



Consiliul
Uniunii Europene

Bruxelles, 18 iulie 2022
(OR. en)

11491/22

EF 214
ECOFIN 744
DELECT 127

NOTĂ DE ÎNȘOȚIRE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	13 iulie 2022
Destinatar:	Secretariatul General al Consiliului
Nr. doc. Csie:	C(2022) 4848 final
Subiect:	REGULAMENTUL DELEGAT (UE) .../... AL COMISIEI din 13.7.2022 de completare a Regulamentului (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare în care se precizează cerințele, formatele standard și procedurile de tratare a plângerilor

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul C(2022) 4848 final.

Anexă: C(2022) 4848 final



Bruxelles, 13.7.2022
C(2022) 4848 final

REGULAMENTUL DELEGAT (UE) .../... AL COMISIEI

din 13.7.2022

**de completare a Regulamentului (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al
Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare în care se precizează
cerințele, formatele standard și procedurile de tratare a plângerilor**

(Text cu relevanță pentru SEE)

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL ACTULUI DELEGAT

Articolul 7 alineatul (5) din Regulamentul (UE) nr. 2020/1503 privind furnizorii europeni de servicii de finanțare participativă pentru afaceri („regulamentul”) împuternicește Comisia să adopte, în urma prezentării unor proiecte de standarde tehnice de reglementare de către Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (ESMA) și în conformitate cu articolele 10-14 din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010, acte delegate care să precizeze cerințele, formatele standard și procedurile pentru tratarea plângerilor de către furnizorii de servicii de finanțare participativă.

Articolul 7 din regulamentul prevede cerințele privind tratarea plângerilor pe care trebuie să le îndeplinească furnizorii de servicii de finanțare participativă. Aceste cerințe se referă la procedurile de tratare a plângerilor, la formatul de depunere a plângerilor, la investigațiile desfășurate de furnizorii de servicii de finanțare participativă cu privire la plângerile primite și la răspunsurile oferite de aceștia la plângerile respective.

În conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 de instituire a ESMA, în termen de trei luni de la primirea unui proiect de standarde, Comisia decide dacă le aprobă sau nu. De asemenea, Comisia poate aproba proiectele de standarde doar parțial sau cu modificări, atunci când acest lucru este impus de interesele Uniunii, în conformitate cu procedura specifică prevăzută la articolele menționate.

2. CONSULTĂRI ÎNAINTEA ADOPTĂRII ACTULUI

În conformitate cu articolul 10 alineatul (1) al treilea paragraf din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010, ESMA a efectuat o consultare publică cu privire la proiectele de standarde tehnice înaintate Comisiei în conformitate cu articolul 7 alineatul (5) din regulamentul. Un document de consultare a fost publicat pe site-ul ESMA la 26 februarie 2021, iar consultarea s-a încheiat la 28 mai 2021. În plus, ESMA a solicitat avizul Grupului părților interesate din domeniul valorilor mobiliare și piețelor, instituit în conformitate cu articolul 37 din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010. În raportul final privind proiectele de standarde tehnice, ESMA a inclus o explicație privind modul în care rezultatele consultărilor respective au fost luate în considerare la elaborarea proiectelor finale de standarde tehnice înaintate Comisiei.

Împreună cu proiectele de standarde tehnice și în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) al treilea paragraf din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010, ESMA a prezentat o analiză a costurilor și a beneficiilor aferente proiectelor de standarde tehnice transmise Comisiei. Această analiză este inclusă în Raportul final privind proiectele de standarde tehnice, disponibil la adresa https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-42-1183_final_report_-_ecspr_technical_standards.pdf.

3. ELEMENTELE JURIDICE ALE ACTULUI DELEGAT

Proiectele de standarde tehnice specifică procedurile de tratare a plângerilor pe care furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să le instituie, formatul adecvat de formulare a plângerilor și tratamentul lor lingvistic.

