

REGULAMENTUL DELEGAT (UE) 2022/2117 AL COMISIEI**din 13 iulie 2022****de completare a Regulamentului (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare în care se precizează cerințele, formatele standard și procedurile de tratare a plângerilor****(Text cu relevanță pentru SEE)**

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Regulamentul (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al Consiliului din 7 octombrie 2020 privind furnizorii europeni de servicii de finanțare participativă pentru afaceri și de modificare a Regulamentului (UE) 2017/1129 și a Directivei (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, în special articolul 7 alineatul (5) al treilea paragraf,

întrucât:

- (1) În interesul protecției investitorilor, precum și pentru a promova un sistem eficace de guvernare internă, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să le ofere clienților pe site-ul lor acces ușor la o descriere clară, ușor de înțeles și actualizată a procedurii lor de tratare a plângerilor.
- (2) Pentru a evita utilizarea de către furnizorii de servicii de finanțare participativă din întreaga Uniune de proceduri divergente în materie de tratare a plângerilor, clienții ar trebui să aibă posibilitatea să formuleze plângerile utilizând formate standard armonizate.
- (3) Pentru a asigura un nivel adecvat de protecție a investitorilor, este oportun ca furnizorii de servicii de finanțare participativă să aibă obligația de a se asigura că reclamanților li se permite să depună plângeri cel puțin în limba utilizată de furnizorii de servicii de finanțare participativă pentru a-și promova serviciile sau ofertele de finanțare participativă în Uniune.
- (4) Pentru a asigura tratarea promptă și în timp util a plângerilor, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să confirme primirea oricărei plângeri și să informeze reclamantul în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea plângerii cu privire la admisibilitatea acesteia. După confirmarea primirii plângerii, reclamantul ar trebui să primească datele de contact ale persoanei sau ale departamentului care se ocupă de orice întrebări legate de plângere, precum și un termen orientativ în care se poate aștepta o decizie cu privire la plângere. În cazul în care o plângere este considerată inadmisibilă, furnizorul de servicii de finanțare participativă ar trebui să informeze reclamantul cu privire la decizia sa și să îi prezinte motivele inadmisibilității.
- (5) Pentru a asigura o investigație promptă, la timp și echitabilă a plângerilor, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui, la primirea unei plângeri, să evalueze dacă plângerea este clară și completă și dacă aceasta conține toate dovezile și informațiile relevante necesare pentru a fi tratată. După caz, ar trebui solicitate cu promptitudine informații suplimentare. Furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să colecteze și să investigheze toate dovezile și informațiile relevante referitoare la plângere. Reclamanții ar trebui să fie informați în mod corespunzător cu privire la procesul de tratare a plângerilor.
- (6) Pentru a asigura o tratare echitabilă și eficace a plângerilor, este necesar ca deciziile privind plângerile să abordeze toate aspectele semnalate de reclamant în plângerea sa. În plus, plângerile care prezintă circumstanțe similare ar trebui să conducă la decizii consecutive, cu excepția cazului în care furnizorul de servicii de finanțare participativă este în măsură să ofere o justificare obiectivă pentru orice posibilă abatere de la o decizie luată anterior.

⁽¹⁾ JO L 347, 20.10.2020, p. 1.

- (7) Pentru a asigura tratarea cu promptitudine a plângerilor, deciziile privind plângerile ar trebui comunicate reclamantului cât mai curând posibil și în termenul stabilit în cadrul procedurii de tratare a plângerilor. În circumstanțe excepționale în care furnizorul de servicii de finanțare participativă nu este în măsură să respecte termenul respectiv, reclamantul ar trebui să fie informat cu privire la motivele întârzierii și la data până la care va fi emisă o decizie.
- (8) În cazul în care decizia cu privire la o plângere nu răspunde pozitiv tuturor cererilor reclamantului, este oportun ca decizia să conțină o motivare detaliată și informații privind căile de atac disponibile.
- (9) Pentru a asigura interacțiuni eficiente, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să comunice cu reclamantii într-un limbaj clar și ușor de înțeles. Comunicările furnizorilor de servicii de finanțare participativă ar trebui să se facă în scris, prin mijloace electronice sau, la cererea reclamantului, pe suport de hârtie.
- (10) Prezentul regulament se bazează pe proiectul de standarde tehnice de reglementare înaintat Comisiei de Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (ESMA).
- (11) ESMA a efectuat consultări publice deschise cu privire la proiectele de standarde tehnice de reglementare pe care se bazează prezentul regulament, a analizat costurile și beneficiile potențiale aferente și a solicitat avizul Grupului părților interesate din domeniul valorilor mobiliare și piețelor, înființat în conformitate cu articolul 37 din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽²⁾.
- (12) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 42 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽³⁾ și a emis un aviz la 1 iunie 2022,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Procedurile de tratare a plângerilor

