

**DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2022/2117****od 13. srpnja 2022.****o dopuni Uredbe (EU) 2020/1503 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda kojima se utvrđuju zahtjevi, standardni formati i postupci rješavanja pritužbi****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2020/1503 Europskog parlamenta i Vijeća od 7. listopada 2020. o europskim pružateljima usluga skupnog financiranja za poduzeća i izmjeni Uredbe (EU) 2017/1129 i Direktive (EU) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, a posebno njezin članak 7. stavak 5. treći podstavak,

budući da:

- (1) U interesu zaštite ulagatelja te radi promicanja djelotvornog sustava internog upravljanja, pružatelji usluga skupnog financiranja trebali bi na svojim internetskim stranicama svojim klijentima osigurati jednostavan pristup jasnom, razumljivom i ažuriranom opisu njihovih postupaka za rješavanje pritužbi.
- (2) Kako bi se među pružateljima usluga skupnog financiranja u Uniji izbjegle razlike u postupcima rješavanja pritužbi, klijenti bi trebali moći podnijeti svoje pritužbe s pomoću usklađenih standardnih formata.
- (3) Kako bi se osigurala odgovarajuća razina zaštite ulagatelja, primjereno je od pružatelja usluga skupnog financiranja zahtijevati da podnositelji pritužbi mogu podnijeti pritužbe barem na jeziku koji pružatelji usluga skupnog financiranja upotrebljavaju za promicanje svojih usluga ili ponuda za skupno financiranje u Uniji.
- (4) Radi brzog i pravodobnog rješavanja pritužbi, pružatelji usluga skupnog financiranja trebali bi potvrditi primitak svake pritužbe i u roku od 10 radnih dana od njezina primitka obavijestiti podnositelja je li pritužba dopuštena. Nakon potvrde primitka pritužbe podnositelj bi trebao primiti podatke za kontakt osobe ili odjela za sve upite povezane s pritužbom te okvirni rok u kojem se može očekivati odluka o pritužbi. Ako se pritužba smatra nedopuštenom, pružatelj usluga skupnog financiranja trebao bi obavijestiti podnositelja pritužbe o svojoj odluci i objasniti mu razloge za tu nedopuštenost.
- (5) Kako bi pritužbe ispitani brzo, pravodobno i pravedno, pružatelji usluga skupnog financiranja trebali bi po primitku pritužbe procijeniti je li ta pritužba jasna i potpuna te sadržava li sve relevantne dokaze i informacije potrebne za njezino rješavanje. Prema potrebi, trebalo bi odmah zatražiti dodatne informacije. Pružatelji usluga skupnog financiranja trebali bi prikupiti i ispitati sve relevantne dokaze i informacije povezane s pritužbom. Podnositelji pritužbe trebali bi biti propisno obaviješteni o postupku rješavanja pritužbi.
- (6) Radi pravednog i djelotvornog rješavanja pritužbi, potrebno je u odlukama o pritužbama razmotriti sve aspekte koje je podnositelj istaknuo u svojoj pritužbi. Nadalje, pritužbe u kojima se navode slične okolnosti trebale bi rezultirati dosljednim odlukama, osim ako pružatelj usluga skupnog financiranja može objektivno opravdati svako moguće odstupanje od prethodno donesene odluke.

<sup>(1)</sup> SL L 347, 20.10.2020., str. 1.

- (7) Radi brzog rješavanja pritužbi, podnositelju pritužbe trebalo bi priopćiti odluku o pritužbi što je prije moguće i u roku utvrđenom u postupku rješavanja pritužbi. U iznimnim okolnostima kada pružatelj usluga skupnog financiranja ne može ispuniti taj rok, podnositelja pritužbe trebalo bi obavijestiti o razlozima kašnjenja i o datumu do kojeg će se odluka donijeti.
- (8) Ako odluka o pritužbi ne odgovara pozitivno na cijeli zahtjev podnositelja pritužbe, primjereno je da odluka sadržava detaljno obrazloženje i informacije o dostupnim pravnim lijekovima.
- (9) Radi učinkovite komunikacije, pružatelji usluga skupnog financiranja trebali bi se podnositeljima pritužbi obraćati na jasnem i razumljivom jeziku. Komunikacija pružatelja usluga skupnog financiranja trebala bi biti u pisanom obliku elektroničkim putem ili, na zahtjev podnositelja pritužbe, u papirnatom obliku.
- (10) Ova Uredba temelji se na nacrtu regulatornih tehničkih standarda koji je Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA) dostavilo Komisiji.
- (11) ESMA je provela otvorena javna savjetovanja o nacrtu regulatornih tehničkih standarda na kojemu se temelji ova Uredba, analizirala je moguće povezane troškove i koristi te zatražila mišljenje Interesne skupine za vrijednosne papire i tržišta kapitala osnovane u skladu s člankom 37. Uredbe (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(?)</sup>.
- (12) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(?)</sup> te je on dao mišljenje 1. lipnja 2022.,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

