

KOMISJONI DELEGEERITUD MÄÄRUS (EL) 2022/2117,**13. juuli 2022,****millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) 2020/1503 seoses regulatiivsete tehniliste standarditega, millega määratakse kindlaks kaebuste menetlemise nõuded, standardvormingud ja kord****(EMPs kohaldatav tekst)**

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. oktoobri 2020. aasta määrust (EL) 2020/1503, mis käsitleb ettevõtjatele Euroopa ühisrahasusteenuse osutajaid ning millega muudetakse määrust (EL) 2017/1129 ja direktiivi (EL) 2019/1937, ⁽¹⁾ eriti selle artikli 7 lõike 5 kolmandat lõiku,

ning arvestades järgmist:

- (1) Investorige kaitse huvides ning tõhusa sisemise juhtimissüsteemi edendamiseks peaksid ühisrahasusteenuse osutajad pakkuma oma veebisaidil klientidele hõlpsat võimalust tutvuda oma kaebuste menetlemise korra selge, arusaadava ja ajakohase kirjeldusega.
- (2) Vältimaks seda, et liidus tegutsevad ühisrahasusteenuse osutajad menetlevad kaebusi erinevalt, peaks klientidel olema võimalik kasutada kaebuste esitamiseks ühtlustatud standardvorminguid.
- (3) Selleks et investorid oleksid piisavalt kaitstud, on asjakohane kohustada ühisrahasusteenuse osutajaid tagama, et kaebusi on lubatud esitada vähemalt keeles, mida asjaomased ühisrahasusteenuse osutajad kasutavad liidus oma teenuste või ühisrahasustepakkumiste reklaamimiseks.
- (4) Selleks et tagada kaebuste kiire ja õigeaegne menetlemine, peaksid ühisrahasusteenuse osutajad kinnitama kaebuse kättesaamist ja teavitama kaebuse esitajat sellest, kas kaebus on vastuvõetav, kümne tööpäeva jooksul pärast kaebuse saamist. Kaebuse kättesaamise kinnitamisel tuleks kaebuse esitajale edastada selle isiku või osakonna kontaktandmed, kellega võib kaebusega seotud küsimustes ühendust võtta, ning teda tuleks teavitada sellest, millal kaebuse kohta eeldatavasti otsus langetatakse. Kui kaebust peetakse vastuvõetamatuks, peaks ühisrahasusteenuse osutaja teavitama kaebuse esitajat oma otsusest ja kaebuse vastuvõetamatuse põhjustest.
- (5) Selleks et tagada kaebuste kiire, õigeaegne ja õiglane uurimine, peaksid ühisrahasusteenuse osutajad kaebuse saamisel hindama, kas kaebus on selge ja täielik ning sisaldab kogu asjassepuutuvat tõendusmaterjali ja teavet, mis on kaebuse menetlemiseks vajalik. Vajaduse korral tuleks viivitamata küsida lisateavet. Ühisrahasusteenuse osutajad peaksid koguma ja uurima kogu asjassepuutuvat tõendusmaterjali ja teavet, mis on kaebusega seotud. Kaebuse esitajaid tuleks nõuetekohaselt teavitada kaebuste menetlemise protsessist.
- (6) Kaebuste õiglase ja tõhusa menetlemise tagamiseks on vaja, et kaebuste kohta tehtud otsustes käsitletakse kõiki kaebuse esitaja poolt kaebuses tõstatatud küsimusi. Peale selle tuleks kaebuste puhul, mille aluseks on sarnased asjaolud, teha omavahel kooskõlas olevaid otsuseid, välja arvatud juhul, kui ühisrahasusteenuse osutajal on võimalik varem tehtud otsusest kõrvalekaldumist objektiivselt põhjendada.

⁽¹⁾ ELT L 347, 20.10.2020, lk 1.