- (1) În sensul prezentului regulament, „plângere” înseamnă o declarație de nemulțumire adresată unui furnizor de servicii de finanțare participativă de către unul dintre clienții săi în legătură cu furnizarea de servicii de finanțare participativă.
- (2) Procedurile de tratare a plângerilor, astfel cum se menționează la articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2020/1503, oferă clienților furnizorilor de servicii de finanțare participativă informații clare și exacte și conțin cel puțin toate elementele următoare:
- (a) condițiile de admisibilitate a plângerilor;
- (b) informații cu privire la faptul că plângerile sunt depuse și tratate în mod gratuit;
- (c) o descriere detaliată a modului de depunere a plângerilor, inclusiv:
1. informații cu privire la faptul că plângerile trebuie depuse utilizând modelul standard prevăzut în anexă;
 2. tipul de informații și de dovezi care trebuie furnizate de reclamant;
 3. identitatea și datele de contact ale persoanei sau ale departamentului căruia trebuie să i se adreseze plângerile;
 4. platforma electronică, sistemul electronic sau adresa electronică la care trebuie depuse plângerile;
 5. limba sau limbile în care un reclamant poate depune o plângere în temeiul articolului 2 alineatul (2);

⁽²⁾ Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea europeană pentru valori mobiliare și piețe), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/77/CE a Comisiei (JO L 331, 15.12.2010, p. 84).

⁽³⁾ Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39).

- (d) procesul de tratare a plângerilor, astfel cum se prevede la articolele 3-5;
 - (e) termenul în care o decizie cu privire la plângere este notificată reclamantului.
- (3) Furnizorii de servicii de finanțare participativă au posibilitatea de a modifica procedurile de tratare a plângerilor, după caz. Aceștia publică o descriere actualizată a procedurilor respective pe site-ul lor internet, precum și modelul standard prevăzut în anexă, și se asigură că atât descrierea, cât și modelul respectiv sunt ușor accesibile pe site-ul lor web.
- (4) Descrierea procedurilor de tratare a plângerilor și modelul standard prevăzut în anexă se publică în fiecare dintre limbile fișei cu informații esențiale privind investiția menționate la articolele 23 și 24 din Regulamentul (UE) 2020/1503 sau ale comunicărilor publicitare menționate la articolul 27 alineatul (1) din regulamentul respectiv.

Articolul 2

Formatul standard și limba

- (1) Furnizorii de servicii de finanțare participativă se asigură că, utilizând modelul standard prevăzut în anexă, clienții pot depune plângeri prin mijloace electronice.
- (2) Furnizorii de servicii de finanțare participativă se asigură că, atunci când depun plângeri, clienții pot utiliza oricare dintre limbile menționate la articolul 1 alineatul (4).

Articolul 3

Confirmarea de primare și verificarea admisibilității

- (1) Furnizorii de servicii de finanțare participativă confirmă primirea unei plângeri și informează reclamantul dacă plângerea este admisibilă în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea acesteia. În cazul în care o plângere nu îndeplinește condițiile de admisibilitate menționate la articolul 1 alineatul (2) litera (a), furnizorii de servicii de finanțare participativă furnizează reclamantului o explicație clară a motivelor respingerii plângerii ca inadmisibilă.
- (2) Confirmarea de primire a unei plângeri conține următoarele:
- (a) identitatea și datele de contact, inclusiv adresa de e-mail și numărul de telefon, ale persoanei sau ale departamentului căruia reclamantii îi pot adresa orice întrebare legată de plângerea lor;
 - (b) o trimitere la calendarul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e).

Articolul 4

Investigarea plângerilor

- (1) La primirea unei plângeri admisibile, furnizorii de servicii de finanțare participativă evaluează, fără întârzieri nejustificate, dacă plângerea este clară și completă. În special, aceștia evaluează dacă plângerea conține toate informațiile și dovezile relevante. În cazul în care ajunge la concluzia că o plângere este neclară sau incompletă, un furnizor de servicii de finanțare participativă solicită prompt orice informații sau dovezi suplimentare necesare pentru tratarea corespunzătoare a plângerii.
- (2) Furnizorii de servicii de finanțare participativă încearcă să colecteze și să investigheze toate informațiile și dovezile relevante referitoare la plângere.
- (3) Furnizorii de servicii de finanțare participativă informează reclamantul în mod corespunzător cu privire la orice măsuri suplimentare luate pentru a trata plângerea și răspund cererilor de informații rezonabile formulate de reclamant, fără întârzieri nejustificate.

