



Az Európai Unió  
Tanácsa

Brüsszel, 2022. július 18.  
(OR. en)

11491/22

EF 214  
ECOFIN 744  
DELECT 127

## FEDŐLAP

Küldi:	az Európai Bizottság főtitkára részéről Martine DEPREZ igazgató
Az átvétel dátuma:	2022. július 13.
Címzett:	a Tanács Főtitkársága
Biz. dok. sz.:	C(2022) 4848 final
Tárgy:	A BIZOTTSÁG (EU) .../... FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2022.7.13.) az (EU) 2020/1503 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, egységes formanyomtatványokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a C(2022) 4848 final számú dokumentumot.

Melléklet: C(2022) 4848 final



Brüsszel, 2022.7.13.  
C(2022) 4848 final

**A BIZOTTSÁG (EU) .../... FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE**

**(2022.7.13.)**

**az (EU) 2020/1503 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, egységes formanyomtatványokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről**

(EGT-vonatkozású szöveg)

## INDOKOLÁS

### **1. A FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ JOGI AKTUS HÁTTERE**

Az európai közösségi finanszírozási üzleti szolgáltatókról szóló (EU) 2020/1503 rendelet (a továbbiakban: a rendelet) 7. cikkének (5) bekezdése felhatalmazza a Bizottságot arra, hogy a szabályozástechnikai standardtervezeteknek az Európai Értékpapíripiaci Hatóság (ESMA) általi benyújtását követően az 1095/2010/EU rendelet 10–14. cikkével összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el a közösségi finanszírozási szolgáltatók általi panaszkezelésre vonatkozó követelmények, egységes formanyomtatványok és eljárások meghatározása céljából.

A rendelet 7. cikke a panaszkezeléssel kapcsolatos követelményeket ír elő a közösségi finanszírozási szolgáltatók számára. Ezek a követelmények a panaszkezelési eljárásokra, a panaszok benyújtásához használt formanyomtatványra, valamint a panaszok közösségi finanszírozási szolgáltatók általi kivizsgálására és a panaszokra adott válaszokra vonatkoznak.

A benyújtott standardtervezetek jóváhagyásáról a Bizottság az ESMA létrehozásáról szóló 1095/2010/EU rendelet 10. cikkének (1) bekezdésével összhangban az azok kézhezvételétől számított három hónapon belül határoz. Ha az Unió érdeke úgy kívánja, a Bizottság az említett cikkekben meghatározott egyedi eljárással csak részben vagy módosításokkal hagyja jóvá a standardtervezeteket.

### **2. AZ AKTUS ELFOGADÁSÁT MEGELŐZŐ KONZULTÁCIÓK**

Az 1095/2010/EU rendelet 10. cikke (1) bekezdésének harmadik albekezdésével összhangban az ESMA nyilvános konzultációt folytatott a rendelet 7. cikkének (5) bekezdése alapján a Bizottságnak benyújtott technikaistandard-tervezetekről. A konzultációs dokumentumot 2021. február 26-án tették közzé az ESMA weboldalán, és a konzultáció 2021. május 28-án zárult. Ezen túlmenően az ESMA kikérte az 1095/2010/EU rendelet 37. cikkével összhangban létrehozott Értékpapíripiaci Érdekképviseleti Csoport tanácsát is. A technikaistandard-tervezetekről szóló zárójelentésben az ESMA azt is ismertette, hogy a Bizottsághoz benyújtott végleges technikaistandard-tervezetek kidolgozása során hogyan vette figyelembe a konzultációk eredményeit.

Az 1095/2010/EU rendelet 10. cikke (1) bekezdésének harmadik albekezdésével összhangban az ESMA a technikaistandard-tervezetekkel együtt a technikaistandard-tervezetekhez kapcsolódó költség-haszon elemzését is benyújtotta a Bizottságnak. Ezt az elemzést a technikaistandard-tervezetekről szóló zárójelentés tartalmazza, amely elérhető a [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-42-1183\\_final\\_report\\_-\\_ecspr\\_technical\\_standards.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-42-1183_final_report_-_ecspr_technical_standards.pdf) címen.

### **3. A FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ JOGI AKTUS JOGI ELEMEI**

A technikaistandard-tervezetek meghatározzák, hogy a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak milyen panaszkezelési eljárásokat kell bevezetniük, és mi minősül megfelelő formátumnak és nyelvnek.