Proiectele de standarde tehnice stabilesc cerințele pe care trebuie să le îndeplinească furnizorul de servicii de finanțare participativă în ceea ce privește confirmarea de primire, precum și procedurile de verificare a admisibilității plângerii și măsurile care trebuie luate după ce o plângere a fost considerată admisibilă.

În cele din urmă, proiectul de standarde tehnice stipulează ce informații ar trebui să conțină o decizie cu privire la o plângere și stabilește standarde pentru comunicarea cu reclamantul.

REGULAMENTUL DELEGAT (UE) .../... AL COMISIEI

din 13.7.2022

de completare a Regulamentului (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare în care se precizează cerințele, formatele standard și procedurile de tratare a plângerilor

(Text cu relevanță pentru SEE)

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Regulamentul (UE) 2020/1503 al Parlamentului European și al Consiliului din 7 octombrie 2020 privind furnizorii europeni de servicii de finanțare participativă pentru afaceri și de modificare a Regulamentului (UE) 2017/1129 și a Directivei (UE) 2019/1937¹, în special articolul 7 alineatul (5) al treilea paragraf,

întrucât:

- (1) În interesul protecției investitorilor, precum și pentru a promova un sistem eficace de guvernare internă, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să le ofere clienților pe site-ul lor acces ușor la o descriere clară, ușor de înțeles și actualizată a procedurii lor de tratare a plângerilor.
- (2) Pentru a evita utilizarea de către furnizorii de servicii de finanțare participativă din întreaga Uniune de proceduri divergente în materie de tratare a plângerilor, clienții ar trebui să aibă posibilitatea să formuleze plângerile utilizând formate standard armonizate.
- (3) Pentru a asigura un nivel adecvat de protecție a investitorilor, este oportun ca furnizorii de servicii de finanțare participativă să aibă obligația de a se asigura că reclamantilor li se permite să depună plângeri cel puțin în limba utilizată de furnizorii de servicii de finanțare participativă pentru a-și promova serviciile sau ofertele de finanțare participativă în Uniune.
- (4) Pentru a asigura tratarea promptă și în timp util a plângerilor, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să confirme primirea oricărei plângeri și să informeze reclamantul în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea plângerii cu privire la admisibilitatea acesteia. După confirmarea primirii plângerii, reclamantul ar trebui să primească datele de contact ale persoanei sau ale departamentului care se ocupă de orice întrebări legate de plângere, precum și un termen orientativ în care se poate aștepta o decizie cu privire la plângere. În cazul în care o plângere este considerată inadmisibilă, furnizorul de servicii de finanțare participativă ar trebui să informeze reclamantul cu privire la decizia sa și să îi prezinte motivele inadmisibilității.
- (5) Pentru a asigura o investigație promptă, la timp și echitabilă a plângerilor, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui, la primirea unei plângeri, să evalueze dacă plângerea este clară și completă și dacă aceasta conține toate dovezile și informațiile

¹ JO L 347, 20.10.2020, p. 1.

relevante necesare pentru a fi tratată. După caz, ar trebui solicitate cu promptitudine informații suplimentare. Furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să colecteze și să investigheze toate dovezile și informațiile relevante referitoare la plângere. Reclamanții ar trebui să fie informați în mod corespunzător cu privire la procesul de tratare a plângerilor.