*Articolul 5***Decizii**

- (1) În decizia sa cu privire la o plângere, furnizorul de servicii de finanțare participativă abordează toate aspectele semnalate în plângere și precizează motivele care stau la baza rezultatului investigației. Decizia respectivă trebuie să fie în concordanță cu orice decizie anterioară luată de furnizorul de servicii de finanțare participativă cu privire la plângeri similare, cu excepția cazului în care furnizorul de servicii de finanțare participativă este în măsură să justifice motivele pentru care se ajunge la o concluzie diferită.
- (2) Furnizorii de servicii de finanțare participativă comunică reclamantului decizia lor cu privire la o plângere cât mai curând posibil și în termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e).
- (3) În cazul în care, în situații excepționale, decizia cu privire la o plângere nu poate fi furnizată în termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e), furnizorii de servicii de finanțare participativă informează reclamantul cu privire la motivele întârzierii și precizează data deciziei.
- (4) În cazul în care decizia nu satisface cererea reclamantului sau o satisface doar parțial, decizia prezintă în detaliu motivele și conține informații privind căile de atac disponibile.

*Articolul 6***Comunicarea cu reclamantii**

- (1) Atunci când tratează plângerile, furnizorii de servicii de finanțare participativă comunică cu reclamantii într-un limbaj clar și simplu, ușor de înțeles.
- (2) Orice comunicare adresată unui reclamant de către furnizorul de servicii de finanțare participativă în temeiul articolelor 3-5 se redactează în limba în care reclamantul a depus plângerea, cu condiția ca limba utilizată de reclamant să fie una dintre limbile menționate la articolul 1 alineatul (4). Comunicarea se face în scris, prin mijloace electronice sau, la cererea reclamantului, pe suport de hârtie.

*Articolul 7***Intrare în vigoare**

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 13 iulie 2022.

Pentru Comisie
Președinta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXĂ

Format standard pentru depunerea plângerilor

DEPUNEREA UNEI PLÂNGERI (care trebuie trimisă de client furnizorului de servicii de finanțare participativă)
--

1.a Datele cu caracter personal ale reclamantului

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME	NUMĂR DE ÎNREGISTRARE ȘI LEI (DACĂ ESTE DISPONIBIL)

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul social al firmelor)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON	E-MAIL

1.b Date de contact (dacă diferă de cele de la punctul 1.a)

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul social al firmelor)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON	E-MAIL

2.a Datele cu caracter personal ale reprezentantului legal (dacă este cazul) (o procură sau un alt document oficial ca dovadă a numirii reprezentantului)

NUME	PRENUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	NUMĂR DE ÎNREGISTRARE ȘI LEI (DACĂ ESTE DISPONIBIL)

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul social al firmelor)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON		E-MAIL	
---------	--	--------	--

2.b *Date de contact (dacă diferă de cele de la punctul 2.a)*

NUME/DENUMIREA ENTITĂȚII JURIDICE	PRENUME

ADRESĂ: STRADĂ, NUMĂR, ETAJ (pentru sediul social al firmelor)	COD POȘTAL	ORAȘ	ȚARĂ

TELEFON		E-MAIL	
---------	--	--------	--

3. **Informații despre plângere**

3.a *Referința completă a investiției sau a acordului la care se referă plângerea (și anume, numărul de referință al investiției, numele dezvoltatorului de proiect/societății sau al proiectului de finanțare participativă, alte referințe ale tranzacțiilor relevante ...)*

--

3.b *Descrierea obiectului plângerii (vă rugăm să precizați cu claritate obiectul plângerii)*

--

Vă rugăm să furnizați documente justificative pentru faptele menționate.

3.c *Data (datele) faptelor care stau la baza plângerea*

--

3.d *Descrierea daunelor, pierderii sau prejudiciului cauzat (dacă este cazul)*

3.e *Alte observații sau informații relevante (dacă este cazul)*

Întocmit la _____ (locul) la _____ (data)

SEMNĂTURA

RECLAMANT/REPREZENTANT LEGAL

Documentația furnizată (vă rugăm să bifați căsuța corespunzătoare):

<i>Procură sau alt document relevant</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Copia documentelor contractuale ale investițiilor la care se referă plângerea</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Alte documente care sprijină plângerea:</i>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>