



Rada  
Unii Europejskiej

Bruksela, 18 lipca 2022 r.  
(OR. en)

11491/22

EF 214  
ECOFIN 744  
DELECT 127

**PISMO PRZEWODNIE**

---

Od: Sekretarz generalna Komisji Europejskiej (podpisała dyrektor Martine DEPREZ)

Data otrzymania: 13 lipca 2022 r.

Do: Sekretariat Generalny Rady

---

Nr dok. Kom.: C(2022) 4848 final

---

Dotyczy: ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) .../... z dnia 13.7.2022 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych określających wymogi, standardowe formaty i procedury dotyczące rozpatrywania skarg

---

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument C(2022) 4848 final.

Zał.: C(2022) 4848 final



Bruksela, dnia 13.7.2022 r.  
C(2022) 4848 final

**ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) .../...**

**z dnia 13.7.2022 r.**

**uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503  
w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych określających wymogi,  
standardowe formaty i procedury dotyczące rozpatrywania skarg**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

## **UZASADNIENIE**

### **1. KONTEKST AKTU DELEGOWANEGO**

W art. 7 ust. 5 rozporządzenia (UE) 2020/1503 w sprawie europejskich dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych („rozporządzenie”) uprawniono Komisję do przyjmowania – po przedłożeniu projektów regulacyjnych standardów technicznych przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) i zgodnie z art. 10–14 rozporządzenia (UE) nr 1095/2010 – aktów delegowanych określających wymogi, standardowe formaty i procedury dotyczące rozpatrywania skarg przez dostawców usług finansowania społecznościowego.

Art. 7 rozporządzenia zawiera wymogi dotyczące rozpatrywania skarg przez dostawców usług finansowania społecznościowego. Wymogi te dotyczą procedur rozpatrywania skarg, formatu składania skarg oraz postępowań wyjaśniających w przedmiocie skarg i odpowiedzi na skargi udzielanych przez dostawców usług finansowania społecznościowego.

Zgodnie z art. 10 ust. 1 rozporządzenia (UE) nr 1095/2010 w sprawie ustanowienia ESMA w terminie trzech miesięcy od otrzymania projektów standardów Komisja podejmuje decyzję w sprawie zatwierdzenia przedłożonych projektów. Komisja może również zatwierdzić projekty standardów technicznych tylko częściowo lub ze zmianami, jeżeli wymaga tego interes Unii, z uwzględnieniem szczegółowej procedury określonej w przedmiotowych artykułach.

### **2. KONSULTACJE PRZEPROWADZONE PRZED PRZYJĘCIEM AKTU**

Zgodnie z art. 10 ust. 1 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 1095/2010 ESMA przeprowadził konsultacje publiczne na temat projektów standardów technicznych przedłożonych Komisji zgodnie z art. 7 ust. 5 rozporządzenia. Dokument konsultacyjny opublikowano na stronie internetowej ESMA 26 lutego 2021 r., a konsultacje zakończono 28 maja 2021 r. Ponadto ESMA zwrócił się o poradę do Grupy Interesariuszy z Sektora Giełd i Papierów Wartościowych ustanowionej zgodnie z art. 37 rozporządzenia (UE) nr 1095/2010. W sprawozdaniu końcowym na temat projektów standardów technicznych ESMA zamieścił wyjaśnienie sposobu, w jaki wyniki wspomnianych konsultacji uwzględniono przy opracowywaniu ostatecznych projektów standardów technicznych przedłożonych Komisji.

Wraz z projektami standardów technicznych oraz zgodnie z art. 10 ust. 1 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 1095/2010 ESMA przekazał Komisji swoją analizę kosztów i korzyści związanych z projektami standardów technicznych przedłożonymi Komisji. Przedmiotową analizę zamieszczono w sprawozdaniu końcowym na temat projektów standardów technicznych dostępnym pod adresem: [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)

### **3. ASPEKTY PRAWNE AKTU DELEGOWANEGO**

W projektach standardów technicznych określono, jakie procedury rozpatrywania skarg powinni wprowadzić dostawcy usług finansowania społecznościowego oraz jakie powinno być właściwe ich ujęcie pod względem formatu i języka.