A technikaistandard-tervezetek meghatározzák azokat a követelményeket, amelyek az átvételi elismervény tekintetében vonatkoznak a közösségi finanszírozási szolgáltatókra, valamint meghatározzák a panasz elfogadhatóságának ellenőrzésére szolgáló eljárásokat és a panasz elfogadhatóságának megállapítását követő lépéseket.

Végezetül a technikaistandard-tervezetek meghatározzák, hogy a panaszra vonatkozó határozatnak milyen információkat kell tartalmaznia, és előírják a panasztevővel való kommunikációra vonatkozó normákat.

# A BIZOTTSÁG (EU) .../... FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE

(2022.7.13.)

**az (EU) 2020/1503 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a panaszkezelésre vonatkozó követelményeket, egységes formanyomtatványokat és eljárásokat meghatározó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről**

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre,

tekintettel az európai közösségi finanszírozási üzleti szolgáltatókról, valamint az (EU) 2017/1129 rendelet és az (EU) 2019/1937 irányelv módosításáról szóló, 2020. október 7-i (EU) 2020/1503 európai parlamenti és tanácsi rendeletre<sup>1</sup> és különösen annak 7. cikke (5) bekezdésének harmadik albekezdésére,

mivel:

- (1) A befektetővédelem, valamint a hatékony belső irányítási rendszer előmozdítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak weboldalukon könnyen hozzáférhetővé kell tenniük ügyfelek számára panaszkezelési eljárásuk világos, érthető és naprakész leírását.
- (2) Annak elkerülése érdekében, hogy a közösségi finanszírozási szolgáltatók panaszkezelési eljárásai Uniószerre eltérőek legyenek, az ügyfelek számára lehetővé kell tenni, hogy panaszaikat harmonizált egységes formanyomtatványokon nyújtsák be.
- (3) A befektetők megfelelő szintű védelmének biztosítása érdekében helyénvaló előírni a közösségi finanszírozási szolgáltatók számára annak biztosítását, hogy a panasztevők legalább azon a nyelven nyújthassák be panaszaikat, amelyen a közösségi finanszírozási szolgáltatók szolgáltatásait vagy közösségi finanszírozási ajánlataikat az Unióban népszerűsítik.
- (4) A panaszok gyors és időben történő kezelésének biztosítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak átvételi elismervény útján vissza kell igazolniuk minden panasz kézhezvételét, és a panasz kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül tájékoztatniuk kell a panasztevőt arról, hogy a panasz elfogadható-e. A panasz kézhezvételének visszaigazolását követően a panasztevőnek kézhez kell kapnia a panasszal kapcsolatos kérdések esetén keresendő személy vagy szervezeti egység elérhetőségi adatait, valamint jelezni kell számára, hogy a panasszal kapcsolatos döntés mennyi időn belül várható. Amennyiben egy panaszt elfogadhatatlannak minősítenek, a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak tájékoztatnia kell a panasztevőt a döntéséről és az elfogadhatatlanság okairól.
- (5) A panaszok gyors, időben történő és tisztességes kivizsgálásának biztosítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak a panasz kézhezvételét követően

---

<sup>1</sup> HL L 347., 2020.10.20., 1. o.

értékelniük kell, hogy a panasz érthető és teljes-e, és tartalmazza-e a panasz kezeléséhez szükséges valamennyi releváns bizonyítékot és információt. Adott esetben haladéktalanul további információkat kell kérni. A közösségi finanszírozási szolgáltatóknak össze kell gyűjteniük és ki kell vizsgálniuk a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns bizonyítékot és információt. A panasztevőket megfelelően tájékoztatni kell a panaszkezelési folyamatról.

