

**KOMISIJAS DELEĢĒTĀ REGULA (ES) 2022/2117****(2022. gada 13. jūlijs),****ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2020/1503 papildina attiecībā uz regulatīvajiem tehniskajiem standartiem, ar kuriem precizē sūdzību izskatīšanas prasības, standarta formātus un procedūras****(Dokuments attiecas uz EEZ)**

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību,

ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2020/1503 (2020. gada 7. oktobris) par Eiropas kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem uzņēmējdarbībai un ar ko groza Regulu (ES) 2017/1129 un Direktīvu (ES) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, un jo īpaši tās 7. panta 5. punkta trešo daļu,

tā kā:

- (1) Lai aizsargātu ieguldītājus, kā arī veicinātu efektīvu iekšējās pārvaldības sistēmu, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem savās tīmekļa vietnēs būtu jānodrošina saviem klientiem viegla piekļuve skaidram, saprotamam un atjauninātam sūdzību izskatīšanas procedūras aprakstam.
- (2) Lai izvairītos no sūdzību izskatīšanas procedūru atšķirībām starp kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem Savienībā, klientiem vajadzētu būt iespējai iesniegt sūdzības, izmantojot saskaņotus standarta formātus.
- (3) Lai nodrošinātu ieguldītāju pienācīgu aizsardzības līmeni, ir lietderīgi pieprasīt kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem nodrošināt, ka sūdzību iesniedzējiem ir atļauts iesniegt sūdzības vismaz tajā valodā, ko kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji izmanto, lai popularizētu savus pakalpojumus vai kolektīvās finansēšanas piedāvājumus Savienībā.
- (4) Lai nodrošinātu sūdzību ātru un savlaicīgu izskatīšanu, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem būtu jāapstiprina jebkuras sūdzības saņemšana un 10 darbdienu laikā pēc sūdzības saņemšanas jāinformē sūdzības iesniedzējs par to, vai sūdzība ir pieņemama. Saņemot apstiprinājumu par sūdzības saņemšanu, sūdzības iesniedzējam būtu jāsaņem tās personas vai departamenta kontaktinformācija, pie kā vērsties ar jautājumiem par sūdzību, kā arī indikatīvs termiņš, kurā var sagaidīt lēmumu par sūdzību. Gadījumā, ja sūdzību uzskata par nepieņemamu, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējam būtu jāinformē sūdzības iesniedzējs par savu lēmumu un jāsniedz sūdzības iesniedzējam šādas nepieņemamības iemesli.
- (5) Lai nodrošinātu sūdzību ātru, savlaicīgu un taisnīgu izmeklēšanu, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem pēc sūdzības saņemšanas būtu jānovērtē, vai sūdzība ir skaidra, pilnīga un ietver visus attiecīgos pierādījumus un informāciju, kas nepieciešama tās izskatīšanai. Vajadzības gadījumā būtu nekavējoties jāpieprasa papildu informācija. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem būtu jāievāc un jāizmeklē visi attiecīgie pierādījumi un informācija attiecībā uz sūdzību. Sūdzību iesniedzējiem vajadzētu būt pienācīgi informētiem par sūdzību izskatīšanas procesu.
- (6) Lai nodrošinātu taisnīgu un efektīvu sūdzību izskatīšanu, lēmumos par sūdzībām būtu jāpievēršas visiem problēmjautājumiem, ko sūdzības iesniedzējs norādījis savā sūdzībā. Turklāt par sūdzībām, kurās minēti līdzīgi apstākļi, būtu jāpieņem konsekventi lēmumi, izņemot, ja kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs spēj sniegt objektīvu pamatojumu jebkādi iespējamai novirzei no iepriekš pieņemta lēmuma.

<sup>(1)</sup> OV L 347, 20.10.2020., 1. lpp.

