

**DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2022/2117****z dne 13. julija 2022****o dopolnitvi Uredbe (EU) 2020/1503 Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z regulativnimi tehničnimi standardi, ki določajo pogoje, standardne oblike in postopke za obravnavo pritožb****(Besedilo velja za EGP)**

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije,

ob upoštevanju Uredbe (EU) 2020/1503 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. oktobra 2020 o evropskih ponudnikih storitev množičnega financiranja za podjetnike ter spremembi Uredbe (EU) 2017/1129 in Direktive (EU) 2019/1937 <sup>(1)</sup> in zlasti člena 7(5), tretji pododstavek, Uredbe,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Zaradi zaščite vlagateljev in spodbujanja učinkovitega sistema notranjega upravljanja bi morali ponudniki storitev množičnega financiranja na svojem spletišču strankam zagotoviti enostaven dostop do jasnega, razumljivega in posodobljenega opisa postopka obravnave pritožb.
- (2) Da bi se izognili različnim postopkom obravnavanja pritožb med ponudniki storitev množičnega financiranja v Uniji, bi moralo biti strankam omogočeno, da pritožbe vložijo v usklajenih standardnih oblikah.
- (3) Za zagotovitev ustrezne ravni zaščite vlagateljev je primerno od ponudnikov storitev množičnega financiranja zahtevati, da zagotovijo, da lahko pritožniki vložijo pritožbe najmanj v jeziku, ki ga ponudniki storitev množičnega financiranja uporabljajo za promocijo svojih storitev ali ponudb množičnega financiranja v Uniji.
- (4) Za zagotovitev hitre in pravočasne obravnave pritožb bi morali ponudniki storitev množičnega financiranja potrditi prejetje vsake pritožbe in pritožnika v 10 delovnih dneh od njenega prejetja obvestiti, ali je ta pritožba dopustna. Pritožnik bi moral ob potrditvi prejetja pritožbe prejeti kontaktne podatke osebe ali oddelka za morebitna vprašanja v zvezi s pritožbo ter predvideni časovni okvir, v katerem je mogoče pričakovati odločitev o pritožbi. Če se pritožba šteje za nedopustno, bi moral ponudnik storitev množičnega financiranja pritožnika obvestiti o svoji odločitvi in mu sporočiti razloge za nedopustnost.
- (5) Za zagotovitev hitre, pravočasne in poštene obravnave pritožb bi morali ponudniki storitev množičnega financiranja po prejetju pritožbe oceniti, ali je pritožba jasna in popolna ter ali vsebuje vse ustrezne dokaze in informacije, potrebne za njeno obravnavo. Po potrebi bi bilo treba takoj zahtevati dodatne informacije. Ponudniki storitev množičnega financiranja bi morali zbrati in proučiti vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi s pritožbo. Pritožnike bi bilo treba ustrezno obveščati o postopku obravnave pritožb.
- (6) Za zagotovitev pravične in učinkovite obravnave pritožb je nujno, da se v odločitvah o pritožbah obravnavajo vse točke, ki jih je pritožnik navedel v svoji pritožbi. Poleg tega bi morale pritožbe, ki zajemajo podobne okoliščine, privedi do doslednih odločitev, razen če lahko ponudnik storitev množičnega financiranja objektivno utemelji vsako morebitno odstopanje od predhodno sprejete odločitve.

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

- (7) Za zagotovitev hitrega obravnavanja pritožb bi bilo treba odločitve o pritožbah pritožniku sporočiti čim prej in znotraj časovnega okvira, določenega v postopku obravnave pritožb. V izjemnih okoliščinah, ko se ponudnik storitev množičnega financiranja ne more držati navedenega časovnega okvira, bi bilo treba pritožnika obvestiti o razlogih za zamudo in o datumu, do katerega bo sprejeta odločitev.
- (8) Kadar odločitev o pritožbi pritožnikovi zahtevi ne ugotovi v celoti, je primerno, da odločitev vsebuje temeljito obrazložitev in informacije o razpoložljivih pravnih sredstvih.
- (9) Za zagotovitev učinkovite izmenjave bi morali ponudniki storitev množičnega financiranja komunicirati s pritožniki v jasnem in razumljivem jeziku. Obvestila ponudnikov storitev množičnega financiranja bi morala biti pisna, in sicer v elektronski ali, na zahtevo pritožnika, papirni obliki.
- (10) Ta uredba temelji na osnutku regulativnih tehničnih standardov, ki ga je Komisiji predložil Evropski organ za vrednostne papirje in trge (ESMA).
- (11) ESMA je opravil odprta javna posvetovanja o osnutku regulativnih tehničnih standardov, na katerem temelji ta uredba, analiziral potencialne povezane stroške in koristi ter zaprosil za nasvet interesno skupino za vrednostne papirje in trge, ustanovljeno v skladu s členom 37 Uredbe (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta <sup>(2)</sup>.
- (12) V skladu s členom 42(1) Uredbe (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta <sup>(3)</sup> je bilo opravljeno posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, ki je mnenje podal 1. junija 2022 –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

