

KOMISSION DELEGOITU ASETUS (EU) 2022/2117,**annettu 13 päivänä heinäkuuta 2022,****Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2020/1503 täydentämisestä valitusten käsittelyä koskevia vaatimuksia, vakiomuotoja ja menettelyjä koskevilla teknisillä sääntelystandardeilla****(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)**

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen,

ottaa huomioon yrityksille suunnatun joukkorahoituspalvelun eurooppalaisista tarjoajista sekä asetuksen (EU) 2017/1129 ja direktiivin (EU) 2019/1937 muuttamisesta 7 päivänä lokakuuta 2020 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2020/1503 ⁽¹⁾ ja erityisesti sen 7 artiklan 5 kohdan kolmannen alakohdan,

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Sijoittajansuojan vuoksi ja toimivan sisäisen hallintojärjestelmän edistämiseksi joukkorahoituspalvelun tarjoajien olisi annettava asiakkaille verkkosivustollaan helposti saatavilla oleva selkeä, ymmärrettävä ja ajantasainen kuvaus valitusten käsittelymenettelyistään.
- (2) Jotta unionissa toimivien joukkorahoituspalvelun tarjoajien noudattamat valitusten käsittelymenettelyt eivät poikkeaisi toisistaan, asiakkaiden olisi voitava tehdä valituksensa yhdenmukaistetuissa vakiomuodoissa.
- (3) Riittävän sijoittajansuojan varmistamiseksi on asianmukaista vaatia, että joukkorahoituspalvelun tarjoajat varmistavat, että valitusten tekijät voivat tehdä valituksia ainakin sillä kielellä, jota joukkorahoituspalvelun tarjoajat käyttävät markkinoidakseen palvelujaan tai joukkorahoitustarjouksiaan unionissa.
- (4) Valitusten nopean ja oikea-aikaisen käsittelyn varmistamiseksi joukkorahoituspalvelun tarjoajien olisi lähetettävä kymmenen työpäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta valituksen tekijälle ilmoitus valituksen vastaanottamisesta ja siitä, voidaanko valitus ottaa käsiteltäväksi. Valituksen vastaanottoilmoituksen yhteydessä valituksen tekijän olisi saatava valituksista vastaavan henkilön tai yksikön yhteystiedot valitukseen liittyviä kysymyksiä varten sekä alustava määräaika, johon mennessä valitusta koskevan päätöksen voidaan odottaa valmistuvan. Jos valitusta ei hyväksytä käsiteltäväksi, joukkorahoituspalvelun tarjoajan olisi ilmoitettava valituksen tekijälle päätöksestään sekä syyt, joiden vuoksi valitusta ei voitu ottaa käsiteltäväksi.
- (5) Valitusten nopean, oikea-aikaisen ja oikeudenmukaisen tutkinnan varmistamiseksi joukkorahoituspalvelun tarjoajien olisi valituksen saatuaan arvioitava, onko valitus selkeä ja täydellinen ja sisältääkö se kaikki asiaan kuuluvat todisteet ja tiedot, jotka ovat tarpeen sen käsittelemiseksi. Lisätietoja olisi tarvittaessa pyydettävä viipymättä. Joukkorahoituspalvelujen tarjoajien olisi kerättävä ja tutkittava kaikki valitusta koskevat asiaan kuuluvat todisteet ja tiedot. Valitusten tekijät olisi pidettävä asianmukaisesti ajan tasalla valitusten käsittelyprosessista.
- (6) Valitusten oikeudenmukaisen ja tuloksellisen käsittelyn varmistamiseksi on tarpeen, että valituksia koskeissa päätöksissä käsitellään kaikkia valituksen tekijän valituksessaan esiin tuomia seikkoja. Lisäksi samankaltaisia tilanteita koskevien valitusten olisi johdettava yhdenmukaisiin päätöksiin, paitsi jos joukkorahoituspalvelun tarjoaja pystyy esittämään objektiiviset perustelut poikkeamisille aiemmin tehdystä päätöksestä.

⁽¹⁾ EUVL L 347, 20.10.2020, s. 1.