- (7) Lai nodrošinātu sūdzību ātru izskatīšanu, lēmumi par sūdzībām būtu jāpaziņo sūdzības iesniedzējam pēc iespējas drīzāk un sūdzību izskatīšanas procedūrā noteiktajā termiņā. Izņēmuma gadījumos, kad kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs nespēj ievērot minēto termiņu, sūdzības iesniedzējs būtu jāinformē par kavēšanās iemesliem un datumu, līdz kuram tiks pieņemts lēmums.
- (8) Ja lēmumā par sūdzību nav sniegta pozitīva atbilde uz visu sūdzības iesniedzēja pieprasījumu, ir lietderīgi lēmumā ietvert pilnīgu pamatojumu un informāciju par pieejamajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem.
- (9) Lai nodrošinātu efektīvu saziņu, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem būtu jāsazinās ar sūdzību iesniedzējiem skaidrā un saprotamā valodā. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēju paziņojumi būtu jāsniedz rakstiski, izmantojot elektroniskus līdzekļus, vai – pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma – papīra formātā.
- (10) Šī regula ir balstīta uz regulatīvo tehnisko standartu projektu, ko Komisijai iesniegusi Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestāde (EVTI).
- (11) EVTI ir veikusi atklātas sabiedriskās apspriešanas par regulatīvo tehnisko standartu projektu, kas ir šīs regulas pamatā, izanalizējusi potenciālās saistītās izmaksas un ieguvumus un lūgusi ieteikumu no Vērtspapīru un tirgu nozares ieinteresēto personu grupas, kura izveidota saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 1095/2010 <sup>(2)</sup> 37. pantu.
- (12) Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2018/1725 <sup>(3)</sup> 42. panta 1. punktu ir notikusi apspriešanās ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju, kas 2022. gada 1. jūnijā sniedza atzinumu,

IR PIEŅĒMUSI ŠO REGULU.

### 1. pants

#### Sūdzību izskatīšanas procedūras

1. Šajā regulā “sūdzība” ir paziņojums par neapmierinātību, kurā pausta neapmierinātība ar kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniegšanu un kuru kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējam adresējis kāds no tā klientiem.
2. Regulas (ES) 2020/1503 7. panta 1. punktā minētās sūdzību izskatīšanas procedūras sniedz kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēju klientiem skaidru un precīzu informāciju, un tajās ir ietverts vismaz viss turpmāk minētais:
  - a) sūdzību pieņemamības nosacījumi;
  - b) informācija par to, ka sūdzības iesniedz un izskata bez maksas;
  - c) sīks apraksts par to, kā iesniegt sūdzības, tostarp:
    - 1) informācija par to, ka sūdzības jāiesniedz, izmantojot pielikumā iekļauto standarta veidni;
    - 2) sūdzības iesniedzēja sniedzamās informācijas un pierādījumu veids;
    - 3) tās personas identitāte un kontaktinformācija, kurai sūdzības jāadresē, vai struktūrvienība, kurai sūdzības jāadresē;
    - 4) elektroniskā platforma, sistēma vai adrese, kurā sūdzības jāiesniedz;
    - 5) valoda vai valodas, kurās sūdzības iesniedzējam ir atļauts iesniegt sūdzību saskaņā ar 2. panta 2. punktu;

<sup>(2)</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1095/2010 (2010. gada 24. novembris), ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādi), groza Lēmumu Nr. 716/2009/EK un atceļ Komisijas Lēmumu 2009/77/EK (OV L 331, 15.12.2010., 84. lpp.).

<sup>(3)</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/1725 (2018. gada 23. oktobris) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Savienības iestādēs, struktūrās, birojos un aģentūrās un par šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 45/2001 un Lēmumu Nr. 1247/2002/EK (OV L 295, 21.11.2018., 39. lpp.).

- d) sūdzību izskatīšanas process, kā noteikts 3. līdz 5. pantā;
- e) termiņš, kurā lēmums par sūdzību tiek paziņots sūdzības iesniedzējam.

3. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji pienācīgos gadījumos var grozīt sūdzību izskatīšanas procedūras. Savās tīmekļa vietnēs tie publicē atjauninātu aprakstu par šādām procedūrām un pielikumā iekļauto standarta veidni un nodrošina, ka gan apraksts, gan minētā veidne to tīmekļa vietnē ir viegli pieejami.

4. Pielikumā izklāstīto sūdzību izskatīšanas procedūru aprakstu un standarta veidni publicē katrā no Regulas (ES) 2020/1503 23. un 24. pantā minētās ieguldījumu pamatinformācijas lapas valodām vai minētās regulas 27. panta 1. punktā minēto tirgvedības paziņojumu valodām.

## 2. pants

### Standarta formāts un valoda

- 1. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji nodrošina, ka klienti var iesniegt sūdzības elektroniski, izmantojot pielikumā iekļauto standarta veidni.
- 2. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji nodrošina, ka klienti var iesniegt sūdzības jebkurā no 1. panta 4. punktā minētajām valodām.

## 3. pants

### Saņemšanas apstiprinājums un pieņemamības pārbaude

- 1. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji 10 darbdienu laikā pēc sūdzības saņemšanas apstiprina sūdzības saņemšanu un informē sūdzības iesniedzēju par to, vai sūdzība ir pieņemama. Ja sūdzība neatbilst 1. panta 2. punkta a) apakšpunktā minētajiem pieņemamības nosacījumiem, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji sūdzības iesniedzējam saprotami paskaidro iemeslus, kāpēc sūdzība noraidīta kā nepieņemama.
- 2. Sūdzības saņemšanas apstiprinājumā iekļauj šādu informāciju:
  - a) tās personas identitāti un kontaktinformāciju, tostarp e-pasta adresi un tālruņa numuru, pie kā sūdzību iesniedzēji var vērsties ar jautājumiem attiecībā uz sūdzību;
  - b) norādi uz 1. panta 2. punkta e) apakšpunktā minēto termiņu.

## 4. pants

### Sūdzību izmeklēšana

- 1. Ja ir saņemta pieņemama sūdzība, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji bez liekas kavēšanās novērtē, vai sūdzība ir skaidra un pilnīga. Jo īpaši tie novērtē, vai sūdzībā ir iekļauta visa attiecīgā informācija un pierādījumi. Ja kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs secina, ka sūdzība ir neskaidra vai nepilnīga, tas nekavējoties pieprasa visu papildu informāciju vai pierādījumus, kas nepieciešami sūdzības pienācīgai izskatīšanai.
- 2. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji ievāc un pārbauda visu attiecīgo informāciju un pierādījumus attiecībā uz sūdzību.
- 3. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji pienācīgi informē sūdzības iesniedzēju par visiem papildu pasākumiem, ko tie veic, lai izskatītu sūdzību, un bez liekas kavēšanās atbild uz pamatotiem sūdzības iesniedzēja informācijas pieprasījumiem.

*5. pants***Lēmumi**

1. Savā lēmumā par sūdzību kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs pievēršas visiem sūdzībā izvirzītajiem jautājumiem un norāda izmeklēšanas iznākuma iemeslus. Minētais lēmums ir konsekvents visiem iepriekšējiem lēmumiem, ko kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs pieņēmis attiecībā uz līdzīgām sūdzībām, izņemot gadījumus, kad kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs spēj pamatot, kāpēc ir izdarīts cits secinājums.
2. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji savu lēmumu par sūdzību paziņo sūdzības iesniedzējam pēc iespējas drīz un 1. panta 2. punkta e) apakšpunktā minētajā termiņā.
3. Ja izņēmuma gadījumos lēmumu par sūdzību nevar sniegt 1. panta 2. punkta e) apakšpunktā minētajā termiņā, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji informē sūdzības iesniedzēju par minētās kavēšanās iemesliem un norāda lēmuma datumu.
4. Ja ar lēmumu netiek apmierināta sūdzības iesniedzēja prasība vai tā tiek apmierināta tikai daļēji, lēmumā sīki izklāsta pamatojumu un ietver informāciju par pieejamajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem.