W projektach standardów technicznych przedstawiono wymogi dotyczące dostawcy usług finansowania społecznościowego w zakresie potwierdzenia odbioru skargi, jak również określono procedury weryfikacji dopuszczalności skargi oraz działania, jakie należy podjąć po uznaniu skargi za dopuszczalną.

Ponadto w projektach standardów technicznych określono, jakie informacje powinna zawierać decyzja w przedmiocie skargi, oraz wyznaczono standardy dotyczące komunikacji ze skarżącym.

## ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) .../...

z dnia 13.7.2022 r.

### uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych określających wymogi, standardowe formaty i procedury dotyczące rozpatrywania skarg

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,

uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503 z dnia 7 października 2020 r. w sprawie europejskich dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych oraz zmieniające rozporządzenie (UE) 2017/1129 i dyrektywę (UE) 2019/1937<sup>1</sup>, w szczególności jego art. 7 ust. 5 akapit trzeci,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W interesie ochrony inwestorów, jak również w celu propagowania skutecznego systemu zarządzania wewnętrznego, dostawcy usług finansowania społecznościowego na swoich stronach internetowych powinni zapewnić swoim klientom łatwy dostęp do jasnego, zrozumiałego i aktualnego opisu procedury rozpatrywania skarg.
- (2) Aby uniknąć rozbieżności w procedurach rozpatrywania skarg między dostawcami usług finansowania społecznościowego w całej Unii, klienci powinni mieć możliwość składania skarg przy użyciu zharmonizowanych standardowych formatów.
- (3) Aby zapewnić odpowiedni poziom ochrony inwestorów, należy zobowiązać dostawców usług finansowania społecznościowego do zapewnienia skarżącemu możliwości składania skarg co najmniej w języku używanym przez dostawcę usług finansowania społecznościowego do promowania swoich usług lub ofert finansowania społecznościowego w Unii.
- (4) W celu zapewnienia szybkiego i terminowego rozpatrywania skarg dostawcy usług finansowania społecznościowego powinni potwierdzić odbiór każdej skargi oraz poinformować skarżącego o dopuszczalności jego skargi w ciągu 10 dni roboczych od dnia odbioru skargi. W potwierdzeniu odbioru skargi skarżący powinien otrzymać dane kontaktowe osoby lub działu właściwych do rozpatrywania zapytań związanych ze skargą, jak również orientacyjny termin, w którym można oczekiwać wydania decyzji w przedmiocie skargi. Jeżeli skargę uznano za niedopuszczalną, dostawca usług finansowania społecznościowego powinien poinformować skarżącego o swojej decyzji i przedstawić skarżącemu powody tej niedopuszczalności.
- (5) Aby zapewnić szybkie, terminowe i rzetelne rozpatrywanie skarg, po otrzymaniu skargi dostawca usług finansowania społecznościowego powinien ocenić, czy skarga jest jasna i kompletna oraz czy zawiera wszystkie istotne dowody i informacje niezbędne do jej rozpatrzenia. W stosownych przypadkach należy niezwłocznie

---

<sup>1</sup> Dz.U. L 347 z 20.10.2020, s. 1.

zażądać dodatkowych informacji. Dostawcy usług finansowania społecznościowego powinni zgromadzić i rozpatrzyć wszystkie istotne dowody i informacje dotyczące skargi. Skarżących należy na bieżąco należycie informować na temat procesu rozpatrywania skargi.