- (7) Kaebuste kiire lahendamise huvides tuleks kaebuste kohta tehtud otsused edastada kaebuse esitajatele nii kiiresti kui võimalik ja kaebuste menetlemise korras ette nähtud tähtaja jooksul. Erandlikel asjaoludel, kui ühisrahastusteenuse osutajal ei ole võimalik sellest tähtajast kinni pidada, tuleks kaebuse esitajat teavitada viivituse põhjustest ja otsuse tegemise kuupäevast.
- (8) Kui kaebuse kohta tehtud otsusega ei rahuldata positiivselt kaebuse esitaja kogu nõudmist, peaks otsus sisaldama igakülgeid põhjendusi ja teavet kättesaadavate õiguskaitsevahendite kohta.
- (9) Tõhusa suhtluse tagamiseks peaks ühisrahastusteenuse osutajate keelekasutus kaebuse esitajatega suhtlemisel olema selge ja arusaadav. Ühisrahastusteenuse osutajad peaksid teavet edastama kirjalikult elektrooniliselt või kaebuse esitaja taotluse korral paber kandjal.
- (10) Käesoleva määruse aluseks on Euroopa Väärtpaberiturujärevalve (ESMA) poolt komisjonile esitatud regulatiivsete tehniliste standardite eelnõu.
- (11) ESMA on korraldanud käesoleva määruse aluseks oleva regulatiivsete tehniliste standardite eelnõu kohta avalikud konsultatsioonid, analüüsinud võimalikke seonduvaid kulusid ja kasu ning küsinud nõu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1095/2010⁽²⁾ artikli 37 kohaselt loodud väärtpaberituru sidusrühmade kogult.
- (12) Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/1725⁽³⁾ artikli 42 lõikele 1 konsulteeriti Euroopa Andmekaitseinspektoriga, kes esitas oma arvamuse 1. juunil 2022,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

Artikkel 1

Kaebuste menetlemise kord

1. Käesoleva määruse kohaldamisel tähendab „kaebus“ rahulolematust, mida ühisrahastusteenuse osutajale on väljendanud tema klient seoses ühisrahastusteenuse osutamisega.
2. Määruse (EL) 2020/1503 artikli 7 lõikes 1 osutatud kaebuste menetlemise kord peab andma ühisrahastusteenuse osutaja klientidele selget ja täpset teavet ning sisaldama vähemalt järgmist:
 - a) kaebuste vastuvõetavuse tingimused;
 - b) teave selle kohta, et kaebusi saab esitada ja neid menetletakse tasuta;
 - c) üksikasjalik kirjeldus selle kohta, kuidas kaebusi esitada, sealhulgas:
 - 1) teave selle kohta, et kaebuse esitamiseks tuleb kasutada lisa sätestatud standardvormi;
 - 2) kaebuse esitaja esitatava teabe ja tõendusmaterjali liik;
 - 3) selle isiku või osakonna nimi ja kontaktandmed, kellele kaebus tuleb adresseerida;
 - 4) elektrooniline platvorm, süsteem või aadress, kuhu kaebus tuleb saata;
 - 5) keel või keeled, milles kaebuse esitajad võivad kaebusi esitada, vastavalt artikli 2 lõikele 2;

⁽²⁾ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1095/2010, millega asutatakse Euroopa Järelevalveasutus (Euroopa Väärtpaberiturujärevalve), muudetakse otsust nr 716/2009/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks komisjoni otsus 2009/77/EÜ (ELT L 331, 15.12.2010, lk 84).

⁽³⁾ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1725, mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1247/2002/EÜ (ELT L 295, 21.11.2018, lk 39).

- d) kaebuste menetlemise protsess, nagu on sätestatud artiklites 3–5;
- e) ajavahemik, mille jooksul kaebuse esitajat teavitatakse kaebuse kohta tehtud otsusest.