- (6) Pentru a asigura o tratare echitabilă și eficace a plângerilor, este necesar ca deciziile privind plângerile să abordeze toate aspectele semnalate de reclamant în plângerea sa. În plus, plângerile care prezintă circumstanțe similare ar trebui să conducă la decizii consecvente, cu excepția cazului în care furnizorul de servicii de finanțare participativă este în măsură să ofere o justificare obiectivă pentru orice posibilă abatere de la o decizie luată anterior.
- (7) Pentru a asigura tratarea cu promptitudine a plângerilor, deciziile privind plângerile ar trebui comunicate reclamantului cât mai curând posibil și în termenul stabilit în cadrul procedurii de tratare a plângerilor. În circumstanțe excepționale în care furnizorul de servicii de finanțare participativă nu este în măsură să respecte termenul respectiv, reclamantul ar trebui să fie informat cu privire la motivele întârzierii și la data până la care va fi emisă o decizie.
- (8) În cazul în care decizia cu privire la o plângere nu răspunde pozitiv tuturor cererilor reclamantului, este oportun ca decizia să conțină o motivare detaliată și informații privind căile de atac disponibile.
- (9) Pentru a asigura interacțiuni eficiente, furnizorii de servicii de finanțare participativă ar trebui să comunice cu reclamanții într-un limbaj clar și ușor de înțeles. Comunicările furnizorilor de servicii de finanțare participativă ar trebui să se facă în scris, prin mijloace electronice sau, la cererea reclamantului, pe suport de hârtie.
- (10) Prezentul regulament se bazează pe proiectul de standarde tehnice de reglementare înaintat Comisiei de Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (ESMA).
- (11) ESMA a efectuat consultări publice deschise cu privire la proiectele de standarde tehnice de reglementare pe care se bazează prezentul regulament, a analizat costurile și beneficiile potențiale aferente și a solicitat avizul Grupului părților interesate din domeniul valorilor mobiliare și piețelor, înființat în conformitate cu articolul 37 din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului².
- (12) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 42 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului³ și a emis un aviz la 1 iunie 2022,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

² Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea europeană pentru valori mobiliare și piețe), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/77/CE a Comisiei (JO L 331, 15.12.2010, p. 84).

³ Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39).

Articolul 1

Procedurile de tratare a plângerilor

1. În sensul prezentului regulament, „plângere” înseamnă o declarație de nemulțumire adresată unui furnizor de servicii de finanțare participativă de către unul dintre clienții săi în legătură cu furnizarea de servicii de finanțare participativă.
2. Procedurile de tratare a plângerilor, astfel cum se menționează la articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2020/1503, oferă clienților furnizorilor de servicii de finanțare participativă informații clare și exacte și conțin cel puțin toate elementele următoare:
 - (a) condițiile de admisibilitate a plângerilor;
 - (b) informații cu privire la faptul că plângerile sunt depuse și tratate în mod gratuit;
 - (c) o descriere detaliată a modului de depunere a plângerilor, inclusiv:
 - (1) informații cu privire la faptul că plângerile trebuie depuse utilizând modelul standard prevăzut în anexă;
 - (2) tipul de informații și de dovezi care trebuie furnizate de reclamant;
 - (3) identitatea și datele de contact ale persoanei sau ale departamentului căruia trebuie să i se adreseze plângerile;
 - (4) platforma electronică, sistemul electronic sau adresa electronică la care trebuie depuse plângerile;
 - (5) limba sau limbile în care un reclamant poate depune o plângere în temeiul articolului 2 alineatul (2);
 - (d) procesul de tratare a plângerilor, astfel cum se prevede la articolele 3-5;
 - (e) termenul în care o decizie cu privire la plângere este notificată reclamantului.
3. Furnizorii de servicii de finanțare participativă au posibilitatea de a modifica procedurile de tratare a plângerilor, după caz. Aceștia publică o descriere actualizată a procedurilor respective pe site-ul lor internet, precum și modelul standard prevăzut în anexă, și se asigură că atât descrierea, cât și modelul respectiv sunt ușor accesibile pe site-ul lor web.
4. Descrierea procedurilor de tratare a plângerilor și modelul standard prevăzut în anexă se publică în fiecare dintre limbile fișei cu informații esențiale privind investiția menționate la articolele 23 și 24 din Regulamentul (UE) 2020/1503 sau ale comunicărilor publicitare menționate la articolul 27 alineatul (1) din regulamentul respectiv.