- (6) W celu zagwarantowania rzetelnego i skutecznego rozpatrywania skarg konieczne jest, aby w decyzjach w przedmiocie skarg uwzględniano wszystkie kwestie podniesione w skardze przez skarżącego. Ponadto w przedmiocie skarg dotyczących podobnych okoliczności należy wydawać spójne decyzje, chyba że dostawca usług finansowania społecznościowego jest w stanie przedstawić obiektywne uzasadnienie możliwego odstępstwa od uprzednio wydanej decyzji.
- (7) Aby skargi były rozpatrywane szybko, o decyzjach w przedmiocie skarg należy informować skarżącego możliwie jak najszybciej oraz w terminie określonym w procedurze rozpatrywania skarg. W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli dostawca usług finansowania społecznościowego nie jest w stanie dotrzymać terminu, należy poinformować skarżącego o przyczynach opóźnienia oraz o terminie, w którym decyzja zostanie wydana.
- (8) Jeżeli w decyzji w przedmiocie skargi nie uwzględniono wszystkich żądań skarżącego, decyzja powinna zawierać szczegółowe uzasadnienie oraz informacje na temat przysługujących środków odwoławczych.
- (9) W celu zapewnienia skutecznych interakcji dostawcy usług finansowania społecznościowego powinni komunikować się ze skarżącymi przy użyciu jasnego i zrozumiałego języka. Komunikacja dostawców usług finansowania społecznościowego powinna być prowadzona na piśmie drogą elektroniczną lub – na wniosek skarżącego – w formie papierowej.
- (10) Podstawę niniejszego rozporządzenia stanowi projekt regulacyjnych standardów technicznych przedłożony Komisji przez Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA).
- (11) ESMA przeprowadził otwarte konsultacje publiczne w zakresie projektu regulacyjnych standardów technicznych, który stanowi podstawę niniejszego rozporządzenia, dokonał analizy potencjalnych powiązanych kosztów i korzyści oraz zwrócił się o poradę do Grupy Interesariuszy z Sektora Giełd i Papierów Wartościowych ustanowionej na podstawie art. 37 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010<sup>2</sup>.
- (12) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725<sup>3</sup> skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych, który swoją opinię wydał w dniu 1 czerwca 2022 r.,

**PRZYJMUJE NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:**

---

<sup>2</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylecia decyzji Komisji 2009/77/WE (Dz.U. L 331 z 15.12.2010, s. 84).

<sup>3</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39).

## *Artykuł 1*

### **Procedury rozpatrywania skarg**

1. Do celów niniejszego rozporządzenia „skarga” oznacza oświadczenie o niezadowoleniu skierowane do dostawcy usług finansowania społecznościowego przez jednego z klientów w związku ze świadczeniem usług finansowania społecznościowego.
2. Procedury rozpatrywania skarg, o których mowa w art. 7 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2020/1503, zapewniają klientom dostawców usług finansowania społecznościowego jasne i dokładne informacje oraz zawierają co najmniej wszystkie następujące informacje:
  - a) warunki dopuszczalności skarg;
  - b) informację o tym, że skargi są składane i rozpatrywane bezpłatnie;
  - c) szczegółowy opis sposobu złożenia skargi, w tym:
    - 1) informację o tym, że składanie skarg odbywa się przy użyciu standardowego wzoru ustanowionego w załączniku;
    - 2) rodzaj informacji i dowodów, które mają być przedłożone przez skarżącego;
    - 3) dane identyfikacyjne i kontaktowe osoby lub działu, do których należy skierować skargę;
    - 4) nazwę platformy elektronicznej lub system lub adres, na które należy składać skargi;
    - 5) język lub języki, w których skarżący może złożyć skargę na podstawie art. 2 ust. 2;
  - d) proces rozpatrywania skarg określony w art. 3–5;
  - e) termin powiadomienia skarżącego o decyzji w przedmiocie skargi.
3. Dostawcy usług finansowania społecznościowego muszą mieć możliwość dokonywania zmian w procedurach rozpatrywania skarg w stosownych przypadkach. Na swoich stronach internetowych publikują oni aktualny opis takich procedur, jak również standardowy wzór ustanowiony w załączniku i zapewniają, aby zarówno opis, jak i wzór były łatwo dostępne na ich stronie internetowej.
4. Opis procedur rozpatrywania skarg i standardowy wzór ustanowiony w załączniku są publikowane w każdym języku, w jakim sporządza się arkusz kluczowych informacji inwestycyjnych, o którym mowa w art. 23 i 24 rozporządzenia (UE) 2020/1503, lub komunikaty marketingowe, o których mowa w art. 27 ust. 1 tego rozporządzenia.

## *Artykuł 2*

### **Standardowy format i język**

1. Dostawcy usług finansowania społecznościowego zapewniają, aby klienci mogli składać skargi drogą elektroniczną, korzystając ze standardowego wzoru określonego w załączniku.
2. Dostawcy usług finansowania społecznościowego zapewniają, aby klienci mogli składać skargi w każdym języku, o którym mowa w art. 1 ust. 4.