#### Članak 1.

#### Postupci rješavanja pritužbi

1. Za potrebe ove Uredbe „pritužba” znači izjava o nezadovoljstvu koju je pružatelju usluga skupnog financiranja uputio jedan od njegovih klijenata u pogledu pružanja usluga skupnog financiranja.
2. Postupci za rješavanje pritužbi iz članka 7. stavka 1. Uredbe (EU) 2020/1503 klijentima pružatelja usluga skupnog financiranja osiguravaju jasne i točne informacije te sadržavaju barem sve sljedeće:
  - (a) uvjete dopuštenosti pritužbi;
  - (b) informacije o besplatnom podnošenju i rješavanju pritužbi;
  - (c) detaljan opis načina podnošenja pritužbi, uključujući:
    1. informacije o obvezi podnošenja pritužbi upotrebom standardnog predloška iz Priloga;
    2. vrstu informacija i dokaza koje podnositelj pritužbe treba dostaviti;
    3. identifikacijske podatke i podatke za kontakt osobe ili odjela kojem se pritužbe moraju podnijeti;
    4. elektroničku platformu, sustav ili adresu putem koje se moraju podnijeti pritužbe;
    5. jezik ili jezike na kojima podnositelj pritužbe može podnijeti pritužbu u skladu s člankom 2. stavkom 2.;

<sup>(?)</sup> Uredba (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala), izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2009/77/EZ (SL L 331, 15.12.2010., str. 84.).

<sup>(?)</sup> Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39.).

- (d) postupak za rješavanje pritužbi, kako je utvrđeno u člancima od 3. do 5.;
- (e) rok u kojem se podnositelju pritužbe dostavlja odluka o pritužbi.

3. Pružatelji usluga skupnog financiranja mogu prema potrebi izmijeniti postupke za rješavanje pritužbi. Na svojim internetskim stranicama objavljuju ažurirani opis tih postupaka, kao i standardni predložak iz Priloga te osiguravaju da su i opis i predložak lako dostupni na njihovim internetskim stranicama.

4. Opis postupaka za rješavanje pritužbi i standardni predložak iz Priloga objavljuju se na svakom od jezika brošure s ključnim informacijama o ulaganju iz članka 23. i 24. Uredbe (EU) 2020/1503 ili promidžbenih sadržaja iz članka 27. stavka 1. te uredbe.

#### Članak 2.

##### **Standardni format i jezik**

1. Pružatelji usluga skupnog financiranja omogućuju klijentima podnošenje pritužbi elektroničkim putem, upotrebom standardnog predloška iz Priloga.
2. Pružatelji usluga skupnog financiranja omogućuju klijentima podnošenje pritužbi na bilo kojem od jezika iz članka 1. stavka 4.

#### Članak 3.

##### **Potvrda primitka i provjera dopuštenosti**

1. Pružatelji usluga skupnog financiranja potvrđuju primitak pritužbe i obavješćuju podnositelja o prihvatljivosti pritužbe u roku od 10 radnih dana od njezina primitka. Ako pritužba ne ispunjava uvjete dopuštenosti iz članka 1. stavka 2. točke (a), pružatelji usluga skupnog financiranja podnositelju pritužbe dostavljaju jasno objašnjenje odbacivanja pritužbe kao nedopuštene.
2. Potvrda primitka pritužbe sadržava sljedeće:
  - (a) identifikacijske podatke i podatke za kontakt, uključujući e-adresu i telefonski broj osobe ili odjela kojem podnositelji pritužbe mogu uputiti upit povezan s njihovom pritužbom;
  - (b) upućivanje na rok iz članka 1. stavka 2. točke (e).

#### Članak 4.

##### **Ispitivanje pritužbi**

1. Nakon primitka dopuštene pritužbe pružatelji usluga skupnog financiranja bez nepotrebne odgode procjenjuju je li pritužba jasna i potpuna. Konkretno procjenjuju sadržava li pritužba sve relevantne informacije i dokaze. Ako pružatelj usluga skupnog financiranja zaključi da je pritužba nejasna ili nepotpuna, odmah traži sve dodatne informacije ili dokaze potrebne za pravilno rješavanje pritužbe.
2. Pružatelji usluga skupnog financiranja prikupljaju i ispituju sve relevantne informacije i dokaze povezane s pritužbom.
3. Pružatelji usluga skupnog financiranja propisno obavješćuju podnositelja pritužbe o svim dodatnim koracima poduzetima za rješavanje pritužbe i bez nepotrebne odgode odgovaraju na razumne zahtjeve za informacije koje je podnio podnositelj pritužbe.