Articolul 2

Formatul standard și limba

1. Furnizorii de servicii de finanțare participativă se asigură că, utilizând modelul standard prevăzut în anexă, clienții pot depune plângeri prin mijloace electronice.
2. Furnizorii de servicii de finanțare participativă se asigură că, atunci când depun plângeri, clienții pot utiliza oricare dintre limbile menționate la articolul 1 alineatul (4).

Articolul 3

Confirmarea de primare și verificarea admisibilității

1. Furnizorii de servicii de finanțare participativă confirmă primirea unei plângeri și informează reclamantul dacă plângerea este admisibilă în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea acesteia. În cazul în care o plângere nu îndeplinește condițiile de admisibilitate menționate la articolul 1 alineatul (2) litera (a), furnizorii de servicii de finanțare participativă furnizează reclamantului o explicație clară a motivelor respingerii plângerii ca inadmisibilă.
2. Confirmarea de primire a unei plângeri conține următoarele:
 - (a) identitatea și datele de contact, inclusiv adresa de e-mail și numărul de telefon, ale persoanei sau ale departamentului căruia reclamații îi pot adresa orice întrebare legată de plângerea lor;
 - (b) o trimitere la calendarul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e).

Articolul 4

Investigarea plângerilor

1. La primirea unei plângeri admisibile, furnizorii de servicii de finanțare participativă evaluează, fără întârzieri nejustificate, dacă plângerea este clară și completă. În special, aceștia evaluează dacă plângerea conține toate informațiile și dovezile relevante. În cazul în care ajunge la concluzia că o plângere este neclară sau incompletă, un furnizor de servicii de finanțare participativă solicită prompt orice informații sau dovezi suplimentare necesare pentru tratarea corespunzătoare a plângerii.
2. Furnizorii de servicii de finanțare participativă încearcă să colecteze și să investigheze toate informațiile și dovezile relevante referitoare la plângere.
3. Furnizorii de servicii de finanțare participativă informează reclamantul în mod corespunzător cu privire la orice măsuri suplimentare luate pentru a trata plângerea și răspund cererilor de informații rezonabile formulate de reclamant, fără întârzieri nejustificate.

Articolul 5

Decizii

1. În decizia sa cu privire la o plângere, furnizorul de servicii de finanțare participativă abordează toate aspectele semnalate în plângere și precizează motivele care stau la baza rezultatului investigației. Decizia respectivă trebuie să fie în concordanță cu orice decizie anterioară luată de furnizorul de servicii de finanțare participativă cu privire la plângeri similare, cu excepția cazului în care furnizorul de servicii de finanțare participativă este în măsură să justifice motivele pentru care se ajunge la o concluzie diferită.
2. Furnizorii de servicii de finanțare participativă comunică reclamantului decizia lor cu privire la o plângere cât mai curând posibil și în termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e).
3. În cazul în care, în situații excepționale, decizia cu privire la o plângere nu poate fi furnizată în termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e), furnizorii de servicii de finanțare participativă informează reclamantul cu privire la motivele întârzierii și precizează data deciziei.

4. În cazul în care decizia nu satisface cererea reclamantului sau o satisface doar parțial, decizia prezintă în detaliu motivele și conține informații privind căile de atac disponibile.

Articolul 6

Comunicarea cu reclamanții

1. Atunci când tratează plângerile, furnizorii de servicii de finanțare participativă comunică cu reclamanții într-un limbaj clar și simplu, ușor de înțeles.
2. Orice comunicare adresată unui reclamant de către furnizorul de servicii de finanțare participativă în temeiul articolelor 3-5 se redactează în limba în care reclamantul a depus plângerea, cu condiția ca limba utilizată de reclamant să fie una dintre limbile menționate la articolul 1 alineatul (4). Comunicarea se face în scris, prin mijloace electronice sau, la cererea reclamantului, pe suport de hârtie.

Articolul 7

Intrare în vigoare

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*. Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 13.7.2022

*Pentru Comisie,
Președinta
Ursula VON DER LEYEN*