

**KOMMISSIONENS DELEGERADE FÖRORDNING (EU) 2022/2117****av den 13 juli 2022****om komplettering av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2020/1503 vad gäller tekniska tillsynsstandarder som specificerar krav, standardformat och förfaranden för hantering av klagomål****(Text av betydelse för EES)**

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2020/1503 av den 7 oktober 2020 om europeiska leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster för företag och om ändring av förordning (EU) 2017/1129 och direktiv (EU) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, särskilt artikel 7.5 tredje stycket, och

av följande skäl:

- (1) För att skydda investerarna och främja ett effektivt system för intern styrning bör leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster på ett lättillgängligt sätt ge sina kunder tillgång till en tydlig, begriplig och uppdaterad beskrivning av sina förfaranden för hantering av klagomål på sin webbplats.
- (2) För att undvika olika förfaranden för hantering av klagomål bland leverantörerna i hela unionen, bör kunderna kunna lämna in sina klagomål med hjälp av harmoniserade standardformat.
- (3) För att tillhandahålla en adekvat skyddsnivå för investerare är det lämpligt att kräva att leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster säkerställer att klagande åtminstone får lämna in klagomål på det språk som leverantörerna använder för att marknadsföra sina tjänster eller erbjudanden om gräsrotsfinansiering i unionen.
- (4) För att säkerställa en snabb och skyndsam hantering av klagomål bör leverantörerna bekräfta mottagandet av eventuella klagomål och informera klaganden inom tio arbetsdagar från mottagandet av klagomålet om huruvida klagomålet kan prövas. Samtidigt som mottagandet av klagomålet bekräftas bör klaganden erhålla kontaktuppgifter från en person eller avdelning för eventuella frågor som rör klagomålet samt en ungefärlig tidsram inom vilken ett beslut om klagomålet kan förväntas. Om ett klagomål inte kan tas upp till prövning bör leverantören informera klaganden om sitt beslut och motivera detta.
- (5) För att säkerställa att klagomål utreds på ett snabbt, skyndsamt och rättvist sätt bör leverantörerna vid mottagandet av ett klagomål bedöma om det är tydligt, fullständigt och innehåller alla relevanta bevis och uppgifter som krävs för att hantera det. Vid behov bör ytterligare information begäras omgående. Leverantörerna bör samla in och undersöka alla relevanta bevis och uppgifter om klagomålet. Klagande bör hållas vederbörligen informerade om hanteringen av klagomålet.
- (6) För att säkerställa en rättvis och effektiv hantering av klagomål krävs det att alla punkter som klaganden tar upp i sitt klagomål behandlas i beslut som fattas om klagomål. Dessutom bör klagomål där omständigheterna liknar varandra leda till konsekventa beslut, såvida inte leverantören kan lämna en objektiv motivering för eventuella avvikelser från ett tidigare beslut.

<sup>(1)</sup> EUT L 347, 20.10.2020, s. 1.

- (7) För att säkerställa att klagomål hanteras skyndsamt bör klaganden underrättas om beslut om klagomål så snart som möjligt och inom den tidsfrist som fastställs i förfarandet för hantering av klagomål. Om leverantören undantagsvis inte kan hålla den tidsramen, bör klaganden erhålla information om skälen till förseningen och om det datum då ett beslut kommer att fattas.
- (8) Om beslutet om ett klagomål inte innehåller ett positivt utslag på samtliga begäranden från klaganden ska beslutet lämpligen innehålla en grundlig motivering och information om tillgängliga rättsmedel.
- (9) För att säkerställa ett effektivt samspel bör leverantörerna kommunicera med klagande på ett tydligt och begripligt språk. Kommunikation från leverantörerna bör ske skriftligen på elektronisk väg eller, på klagandens begäran, i pappersform.
- (10) Denna förordning grundar sig på det förslag till tekniska tillsynsstandarder som Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma) har överlämnat till kommissionen.
- (11) Esma har genomfört öppna offentliga samråd om det förslag till tekniska tillsynsstandarder som denna förordning bygger på, analyserat möjliga kostnader och fördelar och begärt in råd från den intressentgrupp för värdepapper och marknader som inrättats i enlighet med artikel 37 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010<sup>(?)</sup>.
- (12) Efter samråd i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725<sup>(?)</sup> avgav Europeiska datatillsynsmannen ett yttrande den 1 juni 2022.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