3. Ühisrahastusteenuse osutajatel on võimalik kaebuste menetlemise korda vajaduse korral muuta. Nad peavad oma veebisaidil avaldama kaebuste menetlemise korra ajakohastatud kirjelduse ja lisas sätestatud standardvormi ning tagama, et nii kirjeldus kui ka standardvorm on veebisaidil hõlpsasti kättesaadavad.

4. Kaebuste menetlemise korra kirjeldus ja lisas esitatud standardvorm avaldatakse kõigis määruse (EL) 2020/1503 artiklites 23 ja 24 osutatud investeerimise põhiteabedokumendi või kõnealuse määruse artikli 27 lõikes 1 osutatud turundusmaterjalide keeltes.

Artikkel 2

Standardvorming ja keel

1. Ühisrahastusteenuse osutajad tagavad, et kliendid saavad esitada kaebusi elektrooniliselt, kasutades lisas sätestatud standardvormi.
2. Ühisrahastusteenuse osutajad tagavad, et kliendid saavad esitada kaebusi ükskõik millises artikli 1 lõikes 4 osutatud keeles.

Artikkel 3

Kättesaamise kinnitus ja vastuvõetavuse kontrollimine

1. Ühisrahastusteenuse osutaja kinnitab kaebuse kättesaamist ja teavitab kaebuse esitajat sellest, kas kaebus on vastuvõetav, kümne tööpäeva jooksul pärast kaebuse saamist. Kui kaebus ei vasta artikli 1 lõike 2 punktis a osutatud vastuvõetavuse tingimustele, esitab ühisrahastusteenuse osutaja kaebuse esitajale arusaadava selgituse kaebuse vastuvõetamatuna tagasilükkamise põhjuste kohta.
2. Kaebuse kättesaamise kinnitus peab sisaldama järgmist:
 - a) selle isiku või osakonna nimi ja kontaktandmed, sealhulgas e-posti aadress ja telefoninumber, kellele kaebuse esitaja võib oma kaebusega seoses päringuid esitada;
 - b) viide artikli 1 lõike 2 punktis e osutatud ajavahemikule.

Artikkel 4

Kaebuste uurimine

1. Vastuvõetava kaebuse saamisel hindab ühisrahastusteenuse osutaja põhjendamatu viivitusega, kas kaebus on selge ja täielik. Eelkõige hindab ta, kas kaebus sisaldab kogu asjassepuutuvat teavet ja tõendusmaterjali. Kui ühisrahastusteenuse osutaja jõuab järeldusele, et kaebus on ebaselge või mittetäielik, küsib ta viivitamata lisateavet või -tõendeid, mis on vajalikud kaebuse nõuetekohaseks menetlemiseks.
2. Ühisrahastusteenuse osutaja püüab koguda ja uurida kogu asjassepuutuvat teavet ja tõendusmaterjali kaebuse kohta.
3. Ühisrahastusteenuse osutaja hoiab kaebuse esitajat nõuetekohaselt kursis võimalike kaebuse menetlemiseks võetavate lisameetmetega ja vastab põhjendamatu viivitusega kaebuse esitaja esitatud mõistlikele teabetaotlustele.

*Artikkel 5***Otsused**

1. Oma otsuses kaebuse kohta käsitleb ühisrahastusteenuse osutaja kõiki kaebuses tõstatatud küsimusi ja põhjendab uurimise tulemust. See otsus peab olema kooskõlas võimalike varasemate otsustega, mille ühisrahastusteenuse osutaja on sarnaste kaebuste kohta langetanud, välja arvatud juhul, kui ühisrahastusteenuse osutajal on võimalik põhjendada teistsuguse järelduse tegemist.
2. Ühisrahastusteenuse osutaja teavitab kaebuse esitajat kaebuse kohta tehtud otsusest nii kiiresti kui võimalik ja artikli 1 lõike 2 punktis e osutatud ajavahemiku jooksul.
3. Kui erandjuhul ei saa otsust kaebuse kohta esitada artikli 1 lõike 2 punktis e osutatud ajavahemiku jooksul, teavitab ühisrahastusteenuse osutaja kaebuse esitajat viivituse põhjustest ja täpsustab otsuse tegemise kuupäeva.
4. Kui otsusega ei rahuldata kaebuse esitaja nõudmist või rahuldatakse see vaid osaliselt, esitatakse otsuses igakülgsed põhjendused ja teave kättesaadavate õiguskaitsevahendite kohta.

