



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 18 Ιουλίου 2022
(OR. en)

11491/22

EF 214
ECOFIN 744
DELECT 127

ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	13 Ιουλίου 2022
Αποδέκτης:	Γενική Γραμματεία του Συμβουλίου
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	C(2022) 4848 final
Θέμα:	ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) .../... ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 13.7.2022 για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2020/1503 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων, των τυποποιημένων μορφοτύπων και των διαδικασιών για την αντιμετώπιση καταγγελιών

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - C(2022) 4848 final.

σνημμ.: C(2022) 4848 final



Βρυξέλλες, 13.7.2022
C(2022) 4848 final

ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) .../... ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 13.7.2022

για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2020/1503 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων, των τυποποιημένων μορφοτύπων και των διαδικασιών για την αντιμετώπιση καταγγελιών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΠΡΑΞΗΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 5 του κανονισμού (ΕΕ) 1503/2020 σχετικά με τους Ευρωπαϊούς παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης για επιχειρήσεις (στο εξής: κανονισμός), ανατίθεται στην Επιτροπή η εξουσία να εκδώσει, μετά την υποβολή σχεδίων ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων από την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (στο εξής: ESMA) και σύμφωνα με τα άρθρα 10 έως 14 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010, κατ' εξουσιοδότηση πράξεις για τον καθορισμό των απαιτήσεων, των τυποποιημένων μορφοτύπων και των διαδικασιών για την αντιμετώπιση καταγγελιών από τους παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης.

Το άρθρο 7 του κανονισμού προβλέπει απαιτήσεις αντιμετώπισης καταγγελιών για τους παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης. Οι απαιτήσεις αυτές αφορούν τις διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών, τον μορφότυπο για την υποβολή καταγγελιών και τις έρευνες, καθώς και τις απαντήσεις σε καταγγελίες από παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 σχετικά με τη σύσταση της ESMA, η Επιτροπή αποφασίζει εντός τριών μηνών από την παραλαβή των σχεδίων προτύπων αν θα εγκρίνει τα υποβληθέντα σχέδια. Η Επιτροπή μπορεί επίσης να εγκρίνει τα σχέδια προτύπων εν μέρει μόνον ή, εάν το απαιτεί το συμφέρον της Ένωσης, με τροποποιήσεις, έχοντας υπόψη την ειδική διαδικασία που προβλέπεται στα εν λόγω άρθρα.

2. ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010, η ESMA διεξήγαγε δημόσια διαβούλευση σχετικά με τα σχέδια τεχνικών προτύπων που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 5 του κανονισμού. Στις 26 Φεβρουαρίου 2021 αναρτήθηκε στον ιστότοπο της ESMA έγγραφο διαβούλευσης, και η διαβούλευση ολοκληρώθηκε στις 28 Μαΐου 2021. Επιπλέον, η ESMA ζήτησε τη γνώμη της ομάδας συμφεροντούχων κινητών αξιών και αγορών, η οποία έχει συσταθεί σύμφωνα με το άρθρο 37 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010. Στην τελική έκθεση σχετικά με τα σχέδια τεχνικών προτύπων, η ESMA συμπεριέλαβε εξηγήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα αποτελέσματα των εν λόγω διαβουλεύσεων ελήφθησαν υπόψη κατά την κατάρτιση των τελικών σχεδίων τεχνικών προτύπων που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή.

Μαζί με τα σχέδια τεχνικών προτύπων και σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010, η ESMA υπέβαλε την ανάλυση κόστους/οφέλους που εκπόνησε σε σχέση με τα σχέδια τεχνικών προτύπων που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή. Η ανάλυση αυτή περιλαμβάνεται στην τελική έκθεση σχετικά με τα σχέδια τεχνικών προτύπων, η οποία είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-42-1183_final_report_-_ecspr_technical_standards.pdf.

3. ΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΠΡΑΞΗΣ

Τα σχέδια τεχνικών προτύπων διευκρινίζουν τις διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών που θα πρέπει να εφαρμόζονται από τους παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης και τον κατάλληλο μορφότυπο, καθώς και τη γλωσσική μεταχείρισή τους.

Τα σχέδια τεχνικών προτύπων καθορίζουν απαιτήσεις για τον πάροχο υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης όσον αφορά την απόδειξη παραλαβής, καθώς και διαδικασίες

για την επαλήθευση του παραδεκτού της καταγγελίας και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν μόλις η καταγγελία κριθεί παραδεκτή.

Τέλος, τα σχέδια τεχνικών προτύπων ορίζουν τις πληροφορίες που πρέπει να περιέχει μια απόφαση επί καταγγελίας και καθορίζουν πρότυπα για την επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα.

ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) .../... ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 13.7.2022

για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2020/1503 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων, των τυποποιημένων μορφοτύπων και των διαδικασιών για την αντιμετώπιση καταγγελιών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη τον κανονισμό (ΕΕ) 2020/1503 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Οκτωβρίου 2020, σχετικά με τους Ευρωπαίους παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης για επιχειρήσεις και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/1129 και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937¹, και ιδίως το άρθρο 7 παράγραφος 5 τρίτο εδάφιο,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Για λόγους προστασίας των επενδυτών, καθώς και για την προώθηση ενός αποτελεσματικού συστήματος εσωτερικής διακυβέρνησης, στον ιστότοπό τους οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης θα πρέπει να παρέχουν στους πελάτες τους εύκολη πρόσβαση σε σαφή, κατανοητή και επικαιροποιημένη περιγραφή της διαδικασίας αντιμετώπισης καταγγελιών που εφαρμόζουν.
- (2) Για την αποφυγή αποκλινοσών διαδικασιών αντιμετώπισης καταγγελιών μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης σε ολόκληρη την Ένωση, οι πελάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους χρησιμοποιώντας εναρμονισμένους τυποποιημένους μορφοτύπους.
- (3) Για την εξασφάλιση επαρκούς επιπέδου προστασίας των επενδυτών, είναι σκόπιμο να απαιτείται από τους παρόχους υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης να διασφαλίζουν ότι οι καταγγέλλοντες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες τουλάχιστον στη γλώσσα που χρησιμοποιούν οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης για την προώθηση των οικείων υπηρεσιών ή προσφορών συμμετοχικής χρηματοδότησης στην Ένωση.
- (4) Για τη διασφάλιση της ταχείας και έγκαιρης αντιμετώπισης των καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης θα πρέπει να βεβαιώνουν την παραλαβή κάθε καταγγελίας και να ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα, εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας, σχετικά με το παραδεκτό της καταγγελίας. Μετά την απόδειξη παραλαβής της καταγγελίας, ο καταγγέλλον θα πρέπει να λαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της υπηρεσίας για τυχόν ερωτήματα σχετικά με την καταγγελία, καθώς και ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εντός του οποίου μπορεί να αναμένεται απόφαση σχετικά με την καταγγελία. Όταν μια καταγγελία κρίνεται απαράδεκτη, ο πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής

¹ ΕΕ L 347 της 20.10.2020, σ. 1.

χρηματοδότησης θα πρέπει να ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την απόφασή του και να ανακοινώνει στον καταγγέλλοντα τους λόγους για το απαράδεκτο της καταγγελίας.

- (5) Για τη διασφάλιση της ταχείας, έγκαιρης και δίκαιης διερεύνησης των καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης θα πρέπει, μετά την παραλαβή της καταγγελίας, να αξιολογούν αν η καταγγελία είναι σαφής, πλήρης και αν περιέχει όλα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και τις πληροφορίες που απαιτούνται για την αντιμετώπισή της. Κατά περίπτωση, θα πρέπει να ζητούνται αμέσως πρόσθετες πληροφορίες. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης θα πρέπει να συγκεντρώνουν και να διερευνούν όλα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία. Οι καταγγέλλοντες θα πρέπει να τηρούνται δεόντως ενήμεροι σχετικά με τη διαδικασία αντιμετώπισης των καταγγελιών.
- (6) Για τη διασφάλιση δίκαιης και αποτελεσματικής αντιμετώπισης των καταγγελιών, είναι αναγκαίο οι αποφάσεις σχετικά με τις καταγγελίες να καλύπτουν όλα τα ζητήματα που θέτει ο καταγγέλλων στην καταγγελία του. Επιπλέον, οι καταγγελίες που παρουσιάζουν παρόμοιες περιστάσεις θα πρέπει να οδηγούν σε συνεπείς αποφάσεις, εκτός εάν ο πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης είναι σε θέση να παράσχει αντικειμενική αιτιολόγηση για κάθε πιθανή απόκλιση από προηγούμενη απόφαση.
- (7) Για να εξασφαλιστεί η ταχεία αντιμετώπιση των καταγγελιών, οι αποφάσεις σχετικά με τις καταγγελίες θα πρέπει να κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα το συντομότερο δυνατόν και εντός του χρονοδιαγράμματος που καθορίζεται στη διαδικασία αντιμετώπισης των καταγγελιών. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν ο πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης δεν είναι σε θέση να τηρήσει το εν λόγω χρονοδιάγραμμα, ο καταγγέλλων θα πρέπει να ενημερώνεται για τους λόγους της καθυστέρησης και για την ημερομηνία έως την οποία θα εκδοθεί η απόφαση.
- (8) Όταν η απόφαση επί καταγγελίας δεν ανταποκρίνεται θετικά στο σύνολο του αιτήματος του καταγγέλλοντος, είναι σκόπιμο η απόφαση να περιέχει εμπεριστατωμένη αιτιολόγηση και πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα διορθωτικά μέτρα.
- (9) Για τη διασφάλιση αποτελεσματικής αλληλεπίδρασης, οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης θα πρέπει να επικοινωνούν με τους καταγγέλλοντες σε σαφή και κατανοητή γλώσσα. Οι κοινοποιήσεις των παρόχων υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης θα πρέπει να πραγματοποιούνται εγγράφως με ηλεκτρονικά μέσα ή, κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος, σε έντυπη μορφή.
- (10) Ο παρών κανονισμός βασίζεται στα σχέδια ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή από την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (ESMA).
- (11) Η ESMA διεξήγαγε ανοικτές δημόσιες διαβουλεύσεις σχετικά με τα σχέδια ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων στα οποία βασίζεται ο παρών κανονισμός, ανέλυσε τα ενδεχόμενα συναφή κόστη και τις ωφέλειες και ζήτησε τη γνώμη της ομάδας συμφεροντούχων κινητών αξιών και αγορών, η οποία έχει συσταθεί σύμφωνα με το άρθρο 37 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου².

² Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών

- (12) Σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου³, ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαϊού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος γνωμοδότησε την 1η Ιουνίου 2022,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών

1. Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ως «καταγγελία» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε πάροχο υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης από έναν από τους πελάτες του σχετικά με την παροχή υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης.
2. Οι διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2020/1503 παρέχουν στους πελάτες των παρόχων υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης σαφείς και ακριβείς πληροφορίες και περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστον, όλα τα ακόλουθα:
 - α) τις προϋποθέσεις για το παραδεκτό των καταγγελιών·
 - β) την πληροφορία ότι οι καταγγελίες υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται ατελώς·
 - γ) λεπτομερή περιγραφή του τρόπου υποβολής καταγγελιών, που περιλαμβάνει τα εξής:
 - 1) την πληροφορία ότι οι καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται με τη χρήση του τυποποιημένου υποδείγματος που περιλαμβάνεται στο παράρτημα·
 - 2) το είδος των πληροφοριών και των αποδεικτικών στοιχείων που πρέπει να διαβιβάσει ο καταγγέλλων·
 - 3) την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της υπηρεσίας στην οποία πρέπει να απευθύνονται οι καταγγελίες·
 - 4) την ηλεκτρονική πλατφόρμα, το σύστημα ή τη διεύθυνση όπου πρέπει να υποβάλλονται οι καταγγελίες·
 - 5) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες επιτρέπεται στον καταγγέλλοντα να υποβάλει καταγγελία σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 2·
 - δ) τη διαδικασία αντιμετώπισης των καταγγελιών, όπως ορίζεται στα άρθρα 3 έως 5·
 - ε) το χρονοδιάγραμμα εντός του οποίου κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα η απόφαση επί της καταγγελίας.
3. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης έχουν τη δυνατότητα να τροποποιούν τις διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών, κατά περίπτωση.

Αξιών και Αγορών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/77/ΕΚ (ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ. 84).

³ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1247/2002/ΕΚ (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 39).

Δημοσιεύουν επικαιροποιημένη περιγραφή των εν λόγω διαδικασιών στον ιστότοπό τους, καθώς και το τυποποιημένο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα, και διασφαλίζουν ότι τόσο η περιγραφή όσο και το εν λόγω υπόδειγμα είναι εύκολα προσβάσιμα στον ιστότοπό τους.

4. Η περιγραφή των διαδικασιών αντιμετώπισης καταγγελιών και το τυποποιημένο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα δημοσιεύονται σε καθεμία από τις γλώσσες του δελτίου βασικών πληροφοριών για τους επενδυτές κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 23 και 24 του κανονισμού (ΕΕ) 2020/1503 ή των ανακοινώσεων εμπορικής προώθησης που αναφέρονται στο άρθρο 27 παράγραφος 1 του εν λόγω κανονισμού.

Άρθρο 2

Τυποποιημένος μορφότυπος και γλώσσα

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης διασφαλίζουν ότι οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες με ηλεκτρονικά μέσα, χρησιμοποιώντας το τυποποιημένο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης διασφαλίζουν ότι οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες που αναφέρονται στο άρθρο 1 παράγραφος 4.