#### Artikel 1

### Förfaranden för hantering av klagomål

1. I denna förordning avses med *klagomål*: ett påstående om missnöje riktat till en leverantör av gräsrotsfinansieringstjänster från en av dess kunder i samband med tillhandahållande av gräsrotsfinansieringstjänster.
2. De förfaranden för hantering av klagomål som avses i artikel 7.1 i förordning (EU) 2020/1503 ska ge kunder till leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster tydlig och korrekt information och ska åtminstone innehålla följande uppgifter:
  - a) Villkoren för att klagomål ska kunna tas upp till prövning.
  - b) Information om att inlämning och hantering av klagomål är kostnadsfri.
  - c) En detaljerad beskrivning av hur klagomål ska lämnas in som omfattar följande:
    - (1) Information om att klagomål måste lämnas med hjälp av standardmallen i bilagan.
    - (2) Vilken typ av information och bevisning som klaganden ska tillhandahålla.
    - (3) Identitet och kontaktuppgifter från den person eller den avdelning som klagomålen ska riktas till.
    - (4) Den elektroniska plattform, det system eller den adress till vilken klagomål ska lämnas.
    - (5) Det eller de språk på vilka klaganden har rätt att lämna in ett klagomål enligt artikel 2.2.

<sup>(?)</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1095/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/77/EG (EUT L 331, 15.12.2010, s. 84).

<sup>(?)</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39).

- d) Förfarandet för hantering av klagomål, vilket specificeras i artiklarna 3–5.
- e) Den tidsfrist inom vilken klaganden ska underrättas om ett beslut om klagomålet.
3. Leverantörerna ska vid behov kunna ändra förfarandena för hantering av klagomål. De ska offentliggöra en uppdaterad beskrivning av sådana förfaranden på sin webbplats, samt den standardmall som fastställs i bilagan, och se till att både beskrivningen och mallen är lättillgängliga på sin webbplats.
4. Beskrivningen av förfarandena för hantering av klagomål och den standardmall som föreskrivs i bilagan ska offentliggöras på samtliga språk från det investeringsfaktablad som avses i artiklarna 23 och 24 i förordning (EU) 2020/1503 eller i den marknadsföringskommunikation som avses i artikel 27.1 i den förordningen.

#### Artikel 2

### Standardformat och språk

1. Leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster ska säkerställa att kunderna kan lämna in klagomål på elektronisk väg med hjälp av standardmallen i bilagan.
2. Leverantörerna ska säkerställa att kunderna kan lämna in klagomål på något av de språk som avses i artikel 1.4.

#### Artikel 3

### Mottagningsbekräftelse och kontroll huruvida klagomålet kan tas upp till prövning

1. Leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster ska bekräfta mottagandet av ett klagomål och informera klaganden om huruvida klagomålet kan tas upp till prövning inom tio arbetsdagar från mottagandet. Om ett klagomål inte uppfyller villkoren för att kunna tas upp till prövning i artikel 1.2 a ska leverantören ge klaganden en tydlig förklaring till varför klagomålet inte kan tas upp till prövning.
2. Bekräftelsen av mottagandet av ett klagomål ska innehålla följande:
  - a) Identitet och kontaktuppgifter, inbegripet e-postadress och telefonnummer, från den person eller avdelning till vilken klagande kan ställa eventuella frågor som rör deras klagomål.
  - b) En hänvisning till den tidsram som avses i artikel 1.2 e.

#### Artikel 4

### Undersökning av klagomål

1. När leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster tar emot ett klagomål som kan tas upp till prövning ska de utan onödigt dröjsmål bedöma huruvida klagomålet är tydligt och fullständigt. De ska särskilt bedöma om klagomålet innehåller alla relevanta uppgifter och bevis. Om en leverantör drar slutsatsen att ett klagomål är otydligt eller ofullständigt ska leverantören omgående begära all ytterligare information eller bevisning som behövs för en korrekt hantering av klagomålet.
2. Leverantörerna ska sträva efter att samla in och granska all relevant information och alla relevanta bevis avseende ett klagomål.
3. Leverantörerna ska hålla klaganden vederbörligen informerad om eventuella ytterligare åtgärder som vidtagits för att hantera klagomålet och besvara rimliga förfrågningar om information från klaganden utan onödigt dröjsmål.

