация (когато е уместно)

--

Във \_\_\_\_\_ (място) \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_

ПОДПИС

**ЖАЛБОПОДАТЕЛ/ЗАКОНЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ**

Приложени документи (поля, отбележете съответното квадратче):

Пълномощно или друг съответен документ .....	
Копие от договорните документи за инвестициите, за които се отнася жалбата .....	
Други документи в подкрепа на жалбата:	