### *Artykuł 3*

#### **Potwierdzenie odbioru i weryfikacja dopuszczalności**

1. Dostawcy usług finansowania społecznościowego potwierdzają odbiór skargi oraz informują skarżącego o dopuszczalności skargi w terminie 10 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Jeżeli skarga nie spełnia warunków dopuszczalności, o których mowa w art. 1 ust. 2 lit. a), dostawcy usług finansowania społecznościowego przedstawiają skarżącemu jasne wyjaśnienie powodów odrzucenia skargi jako niedopuszczalnej.
2. Potwierdzenie odbioru skargi zawiera następujące informacje:
  - a) dane identyfikacyjne i kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu, osoby lub działu, do których skarżący mogą kierować wszelkie zapytania związane ze skargą;
  - b) odniesienie do terminu, o którym mowa w art. 1 ust. 2 lit. e).

### *Artykuł 4*

#### **Rozpatrywanie skarg**

1. Po otrzymaniu dopuszczalnej skargi dostawcy usług finansowania społecznościowego bez zbędnej zwłoki oceniają, czy skarga jest jasna i kompletna. Oceniają oni w szczególności, czy skarga zawiera wszystkie istotne informacje i dowody. Jeżeli dostawca usług finansowania społecznościowego dojdzie do wniosku, że skarga jest niejasna lub niekompletna, niezwłocznie żąda przedstawienia dodatkowych informacji lub dowodów niezbędnych do właściwego rozpatrzenia skargi.
2. Dostawcy usług finansowania społecznościowego dokładają starań, aby pozyskać i przeanalizować wszystkie istotne informacje i dowody dotyczące skargi.
3. Dostawcy usług finansowania społecznościowego na bieżąco należycie informują skarżącego o wszelkich dodatkowych działaniach podjętych w celu rozpatrzenia skargi oraz bez zbędnej zwłoki odpowiadają na zasadne wnioski o udzielenie informacji złożone przez skarżącego.

### *Artykuł 5*

#### **Decyzje**

1. W decyzji w przedmiocie skargi dostawca usług finansowania społecznościowego uwzględnia wszystkie kwestie podniesione w skardze oraz podaje uzasadnienie wyniku postępowania. Decyzja ta musi być spójna z wszelkimi poprzednimi decyzjami podjętymi przez dostawcę usług finansowania społecznościowego w odniesieniu do podobnych skarg, chyba że dostawca usług finansowania społecznościowego jest w stanie uzasadnić, dlaczego w przypadku danej skargi wyciągnięto odmienny wniosek.
2. Dostawcy usług finansowania społecznościowego informują skarżącego o decyzji w przedmiocie skargi możliwie jak najszybciej oraz w terminie, o którym mowa w art. 1 ust. 2 lit. e).
3. Jeżeli w wyjątkowych sytuacjach decyzji w przedmiocie skargi nie można wydać w terminie, o którym mowa w art. 1 ust. 2 lit. e), dostawcy usług finansowania społecznościowego informują skarżącego o powodach tego opóźnienia oraz określają datę wydania decyzji.

4. Jeżeli decyzja nie spełnia żądania skarżącego lub spełnia je tylko częściowo, decyzja ta musi zawierać szczegółowe uzasadnienie oraz informacje na temat przysługujących środków odwoławczych.

#### *Artykuł 6*

#### **Komunikacja ze skarżącymi**

1. W trakcie rozpatrywania skarg dostawcy usług finansowania społecznościowego komunikują się ze skarżącymi przy użyciu jasnego, prostego i łatwego do zrozumienia języka.
2. Wszelka komunikacja prowadzona przez dostawcę usług finansowania społecznościowego na podstawie art. 3–5 i skierowana do skarżącego jest prowadzona w języku, w którym skarżący złożył skargę, pod warunkiem że język używany przez skarżącego jest jednym z języków, o których mowa w art. 1 ust. 4. Komunikacja jest prowadzona na piśmie drogą elektroniczną lub – na wniosek skarżącego – w formie papierowej.

#### *Artykuł 7*

#### **Wejście w życie**

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*. Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 13.7.2022 r.

*W imieniu Komisji*  
*Przewodnicząca*  
*Ursula VON DER LEYEN*