*6. pants***Saziņa ar sūdzību iesniedzējiem**

1. Izskatot sūdzības, kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzēji sazinās ar sūdzību iesniedzējiem skaidrā un vienkāršā valodā, kas ir viegli saprotama.
2. Jebkāda saziņa, ko kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējs veic saskaņā ar 3. līdz 5. pantu un kas adresēta sūdzības iesniedzējam, ir valodā, kurā sūdzības iesniedzējs ir iesniedzis sūdzību, ar nosacījumu, ka sūdzības iesniedzēja izmantotā valoda ir viena no 1. panta 4. punktā minētajām valodām. Saziņa notiek rakstiski, izmantojot elektroniskus līdzekļus, vai – pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma – papīra formātā.

*7. pants***Stāšanās spēkā**

Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Briselē, 2022. gada 13. jūlijā

Komisijas vārdā –  
priekšsēdētāja  
Ursula VON DER LEYEN

## PIELIKUMS

## Standarta formāts sūdzību iesniegšanai

## SŪDZĪBAS IESNIEGUMS

(ko klients nosūta kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējam)

## 1.a Sūdzības iesniedzēja persondati

UZVĀRDS // JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS	REĢISTRĀCIJAS NUMURS UN LEI (JA PIEEJAMS)

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (uzņēmumiem juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS	E-PASTS

## 1.b Kontaktinformācija (ja atšķiras no 1.a)

UZVĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (uzņēmumiem juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS	E-PASTS

## 2.a Juridiskā pārstāvja persondati (attiecīgā gadījumā) (pārstāvja iecelšanu apliecina pilnvara vai cits oficiāls dokuments)

UZVĀRDS	VĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	REĢISTRĀCIJAS NUMURS UN LEI (JA PIEEJAMS)

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (uzņēmumiem juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS	E-PASTS

2.b Kontaktinformācija (ja atšķiras no 2.a)

UZVĀRDS / JURIDISKĀS PERSONAS NOSAUKUMS	VĀRDS

ADRESE: IELA, NUMURS, STĀVS (uzņēmumiem juridiskā adrese)	PASTA INDEKSS	PILSĒTA	VALSTS

TĀLRUNIS	E-PASTS

3. Informācija par sūdzību

3.a Pilna atsauce uz ieguldījumu vai līgumu, uz kuru attiecas sūdzība (t. i., ieguldījuma atsauces numurs, projekta īpašnieka/uzņēmuma vai kolektīvās finansēšanas projekta nosaukums, citas atsauces uz atbilstīgajiem darījumiem...)

3.b Sūdzības priekšmeta apraksts (skaidri norādiet sūdzības priekšmetu)

Lūdzu, iesniedziet dokumentus, kas pamato minētos faktus.

3.c Datums(-i), kas attiecas uz sūdzību veidojošajiem faktiem

3.d Nodarītā kaitējuma, zaudējuma vai interešu aizskāruma apraksts (atbilstīgā gadījumā)

3.e Citas piezīmes vai atbilstīga informācija (atbilstīgā gadījumā)

... (vieta) \_\_\_\_\_ ... (datums) \_\_\_\_\_

PARAKSTS

**SŪDZĪBAS IESNIEDZĒJS / JURIDISKAIS PĀRSTĀVIS**

Iesniegtā dokumentācija (lūdzu, atzīmējiet attiecīgo lodziņu):

<i>Pilnvara vai cits atbilstīgs dokuments .....</i>	
<i>To ieguldījumu līgumu dokumentu kopijas, uz kuriem attiecas sūdzība .....</i>	
<i>Citi dokumenti, kas pamato sūdzību:</i>	