Άρθρο 3

Απόδειξη παραλαβής και επαλήθευση του παραδεκτού

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης βεβαιώνουν την παραλαβή καταγγελίας και ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα σχετικά με το αν η καταγγελία είναι παραδεκτή εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της. Όταν μια καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παραδεκτού που αναφέρονται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο α), οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης παρέχουν στον καταγγέλλοντα σαφή επεξήγηση των λόγων απόρριψης της καταγγελίας ως απαράδεκτης.
2. Η απόδειξη παραλαβής καταγγελίας περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - α) την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας, μεταξύ άλλων τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον αριθμό τηλεφώνου, του προσώπου ή της υπηρεσίας στο οποίο ή στην οποία οι καταγγέλλοντες μπορούν να απευθύνουν οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την καταγγελία τους·
 - β) αναφορά στο χρονοδιάγραμμα που αναφέρεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε).

Άρθρο 4

Διερεύνηση των καταγγελιών

1. Μετά την παραλαβή παραδεκτής καταγγελίας, οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης αξιολογούν, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αν η καταγγελία είναι σαφής και πλήρης. Ειδικότερα, αξιολογούν αν η καταγγελία περιέχει όλες τις σχετικές πληροφορίες και τα αποδεικτικά στοιχεία. Όταν ένας πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης καταλήγει στο συμπέρασμα ότι μια καταγγελία είναι ασαφής ή ελλιπής, ζητεί αμέσως κάθε πρόσθετη πληροφορία ή αποδεικτικό στοιχείο που απαιτείται για την ορθή αντιμετώπιση της καταγγελίας.

2. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης επιδιώκουν να συγκεντρώνουν και να εξετάζουν όλες τις σχετικές πληροφορίες και τα αποδεικτικά στοιχεία που αφορούν την καταγγελία.
3. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης τηρούν τον καταγγέλλοντα δεόντως ενήμερο σχετικά με τυχόν πρόσθετες ενέργειες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση της καταγγελίας και απαντούν χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση σε εύλογα αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται από τον καταγγέλλοντα.

Άρθρο 5 **Αποφάσεις**

1. Ο πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης εξετάζει, στην απόφασή του επί καταγγελίας, όλα τα ζητήματα που τίθενται στην καταγγελία και αναφέρει τους λόγους για το αποτέλεσμα της έρευνας. Η εν λόγω απόφαση συνάδει με οποιαδήποτε προηγούμενη απόφαση του παρόχου υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης σχετικά με παρόμοιες καταγγελίες, εκτός εάν ο πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης είναι σε θέση να αιτιολογήσει το γεγονός ότι συνάγεται διαφορετικό συμπέρασμα.
2. Οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης κοινοποιούν στον καταγγέλλοντα την απόφασή τους σχετικά με την καταγγελία το συντομότερο δυνατόν και εντός του χρονοδιαγράμματος που αναφέρεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε).
3. Εάν, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η απόφαση επί καταγγελίας δεν μπορεί να ληφθεί εντός του χρονοδιαγράμματος που αναφέρεται στο άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε), οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης και προσδιορίζουν την ημερομηνία της απόφασης.
4. Εάν η απόφαση δεν ικανοποιεί το αίτημα του καταγγέλλοντος ή το ικανοποιεί μόνον εν μέρει, στην απόφαση αναπτύσσεται λεπτομερώς το σκεπτικό και περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα διορθωτικά μέτρα.

Άρθρο 6 **Επικοινωνία με τους καταγγέλλοντες**

1. Κατά την αντιμετώπιση καταγγελιών, οι πάροχοι υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης επικοινωνούν με τους καταγγέλλοντες σε σαφή και απλή γλώσσα που είναι εύκολα κατανοητή.
2. Κάθε κοινοποίηση στην οποία προβαίνει ο πάροχος υπηρεσιών συμμετοχικής χρηματοδότησης σύμφωνα με τα άρθρα 3 έως 5 και απευθύνεται σε καταγγέλλοντα πραγματοποιείται στη γλώσσα στην οποία ο καταγγέλλων υπέβαλε την καταγγελία του, υπό την προϋπόθεση ότι η γλώσσα που χρησιμοποιείται από τον καταγγέλλοντα είναι μία από τις γλώσσες που αναφέρονται στο άρθρο 1 παράγραφος 4. Η κοινοποίηση πραγματοποιείται εγγράφως με ηλεκτρονικά μέσα ή, κατόπιν αιτήματος του καταγγέλλοντος, σε έντυπη μορφή.

Άρθρο 7
Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες, 13.7.2022

Για την Επιτροπή
Η Πρόεδρος
Ursula VON DER LEYEN