- (7) Valitusten nopean käsittelyn varmistamiseksi valituksia koskevista päätöksistä olisi ilmoitettava valituksen tekijälle mahdollisimman nopeasti ja valitusten käsittelymenettelyssä määritetyn määräajan puitteissa. Poikkeuksellisissa olosuhteissa, joissa joukkorahoituspalvelun tarjoaja ei pysty noudattamaan kyseistä määräaika, valituksen tekijälle olisi ilmoitettava viivästyksen syy ja päivämäärä, johon mennessä päätös tehdään.
- (8) Jos valitusta koskeva päätös ei ole valituksen tekijän kannalta myönteinen, päätökseen olisi asianmukaista sisällyttää yksityiskohtaiset perustelut ja tiedot käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.
- (9) Vuorovaikutuksen toimivuuden varmistamiseksi joukkorahoituspalvelun tarjoajien olisi käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä viestinnässään valitusten tekijöiden kanssa. Joukkorahoituspalvelun tarjoajien olisi hoidettava viestintänsä kirjallisesti sähköisessä muodossa tai valituksen tekijän pyynnöstä paperimuodossa.
- (10) Tämä asetus perustuu teknisten sääntelystandardien luonnoksiin, jotka Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen, jäljempänä 'ESMA', on toimittanut komissiolle.
- (11) ESMA on järjestänyt avoimia julkisia kuulemisia tämän asetuksen perustana olevasta teknisten täytäntöönpanostandardien luonnoksesta, analysoinut niihin mahdollisesti liittyviä kustannuksia ja hyötyjä sekä pyytänyt lausunnon Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1095/2010⁽²⁾ 37 artiklan mukaisesti perustetulta arvopaperimarkkina-alan osallisryhmältä.
- (12) Euroopan tietosuojavaltuutettua on kuultu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1725⁽³⁾ 42 artiklan 1 kohdan mukaisesti, ja hän on antanut lausuntonsa 1 päivänä kesäkuuta 2022,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN ASETUKSEN:

1 artikla

Valitusten käsittelymenettelyt

1. Tässä asetuksessa 'valituksella' tarkoitetaan joukkorahoituspalvelujen tarjoamiseen liittyvää tyytymättömyyden ilmaisua, jonka joukkorahoituspalvelun tarjoajan asiakas osoittaa joukkorahoituspalvelun tarjoajalle.
2. Asetuksen (EU) 2020/1503 7 artiklan 1 kohdassa tarkoitetuissa valitusten käsittelyä koskevissa menettelyissä joukkorahoituspalvelun tarjoajien asiakkaille on annettava selkeitä ja paikkansapitäviä tietoja, joiden on sisällettävä ainakin
 - a) edellytykset valitusten käsiteltäväksi ottamiselle;
 - b) tieto siitä, että valitusten tekeminen ja käsittely ovat maksuttomia;
 - c) yksityiskohtainen kuvaus siitä, miten valitukset tehdään, mukaan lukien
 - 1) tieto siitä, että valitukset on tehtävä käyttäen liitteessä esitettyä vakiomallia;
 - 2) tiedot ja todisteet, jotka valituksen tekijän on esitettävä;
 - 3) sen henkilön tai osaston nimi- ja yhteystiedot, jolle valitukset on osoitettava;
 - 4) sähköinen alusta, järjestelmä tai osoite, johon valitukset on lähetettävä;
 - 5) kieli tai kielet, joilla valituksen tekijä voi tehdä valituksen 2 artiklan 2 kohdan nojalla;

⁽²⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1095/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/77/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 84).

⁽³⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/1725, annettu 23 päivänä lokakuuta 2018, luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/2001 ja päätöksen N:o 1247/2002/EY kumoamisesta (EUVL L 295, 21.11.2018, s. 39).

- d) valitusten käsittelyn eteneminen 3–5 artiklan mukaisesti;
- e) määräaika, johon mennessä valitusta koskevasta päätöksestä ilmoitetaan valituksen tekijälle.

3. Joukkorahoituspalvelun tarjoajat voivat tarvittaessa muuttaa valitusten käsittelyä koskevia menettelyjä. Niiden on julkaistava verkkosivustollaan ajantasainen kuvaus kyseisistä menettelyistä sekä liitteessä esitetty vakiomalli ja varmistettava, että sekä kuvaus että malli ovat helposti saatavilla niiden verkkosivustolla.