## Člen 1

### Postopki za obravnavo pritožb

1. V tej uredbi „pritožba“ pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo na ponudnika storitev množičnega financiranja v zvezi z opravljanjem storitev množičnega financiranja naslovi njegova stranka.
2. Postopki za obravnavo pritožb iz člena 7(1) Uredbe (EU) 2020/1503 morajo strankam ponudnikov storitev množičnega financiranja zagotavljati jasne in točne informacije ter vsebovati vsaj vse naslednje:
  - (a) pogoje za dopustnost pritožb;
  - (b) informacijo, da se pritožbe vložijo in obravnavajo brezplačno;
  - (c) podroben opis, kako vložiti pritožbe, vključno z:
    - (1) informacijo, da je treba pritožbe vložiti z uporabo standardne predloge iz Priloge;
    - (2) vrsto informacij in dokazov, ki jih mora predložiti pritožnik;
    - (3) identiteto in kontaktnimi podatki osebe ali oddelka, kamor se naslovi pritožba;
    - (4) elektronsko platformo, sistemom ali naslovom za predložitev pritožb;
    - (5) enim ali več jeziki, v katerih lahko pritožnik vloži pritožbo v skladu s členom 2(2);

<sup>(2)</sup> Uredba (EU) št. 1095/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za vrednostne papirje in trge) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/77/ES (UL L 331, 15.12.2010, str. 84).

<sup>(3)</sup> Uredba (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1247/2002/ES (UL L 295, 21.11.2018, str. 39).

- (d) postopek za obravnavo pritožb, kot je določen v členih 3 do 5;
- (e) časovni okvir, v katerem se pritožnika obvesti o odločitvi o pritožbi.

3. Ponudniki storitev množičnega financiranja lahko po potrebi spremenijo postopke za obravnavo pritožb. Na svojem spletišču objavijo posodobljen opis takih postopkov in standardno predlogo iz Priloge ter zagotovijo, da sta opis in navedena predloga na njihovem spletišču enostavno dostopna.

4. Opis postopkov za obravnavo pritožb in standardna predloga iz Priloge se objavita v vseh jezikih dokumenta s ključnimi informacijami o naložbi iz členov 23 in 24 Uredbe (EU) 2020/1503 ali tržnih sporočil iz člena 27(1) navedene uredbe.

## Člen 2

### Standardna oblika in jezik

1. Ponudniki storitev množičnega financiranja zagotovijo, da lahko stranke pritožbe vložijo elektronsko, pri čemer uporabijo standardno predlogo iz Priloge.
2. Ponudniki storitev množičnega financiranja zagotovijo, da lahko stranke vložijo pritožbe v katerem koli jeziku iz člena 1(4).

## Člen 3

### Potrditev prejema in preverjanje dopustnosti

1. Ponudniki storitev množičnega financiranja potrdijo prejem pritožbe in pritožnika v 10 delovnih dneh od njenega prejema obvestijo, ali je pritožba dopustna. Če pritožba ne izpolnjuje pogojev dopustnosti iz člena 1(2), točka (a), ponudniki storitev množičnega financiranja pritožniku jasno pojasnijo razloge za zavrženje pritožbe kot nedopustne.
2. Potrdilo prejema pritožbe mora vsebovati:
  - (a) identiteto in kontaktne podatke, vključno z elektronskim naslovom in telefonsko številko, osebe ali oddelka, kamor lahko pritožniki naslovijo kakršno koli poizvedbo v zvezi s pritožbo;
  - (b) navedbo časovnega okvira iz člena 1(2), točka (e).

## Člen 4

### Obravnavo pritožb

1. Ponudniki storitev množičnega financiranja po prejemu dopustne pritožbe brez nepotrebnega odlašanja ocenijo, ali je pritožba jasna in popolna. Zlasti ocenijo, ali pritožba vsebuje vse ustrezne informacije in dokaze. Če ponudnik storitev množičnega financiranja ugotovi, da je pritožba nejasna ali nepopolna, nemudoma zahteva vse dodatne informacije ali dokaze, potrebne za ustrezno obravnavo pritožbe.
2. Ponudniki storitev množičnega financiranja si morajo prizadevati zbirati in proučevati vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi s pritožbo.
3. Ponudniki storitev množičnega financiranja morajo pritožnika ustrezno obveščati o morebitnih dodatnih ukrepih, sprejetih za obravnavo pritožbe, in na zahteve pritožnika brez nepotrebnega odlašanja odgovoriti z razumnimi informacijami.