- (6) A panaszok tisztességes és hatékony kezelésének biztosítása érdekében szükséges, hogy a panaszokkal kapcsolatos határozatok a panasztevő által a panaszban felvetett valamennyi kérdésre kiterjedjenek. Ezenkívül a hasonló körülményekkel bíró panaszok esetén következetes döntéseket kell hozni, kivéve abban az esetben, ha a közösségi finanszírozási szolgáltató objektív indokolással alá tudja támasztani a korábban hozott határozattól való esetleges eltérést.
- (7) A panaszok gyors kezelésének biztosítása érdekében a panaszokkal kapcsolatos döntéseket a lehető leghamarabb és a panaszkezelési eljárásban meghatározott időkereten belül közölni kell a panasztevővel. Kivételes körülmények között, amikor a közösségi finanszírozási szolgáltató nem tudja betartani ezt az időkeretet, a panasztevőt tájékoztatni kell a késedelem okairól és a határozat meghozatalának időpontjáról.
- (8) Amennyiben a panaszra vonatkozó határozat nem pozitívan bírálja el a panasztevő valamennyi kérelmét, helyénvaló, hogy a határozat részletes indokolást és tájékoztatást tartalmazzon a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.
- (9) A hatékony interakciók biztosítása érdekében a közösségi finanszírozási szolgáltatóknak világosan és érthetően kell kommunikálniuk a panasztevőkkel. A közösségi finanszírozási szolgáltatóknak írásban, elektronikus úton vagy – a panasztevő kérésére – papíron kell kommunikálniuk.
- (10) Ez a rendelet az Európai Értékpapírpiaci Hatóság (ESMA) által a Bizottsághoz benyújtott szabályozástechnikai standardtervezeteken alapul.
- (11) Az ESMA nyilvános konzultációt folytatott az e rendelet alapját képező szabályozástechnikai standardtervezetéről, elemezte az esetlegesen kapcsolódó költségeket és hasznokat, továbbá kikérte az 1095/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>2</sup> 37. cikkével összhangban létrehozott Értékpapírpiaci Érdekképviselői Csoport tanácsát.
- (12) Az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>3</sup> 42. cikkének (1) bekezdésével összhangban a Bizottság konzultált az európai adatvédelmi biztossal, aki 2022. június 1-jén véleményt nyilvánított,

---

<sup>2</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1095/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Értékpapírpiaci Hatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/77/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 84. o.).

<sup>3</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1725 rendelete (2018. október 23.) a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 295., 2018.11.21., 39. o.).

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

*1. cikk*

**Panaszkezelési eljárások**

- (1) E rendelet alkalmazásában „panasz”: a közösségi finanszírozási szolgáltató egyik ügyfele elégedetlenségének kifejezése a közösségi finanszírozási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban.
- (2) Az (EU) 2020/1503 rendelet 7. cikkének (1) bekezdésében említett panaszkezelési eljárásoknak egyértelmű és pontos tájékoztatást kell nyújtaniuk a közösségi finanszírozási szolgáltatók ügyfelei számára, és legalább a következőket tartalmazniuk kell:
  - a) a panaszok elfogadhatóságának feltételei;
  - b) tájékoztatás a panaszok benyújtásának és kezelésének díjmentességéről;
  - c) a panaszok benyújtásának részletes leírása, beleértve a következőket:
    1. tájékoztatás arról, hogy a panaszokat a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentum felhasználásával kell benyújtani;
    2. a panasztevő által benyújtandó információk és bizonyítékok típusa;
    3. annak a személynek vagy szervezeti egységnek a megnevezése és elérhetősége, akihez vagy amelyhez a panaszt intézni kell;
    4. az elektronikus platform, rendszer vagy cím, ahová a panaszt be kell nyújtani;
    5. a nyelv vagy nyelvek, amelyen vagy amelyekben a panasztevő a 2. cikk (2) bekezdése alapján panaszt nyújthat be;
  - d) a 3–5. cikkben meghatározott panaszkezelési eljárás;
  - e) a panaszra vonatkozó határozatnak a panasztevővel való közlésére rendelkezésre álló időkeret.
- (3) A közösségi finanszírozási szolgáltatók számára lehetővé kell tenni, hogy adott esetben módosítsák a panaszkezelési eljárásokat. A közösségi finanszírozási szolgáltatók a honlapjukon közzéteszik ezen eljárások naprakész leírását, valamint a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot, és biztosítják, hogy a honlapjukon mind a leírás, mind a mintadokumentum könnyen hozzáférhető legyen.
- (4) A panaszkezelési eljárások leírását és a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentumot minden olyan nyelven közzé kell tenni, amelyen az (EU) 2020/1503 rendelet 23. és 24. cikkében említett kiemelt befektetési információkat tartalmazó adatlapot vagy az említett rendelet 27. cikkének (1) bekezdésében említett marketingközleményeket közzétették.

*2. cikk*

**Egységes formanyomtatvány és nyelv**

- (1) A közösségi finanszírozási szolgáltatók biztosítják, hogy az ügyfelek a mellékletben meghatározott egységes mintadokumentum felhasználásával elektronikus úton nyújthassák be panaszukat.