4. Valitusten käsittelymenettelyjen kuvaus ja liitteessä esitetty vakiomalli on julkaistava kaikilla asetuksen (EU) 2020/1503 23 ja 24 artiklassa tarkoitetun sijoitusta koskevan avaintietoasiakirjan tai kyseisen asetuksen 27 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun markkinointiviestinnän kielillä.

2 artikla

Vakiomuoto ja kieli

1. Joukkorahoituspalvelun tarjoajien on varmistettava, että asiakkaat voivat tehdä valituksia sähköisesti käyttäen liitteessä esitettyä vakiomallia.
2. Joukkorahoituspalvelun tarjoajien on varmistettava, että asiakkaat voivat tehdä valituksia millä tahansa 1 artiklan 4 kohdassa tarkoitetulla kielellä.

3 artikla

Vastaanottoilmoitus ja käsiteltäväksi ottamisen vahvistus

1. Joukkorahoituspalvelun tarjoajien on lähetettävä kymmenen työpäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta valituksen tekijälle vastaanottoilmoitus sekä tieto siitä, voidaanko valitus ottaa käsiteltäväksi. Jos valitus ei täytä 1 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettuja käsiteltäväksi ottamisen edellytyksiä, joukkorahoituspalvelun tarjoajien on annettava valituksen tekijälle selkeä selvitys syistä, joiden vuoksi valitusta ei hyväksytä käsiteltäväksi.
2. Valituksen vastaanottoilmoituksen on sisällettävä
 - a) sen henkilön tai osaston nimi- ja yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite ja puhelinnumero, jolle valituksen tekijä voi osoittaa valitukseensa liittyvät kysymykset;
 - b) viittaus 1 artiklan 2 kohdan e alakohdassa tarkoitettuun määräaikaan.

4 artikla

Valitusten tutkinta

1. Vastaanotettuaan valituksen, joka voidaan ottaa käsiteltäväksi, joukkorahoituspalvelun tarjoajien on ilman aiheutonta viivytystä arvioitava, onko valitus selkeä ja täydellinen. Niiden on erityisesti arvioitava, sisältääkö valitus kaikki asiaan kuuluvat tiedot ja todisteet. Jos joukkorahoituspalvelun tarjoaja katsoo, että valitus on epäselvä tai puutteellinen, sen on viipymättä pyydettävä lisätietoja tai -todisteita, jotta valitus voidaan ottaa asianmukaisesti käsiteltäväksi.
2. Joukkorahoituspalvelujen tarjoajien on pyrittävä keräämään ja tutkimaan kaikki valitukseen liittyvät ja asiaan kuuluvat todisteet ja tiedot.
3. Joukkorahoituspalvelun tarjoajien on pidettävä valituksen tekijä asianmukaisesti ajan tasalla kaikista valituksen käsittelemiseksi toteutetuista lisätoimista ja vastattava valituksen tekijän esittämiin kohtuullisiin tietopyyntöihin ilman aiheutonta viivytystä.

*5 artikla***Päätökset**

1. Joukkorahoituspalvelun tarjoajan on valitusta koskevassa päätöksessään käsiteltävä kaikki valituksessa esiin tuodut seikat ja perusteltava tutkinnan tulokset. Päätöksen on oltava johdonmukainen joukkorahoituspalvelun tarjoajan samankaltaisista valituksista aiemmin tekemien päätösten kanssa, paitsi jos joukkorahoituspalvelun tarjoaja pystyy perustelemaan, miksi on tehty poikkeava päätös.
2. Joukkorahoituspalvelun tarjoajien on ilmoitettava valitusta koskevasta päätöksestään valituksen tekijälle mahdollisimman nopeasti 1 artiklan 2 kohdan e alakohdassa tarkoitettussa määräajassa.
3. Jos valitusta koskevaa päätöstä ei poikkeustilanteissa voida antaa 1 artiklan 2 kohdan e alakohdassa tarkoitettussa määräajassa, joukkorahoituspalvelun tarjoajien on ilmoitettava valituksen tekijälle syy viivästymiseen ja annettava päivämäärä, jona päätös annetaan.
4. Jos päätös ei tyydytä valituksen tekijän vaatimuksia tai tyydyttää ne vain osittain, päätöksessä on esitettävä tarkat perustelut ja siihen on sisällytettävä tiedot käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.