**Članak 5.****Odluke**

1. U svojoj odluci o pritužbi pružatelj usluga skupnog financiranja razmatra sve aspekte iznesene u pritužbi i obrazlaže ishod ispitivanja. Ta je odluka u skladu sa svim prethodnim odlukama koje je pružatelj usluga skupnog financiranja donio u vezi sa sličnim pritužbama, osim ako pružatelj usluga skupnog financiranja može opravdati zašto je donesen drukčiji zaključak.
2. Pružatelji usluga skupnog financiranja svoju odluku o pritužbi priopćuju podnositelju pritužbe što je prije moguće i u roku iz članka 1. stavka 2. točke (e).
3. Ako se u iznimnim situacijama odluka o pritužbi ne može podnijeti u roku iz članka 1. stavka 2. točke (e), pružatelji usluga skupnog financiranja obavješćuju podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i navode datum odluke.
4. Ako odluka ne ispunjava zahtjev podnositelja pritužbe ili ga samo djelomično ispunjava, u odluci se navodi detaljno obrazloženje i informacije o dostupnim pravnim lijekovima.

**Članak 6.****Komunikacija s podnositeljima pritužbi**

1. Pri rješavanju pritužbi pružatelji usluga skupnog financiranja komuniciraju s podnositeljima pritužbi na jasnom, jednostavnom i lako razumljivom jeziku.
2. Pružatelj usluga skupnog financiranja u skladu s člancima od 3. do 5. komunicira s podnositeljem pritužbe na jeziku na kojem je podnositelj pritužbe podnio pritužbu, pod uvjetom da je jezik kojim se koristi podnositelj pritužbe jedan od jezika iz članka 1. stavka 4. Komunikacija se odvija u pisanom obliku elektroničkim putem ili, na zahtjev podnositelja pritužbe, u papirnatom obliku.

**Članak 7.****Stupanje na snagu**

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 13. srpnja 2022.

Za Komisiju  
Predsjednica  
Ursula VON DER LEYEN

## PRILOG

## Standardni format za podnošenje pritužbi

<b>PODNOŠENJE PRITUŽBE</b> (koju šalje klijent pružatelja usluga skupnog financiranja)
---

## 1.a Osobni podaci podnositelja pritužbe:

PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE	IME	REGISTRACIJSKI BROJ I LEI (AKO POSTOJI)

ADRESA: ULICA, BROJ, KAT (za poduzeća registrirano sjedište)	POŠTANSKI BROJ	GRAD	ZEMLJA

TELEFON	E-POŠTA

## 1.b Podaci za kontakt (ako se razlikuju od onih iz točke 1.a):

PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE	IME

ADRESA: ULICA, BROJ, KAT (za poduzeća registrirano sjedište)	POŠTANSKI BROJ	GRAD	ZEMLJA

TELEFON	E-POŠTA

## 2.a Osobni podaci pravnog zastupnika (ako je primjenjivo) (punomoć ili drugi službeni dokument kojim se dokazuje imenovanje zastupnika):

PREZIME	IME/NAZIV PRAVNE OSOBE	REGISTRACIJSKI BROJ I LEI (AKO POSTOJI)

ADRESA: ULICA, BROJ, KAT (za poduzeća registrirano sjedište)	POŠTANSKI BROJ	GRAD	ZEMLJA

TELEFON	E-POŠTA

2.b Podaci za kontakt (ako se razlikuju od onih iz točke 2.a):

PREZIME/NAZIV PRAVNE OSOBE	IME

ADRESA: ULICA, BROJ, KAT (za poduzeća registrirano sjedište)	POŠTANSKI BROJ	GRAD	ZEMLJA

TELEFON	E-POŠTA

### 3. Informacije o pritužbi

3.a Cjelovito upućivanje na ulaganje ili sporazum na koji se pritužba odnosi (tj. referentni broj ulaganja, ime vlasnika projekta/društva ili projekta skupnog financiranja, druga upućivanja na relevantne transakcije...)

--

3.b Opis predmeta pritužbe (jasno navesti predmet pritužbe)

--

Dostaviti dokumentaciju kojom se potkrepljuju navedene činjenice.

3.c Datumi činjenica koje su dovele do pritužbe

--

3.d Opis prouzročene povrede, gubitka ili štete (prema potrebi)

3.e Ostale primjedbe ili relevantne informacije (prema potrebi)

U \_\_\_\_\_  
(mjesto)

\_\_\_\_\_  
(datum)

POTPIS

**PODNOŠITELJ PRITUŽBE/PRAVNI ZASTUPNIK**

Dostavljena dokumentacija (označite odgovarajuće polje):

<i>Punomoć ili drugi odgovarajući dokument .....</i>	
<i>Preslika ugovornih dokumenata o ulaganjima na koja se pritužba odnosi .....</i>	
<i>Ostali dokumenti na kojima se temelji pritužba:</i>	