### Člen 5

#### Odločitve

1. Ponudnik storitev množičnega financiranja v svoji odločitvi glede pritožbe obravnava vse točke iz pritožbe in navede razloge za rezultat obravnave. Odločitev mora biti skladna z vsemi predhodnimi odločitvami, ki jih je ponudnik storitev množičnega financiranja sprejel v zvezi s podobnimi pritožbami, razen če ponudnik storitev množičnega financiranja lahko utemelji, zakaj je sprejel drugačno odločitev.
2. Ponudniki storitev množičnega financiranja pritožniku svojo odločitev glede pritožbe sporočijo čim prej in znotraj časovnega okvira iz člena 1(2), točka (e).
3. Če v izjemnih primerih odločitve glede pritožbe ni mogoče zagotoviti znotraj časovnega okvira iz člena 1(2), točka (e), ponudniki storitev množičnega financiranja pritožnika obvestijo o razlogih za zamudo in navedejo datum odločitve.
4. Če odločitev ne ugotovi pritožnikovim zahtevam ali jim ugotovi le deloma, se v odločitvi podrobno navede utemeljitev in informacije o razpoložljivih pravnih sredstvih.

### Člen 6

#### Komunikacija s pritožniki

1. Ponudniki storitev množičnega financiranja pri obravnavi pritožb komunicirajo s pritožniki v jasnem in preprostem jeziku, ki ga je enostavno razumeti.
2. Vsa sporočila ponudnika storitev množičnega financiranja na podlagi členov 3 do 5, naslovljena na pritožnika, se pošljejo v jeziku, v katerem je pritožnik vložil pritožbo, če je jezik, ki ga uporablja pritožnik, eden od jezikov iz člena 1(4). Obvestila morajo biti pisna, in sicer v elektronski ali, na zahtevo pritožnika, papirni obliki.

### Člen 7

#### Začetek veljavnosti

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju, 13. julija 2022

Za Komisijo  
predsednica  
Ursula VON DER LEYEN

## PRILOGA

## Standardna oblika za vložitev pritožb

## PREDLOŽITEV PRITOŽBE

(ki jo stranka pošlje ponudniku storitev množičnega financiranja)

## 1.a Pritožnikovi osebni podatki

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME	REGISTRACIJSKA ŠTEVILKA IN KODA LEI (ČE STA NA VOLJO)

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (za podjetja registriran sedež)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON	E-NASLOV

## 1.b Kontaktni podatki (če se razlikujejo od 1.a)

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (za podjetja registriran sedež)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON	E-NASLOV

## 2.a Osebni podatki pravnega zastopnika (če je ustrezno) (pooblastilo ali drug uradni dokument kot dokazilo o imenovanju zastopnika)

PRIIMEK	IME / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	REGISTRACIJSKA ŠTEVILKA IN KODA LEI (ČE STA NA VOLJO)

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (za podjetja registriran sedež)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON	E-NASLOV
---------	----------

2.b Kontaktni podatki (če se razlikujejo od 2.a)

PRIIMEK / IME PRAVNEGA SUBJEKTA	IME

NASLOV: ULICA, HIŠNA ŠTEVILKA, NADSTROPJE (za podjetja registriran sedež)	POŠTNA ŠTEVILKA	KRAJ	DRŽAVA

TELEFON	E-NASLOV
---------	----------

3. Informacije o pritožbi

3.a Popoln sklic naložbe ali sporazuma, na katerega se nanaša pritožba (tj. referenčna številka naložbe, ime lastnika projekta/družbe ali projekta množičnega financiranja, drugi sklici ustreznih transakcij ...)

3.b Opis predmeta pritožbe (jasno navedite predmet pritožbe)

Predložite dokumentacijo za navedena dejstva.

3.c Datum(i) dejstev, zaradi katerih se vlaga pritožba

3.d Opis povzročene škode, izgube ali škodljivih učinkov (če je ustrezno)

3.e Druge pripombe ali ustrezne informacije (če je ustrezno)

V \_\_\_\_\_ (kraj) dne \_\_\_\_\_ (datum)

PODPIS

**PRITOŽNIK / PRAVNI ZASTOPNIK**

Predložena dokumentacija (označite ustrezno okence):

Pooblastilo ali drug ustrezen dokument .....	<input type="checkbox"/>
Kopija pogodbenih dokumentov za naložbe, na katere se nanaša pritožba .....	<input type="checkbox"/>
Drugi dokumenti v podporo pritožbi:	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>