*Artikkel 6***Suhtlus kaebuse esitajatega**

1. Kaebuste menetlemisega seoses kaebuse esitajatega suhtlemisel peab ühisrahastusteenuse osutajate keelekasutus olema selge ja hõlpsasti arusaadav.
2. Ühisrahastusteenuse osutaja poolt kaebuse esitajale artiklite 3–5 kohaselt edastatav teade tuleb koostada samas keeles, milles kaebuse esitaja oma kaebuse esitas, tingimusel et kaebuse esitaja kasutatud keel on üks artikli 1 lõikes 4 osutatud keeltest. Teave edastatakse kirjalikult elektrooniliselt või kaebuse esitaja taotluse korral paber kandjal.

*Artikkel 7***Jõustumine**

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel, 13. juuli 2022

Komisjoni nimel
president
Ursula VON DER LEYEN

LISA

Kaebuste esitamise standardvorm**KAEBUSE ESITAMINE**

(kaebus, mille klient saadab ühisrahasusteenuse osutajale)

1.a. Kaebuse esitaja isikuandmed

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI	REGISTREERIMISNUMBER JA JURIIDILISE ISIKU TUNNUS (OLEMASOLU KORRAL)

AADDRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (äriühingu registrijärgne asukoht)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON	E-POSTI AADDRESS

1.b. Kontaktandmed (kui need erinevad punktis 1.a esitatud andmetest)

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI

AADDRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (äriühingu registrijärgne asukoht)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON	E-POSTI AADDRESS

2.a. Seadusliku esindaja isikuandmed (vajaduse korral) (volikiri või muu ametlik dokument, mis tõendab esindaja määramist)

PEREKONNANIMI	EESNIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	REGISTREERIMISNUMBER JA JURIIDILISE ISIKU TUNNUS (OLEMASOLU KORRAL)

ADDRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (äriühingu registrijärgne asukoht)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON	E-POSTI AADDRESS

2.b. Kontaktandmed (kui need erinevad punktis 2.a esitatud andmetest)

PEREKONNANIMI / JURIIDILISE ISIKU NIMI	EESNIMI

ADDRESS: TÄNAV, MAJANUMBER, KORRUS (äriühingu registrijärgne asukoht)	SIHTNUMBER	LINN	RIIK

TELEFON	E-POSTI AADDRESS

3. Teave kaebuse kohta

3.a. Täielik viide investeeringule või lepingule, millega kaebus on seotud (st investeeringu viitenumber, projektiomaniku/äriühingu või ühishastusprojekti nimi, muud viited asjaomastele tehingutele)

--

3.b. Kaebuse sisu kirjeldus (palun määratlege selgelt kaebuse ese)

--

Palun esitage nimetatud asjaolusid tõendavad dokumendid.

3.c. Kaebuse aluseks olevate asjaolude ilmnemise kuupäev(ad)

--

3.d. Põhjustatud kahju kirjeldus (asjakohasel juhul)

3.e. Muud märkused või muu asjakohane teave (asjakohasel juhul)

... (koht) _____ ... (kuupäev) _____

ALLKIRI

KAEBUSE ESITAJA / SEADUSLIK ESINDAJA

Esitatavad dokumendid (palun märgistage vastav kast):

Volikiri või muu asjakohane dokument	<input type="checkbox"/>
Koopiaid lepingudokumentidest, mis käsitlevad kaebuse esemeks olevaid investeeringuid	<input type="checkbox"/>
Muud kaebust toetavad dokumendid:	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>