- (2) A közösségi finanszírozási szolgáltatók biztosítják, hogy az ügyfelek az 1. cikk (4) bekezdésében említett nyelvek bármelyikén benyújthassák panaszukat.

### *3. cikk*

#### **Átvételi elismervény és az elfogadhatóság ellenőrzése**

- (1) A közösségi finanszírozási szolgáltatók átvételi elismervény útján visszaigazolják a panasz kézhezvételét, és a kézhezvételtől számított 10 munkanapon belül tájékoztatják a panasztevőt arról, hogy a panasz elfogadható-e. Amennyiben a panasz nem felel meg az 1. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett elfogadhatósági feltételeknek, a közösségi finanszírozási szolgáltatók egyértelmű magyarázatot adnak a panasztevőnek a panasz elfogadhatatlanként történő elutasításának okairól.
- (2) A panasz átvételi elismervénynek a következőket kell tartalmaznia:
- annak a személynek vagy szervezeti egységnek a megnevezése és elérhetősége, ideértve az e-mail-címet és telefonszámot is, akihez vagy amelyhez a panasztevők a panaszukkal kapcsolatos bármely kérdést intézhetik;
  - utalás az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkeretre.

### *4. cikk*

#### **A panaszok kivizsgálása**

- (1) Az elfogadható panasz kézhezvételét követően a közösségi finanszírozási szolgáltatók indokolatlan késedelem nélkül értékeli, hogy a panasz érthető és teljes-e. Ennek keretében értékeli különösen, hogy a panasz tartalmaz-e minden releváns információt és bizonyítékot. Amennyiben a közösségi finanszírozási szolgáltató arra a következtetésre jut, hogy a panasz nem érthető vagy hiányos, haladéktalanul bekér minden olyan további információt vagy bizonyítékot, amely a panasz megfelelő kezeléséhez szükséges.
- (2) A közösségi finanszírozási szolgáltatók törekednek a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns információ és bizonyíték összegyűjtésére és megvizsgálására.
- (3) A közösségi finanszírozási szolgáltatók megfelelően tájékoztatják a panasztevőt a panasz kezelése érdekében tett további lépésekről, és indokolatlan késedelem nélkül válaszolnak a panasztevő tájékoztatással kapcsolatos észszerű megkereséseire.

### *5. cikk*

#### **Határozatok**

- (1) A panaszra vonatkozó határozatában a közösségi finanszírozási szolgáltató a panaszban felvetett valamennyi kérdéssel foglalkozik, és megindokolja a vizsgálat eredményét. A határozatnak összhangban kell lennie a közösségi finanszírozási szolgáltató által a hasonló panaszokkal kapcsolatban hozott esetleges korábbi határozatokkal, kivéve abban az esetben, ha a közösségi finanszírozási szolgáltató képes megindokolni, hogy miért jutott eltérő következtetésre.
- (2) A közösségi finanszírozási szolgáltató a lehető leghamarabb, és az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkereten belül tájékoztatja a panasztevőt a panaszra vonatkozó határozatáról.
- (3) Amennyiben – kivételes helyzetekben – a panaszra vonatkozó határozat nem hozható meg az 1. cikk (2) bekezdésének e) pontjában említett időkereten belül, a közösségi

finanszírozási szolgáltató tájékoztatja a panasztevőt a késedelem okairól, és megjelöli a határozat meghozatalának időpontját.

- (4) Amennyiben a határozat nem vagy csak részben ad helyt a panasztevő kérelmének, azt alaposan meg kell indokolnia, és tájékoztatást kell adnia a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

#### *6. cikk*

#### **Kommunikáció a panasztevőkkel**

- (1) A panaszok kezelése során a közösségi finanszírozási szolgáltatók könnyen érthető, világos és közérthető nyelven kommunikálnak a panasztevőkkel.
- (2) A közösségi finanszírozási szolgáltató a 3–5. cikk alkalmazásában azon a nyelven kommunikál a panasztevővel, amelyen a panasztevő a panaszt benyújtotta, amennyiben a panasztevő által használt nyelv az 1. cikk (4) bekezdésében említett nyelvek egyike. A kommunikációt írásban, elektronikus úton vagy – a panasztevő kérésére – papíron kell folytatni.

#### *7. cikk*

#### **Hatálybalépés**

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben, -án/-én. 2022.7.13.

*a Bizottság részéről*

*elnök*

*Ursula VON DER LEYEN*