*Artikel 5***Beslut**

1. I sitt beslut om ett klagomål ska leverantören av gräsrotsfinansieringstjänster hantera alla punkter som tas upp i klagomålet och ange skälen till resultatet av undersökningen. Detta beslut ska vara förenligt med eventuella tidigare beslut som leverantören fattat avseende liknande klagomål, såvida leverantören inte kan motivera varför en annan slutsats dras.
2. Leverantören ska underrätta klaganden om sitt beslut om ett klagomål så snart som möjligt och inom den tidsfrist som avses i artikel 1.2 e.
3. Om beslutet om ett klagomål i undantagsfall inte kan lämnas inom den tidsfrist som avses i artikel 1.2 e ska leverantören informera klaganden om skälen till förseningen och ange datum för beslutet.
4. Om beslutet inte eller endast delvis tillgodoser klagandens begäran, ska beslutet innehålla en noggrann redogörelse för skälen samt information om tillgängliga rättsmedel.

*Artikel 6***Kommunikation med klagande**

1. Vid hantering av klagomål ska leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster kommunicera med klagande på ett klart och tydligt språk som är lätt att förstå.
2. All kommunikation från leverantören enligt artiklarna 3–5 som riktar sig till en klagande ska äga rum på det språk på vilket klaganden ingav sitt klagomål, under förutsättning att det språk som klaganden har använt är ett av de språk som avses i artikel 1.4. Kommunikationen ska ske skriftligen på elektronisk väg eller, på klagandens begäran, i pappersform.

*Artikel 7***Ikraftträdande**

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 13 juli 2022.

På kommissionens vägnar  
Ursula VON DER LEYEN  
Ordförande

## BILAGA

## Standardformat för inlämning av klagomål

## INLÄMNING AV ETT KLAGOMÅL

(ska skickas av kunden till leverantören av gräsrotsfinansieringstjänster)

## 1 a Klagandens personuppgifter:

EFTERNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN	REGISTRERINGSNUMMER OCH LEI-KOD (OM SÅDANA ÄR TILLGÄNGLIGA)

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för företag, deras säte)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON	E-POSTADRESS

## 1 b Kontaktuppgifter (om de skiljer sig från 1 a):

EFTERNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för företag, deras säte)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON	E-POSTADRESS

## 2 a Personuppgifter från det juridiska ombudet (i förekommande fall) (en fullmakt eller annan officiell handling som bevis på att ombudet utsetts):

EFTERNAMN	FÖRNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	REGISTRERINGSNUMMER OCH LEI-KOD (OM SÅDANA ÄR TILLGÄNGLIGA)

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för företag, deras säte)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON	E-POSTADRESS

2 b Kontaktuppgifter (om de skiljer sig från 2.a):

EFTERNAMN/NAMN PÅ JURIDISK PERSON	FÖRNAMN

ADRESS: GATA, NUMMER, VÅNING (för företag, deras säte)	POSTNUMMER	ORT	LAND

TELEFON	E-POSTADRESS

### 3. Information om klagomålet

3 a Fullständig hänvisning till den investering eller det avtal som klagomålet avser (dvs. investeringens referensnummer, namnet på projektägaren/företaget eller gräsrotsfinansieringsprojektet, andra hänvisningar till de relevanta transaktionerna ...)

--

3 b Beskrivning av sakfrågorna i klagomålet (ange tydligt sakfrågorna i klagomålet)

--

Bifoga handlingar som styrker de fakta som anges.

3 c Datum för de fakta som har gett upphov till klagomålet

--

3 d *Beskrivning av skada, förlust eller nackdel som orsakats (i förekommande fall)*

3 e *Andra kommentarer eller relevant information (i förekommande fall)*

(ort)

\_\_\_\_\_

(datum)

\_\_\_\_\_

UNDERSKRIFT

**KLAGANDEN/RÄTTSLIG FÖRETRÄDARE**

*Bifogad dokumentation (kryssa i lämplig ruta):*

Fullmakt eller annan relevant handling .....	<input type="checkbox"/>
Kopia av kontraktshandlingarna gällande de investeringar som klagomålet avser .....	<input type="checkbox"/>
<i>Andra handlingar som styrker klagomålet:</i>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>