*6 artikla***Viestintä valitusten tekijöiden kanssa**

1. Käsitellessään valituksia joukkorahoituspalvelun tarjoajien on viestittävä valitusten tekijöiden kanssa selkeällä ja yksinkertaisella kielellä, jota on helppo ymmärtää.
2. Kaikki joukkorahoituspalvelun tarjoajan 3–5 artiklan nojalla valituksen tekijälle osoitetut viestit on laadittava samalla kielellä, jolla valituksen tekijä on tehnyt valituksensa, edellyttäen, että valituksen tekijän käyttämä kieli on jokin 1 artiklan 4 kohdassa tarkoitetuista kielistä. Viestit on lähetettävä kirjallisesti sähköisessä tai valituksen tekijän pyynnöstä paperimuodossa.

*7 artikla***Voimaantulo**

Tämä asetus tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Brysselissä 13 päivänä heinäkuuta 2022.

Komission puolesta
Puheenjohtaja
Ursula VON DER LEYEN

LIITE

Vakiomuoto valitusten tekemistä varten

VALITUS (jonka asiakas lähettää joukkorahoituspalvelun tarjoajalle)

1.a Valituksen tekijän henkilötiedot

SUKUNIMI / OIKEUSHENKILÖN NIMI	ETUNIMI	REKISTERINUMERO JA OIKEUSHENKILÖTUNNUS (JOS SAATAVILLA)

OSOITE: KATU, NUMERO, KERROS (yrityksen rekisteröity toimipaikka)	POSTINUMERO	PAIKKAKUNTA	MAA

PUHELIN	SÄHKÖPOSTI

1.b Yhteystiedot (jos eri kuin kohdassa 1.a)

SUKUNIMI / OIKEUSHENKILÖN NIMI	ETUNIMI

OSOITE: KATU, NUMERO, KERROS (yrityksen rekisteröity toimipaikka)	POSTINUMERO	PAIKKAKUNTA	MAA

PUHELIN	SÄHKÖPOSTI

2.a Laillisen edustajan henkilötiedot (tapauksen mukaan) (valtakirja tai muu edustajan nimittämisen osoittava virallinen asiakirja)

SUKUNIMI	ETUNIMI / OIKEUSHENKILÖN NIMI	REKISTERINUMERO JA OIKEUSHENKILÖTUNNUS (JOS SAATAVILLA)

OSOITE: KATU, NUMERO, KERROS (yrityksen rekisteröity toimipaikka)	POSTINUMERO	PAIKKAKUNTA	MAA

PUHELIN	SÄHKÖPOSTI

2.b Yhteystiedot (jos eri kuin kohdassa 2.a)

SUKUNIMI / OIKEUSHENKILÖN NIMI	ETUNIMI

OSOITE: KATU, NUMERO, KERROS (yrityksen rekisteröity toimipaikka)	POSTINUMERO	PAIKKAKUNTA	MAA

PUHELIN	SÄHKÖPOSTI

3. Valituksen tiedot

3.a Valituksen kohteena olevan sijoituksen tai sopimuksen täydellinen viite (sijoituksen viitenumero, hankkeen toteuttajan / yrityksen tai joukkorahoitushankkeen nimi, muut asiaan kuuluvien liiketoimien viitetiedot...)

3.b Kuvaus valituksen aiheesta (valituksen aihe selkeästi määritettynä)

Mainittuja seikkoja tukevat asiakirjat toimitetaan liitteinä.

3.c Kanteluun johtaneiden seikkojen päivämäärä(t)

3.d Kuvaus aiheutuneesta vahingosta, menetyksestä tai haitasta (tapauksen mukaan)

3.e Muut huomautukset tai merkitykselliset tiedot (tapauksen mukaan)

Paikka: (paikka) _____ Päiväys: (päivämäärä) _____

ALLEKIRJOITUS

VALITUKSEN TEKIJÄ / LAILLINEN EDUSTAJA*Toimitetut asiakirjat (rastitaan sopivat vaihtoehdot):*

<i>Valtakirja tai muu vastaava asiakirja</i>	
<i>Jäljennös valituksen kohteena olevien sijoitusten sopimusasiakirjoista</i>	
<i>Muut valitusta tukevat asiakirjat:</i>	