

V Bruseli 18. júla 2022  
(OR. en)

11491/22

EF 214  
ECOFIN 744  
DELECT 127

### SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

---

Od:	Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie
Dátum doručenia:	13. júla 2022
Komu:	Generálny sekretariát Rady
Č. dok. Kom.:	C(2022) 4848 final
Predmet:	DELEGOVANÉ NARIADENIE KOMISIE (EÚ) .../... z 13. 7. 2022 ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa špecifikujú požiadavky, štandardné formáty a postupy v oblasti vybavovania sťažností

---

Delegáciám v prílohe zasielame dokument C(2022) 4848 final.

Príloha: C(2022) 4848 final



V Bruseli 13. 7. 2022  
C(2022) 4848 final

**DELEGOVANÉ NARIADENIE KOMISIE (EÚ) .../...**

**z 13. 7. 2022**

**ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa špecifikujú požiadavky, štandardné formáty a postupy v oblasti vybavovania sťažností**

(Text s významom pre EHP)

## **DŮVODOVÁ SPRÁVA**

### **1. KONTEXT DELEGOVANÉHO AKTU**

V článku 7 ods. 5 nariadenia (EÚ) 2020/1503 o európskych poskytovateľoch služieb hromadného investovania pre podnikanie (ďalej len „nariadenie“) sa Komisii udeľuje oprávnenie po predložení návrhu regulačných technických predpisov Európskym orgánom pre cenné papiere a trhy (ESMA) a v súlade s článkami 10 až 14 nariadenia (EÚ) č. 1095/2010 prijímať delegované akty, ktorými sa upresňujú požiadavky, štandardné formáty a postupy vybavovania sťažností poskytovateľmi služieb hromadného financovania.

V článku 7 nariadenia sú stanovené požiadavky na vybavovanie sťažností zo strany poskytovateľov služieb hromadného financovania. Tieto požiadavky sa týkajú postupov vybavovania sťažností, formátu predkladania sťažností a vyšetrovania sťažností a odpovedí na ne zo strany poskytovateľov služieb hromadného financovania.

V súlade s článkom 10 ods. 1 nariadenia (EÚ) č. 1095/2010, ktorým sa zriaďuje orgán ESMA, Komisia do troch mesiacov od doručenia návrhu predpisov rozhodne, či predložené návrhy schváli. Komisia môže takisto schváliť návrh predpisov iba čiastočne alebo so zmenami, ak si to vyžadujú záujmy Únie, so zreteľom na osobitný postup stanovený v uvedených článkoch.

### **2. KONZULTÁCIE PRED PRIJATÍM AKTU**

V súlade s článkom 10 ods. 1 tretím pododsekom nariadenia (EÚ) č. 1095/2010 orgán ESMA uskutočnil verejné konzultácie k návrhu technických predpisov predloženému Komisii v súlade s článkom 7 ods. 5 nariadenia. Konzultačný dokument bol uverejnený na webovom sídle orgánu ESMA 26. februára 2021 a konzultácie boli ukončené 28. mája 2021. Orgán ESMA okrem toho požiadal o poradenstvo Skupinu zainteresovaných strán v oblasti cenných papierov a trhov zriadenú v súlade s článkom 37 nariadenia (EÚ) č. 1095/2010. Orgán ESMA v rámci záverečnej správy o návrhu technických predpisov predložil vysvetlenie, ako bol pri vypracúvaní konečného návrhu technických predpisov predloženého Komisii zohľadnený výsledok týchto konzultácií.

Orgán ESMA predložil spolu s návrhom technických predpisov a v súlade s článkom 10 ods. 1 tretím pododsekom nariadenia (EÚ) č. 1095/2010 svoju analýzu nákladov a prínosov súvisiacich s návrhom technických predpisov predloženým Komisii. Táto analýza je súčasťou záverečnej správy o návrhu technických predpisov, ktorá je k dispozícii na adrese [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. PRÁVNE PRVKY DELEGOVANÉHO AKTU**

V návrhu technických predpisov sa spresňuje, aké postupy vybavovania sťažností by mali zaviesť poskytovatelia služieb hromadného financovania a aký by mal byť vhodný používaný formát a jazyk.

V návrhu technických predpisov sú stanovené požiadavky na poskytovateľov služieb hromadného financovania, pokiaľ ide o potvrdenie o prijatí sťažnosti, pričom sú v ňom uvedené aj postupy overovania prípustnosti sťažnosti a kroky, ktoré sa uskutočnia po uznaní sťažnosti za prípustnú.

V návrhu technických predpisov sa napokon stanovuje, aké informácie by malo obsahovať rozhodnutie o sťažnosti a aké sú normy komunikácie so sťažovateľom.

## DELEGOVANÉ NARIADENIE KOMISIE (EÚ) .../...

z 13. 7. 2022

**ktorým sa dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy, ktorými sa špecifikujú požiadavky, štandardné formáty a postupy v oblasti vybavovania sťažností**

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie,

so zreteľom na nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1503 zo 7. októbra 2020 o európskych poskytovateľoch služieb hromadného financovania pre podnikanie a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/1129 a smernice (EÚ) 2019/1937<sup>1</sup>, najmä na jeho článok 7 ods. 5 tretí pododsek,

keďže:

- (1) V záujme ochrany investora, ako aj podpory účinného systému vnútornej správy a riadenia by poskytovatelia služieb hromadného financovania mali na svojich webových sídlach poskytovať svojim klientom ľahko dostupný, jasný, zrozumiteľný a aktuálny opis svojich postupov vybavovania sťažností.
- (2) Aby sa predišlo rozdielom v postupoch vybavovania sťažností medzi poskytovateľmi služieb hromadného financovania v Únii, klienti by mali mať možnosť predkladať sťažnosti použitím harmonizovaných štandardných formátov.
- (3) Na poskytnutie primeranej úrovne ochrany investorov je vhodné požadovať od poskytovateľov služieb hromadného financovania, aby sťažovateľom zabezpečili možnosť predkladať sťažnosti prinajmenšom v jazyku, ktorý používajú poskytovatelia služieb hromadného financovania na propagáciu svojich služieb či ponúk hromadného financovania v Únii.
- (4) Poskytovatelia služieb hromadného financovania by mali s cieľom zabezpečiť rýchle a včasné vybavenie sťažností potvrdiť príjem každej sťažnosti a do 10 pracovných dní od prijatia sťažnosti informovať sťažovateľa o tom, či je sťažnosť prípustná. Sťažovateľovi by sa spolu s potvrdením o prijatí sťažnosti mali doručiť kontaktné údaje osoby alebo oddelenia pre prípad akýchkoľvek otázok súvisiacich so sťažnosťou, ako aj orientačný časový rámec, v ktorom možno očakávať rozhodnutie o sťažnosti. Ak sa sťažnosť považuje za neprípustnú, poskytovateľ služieb hromadného financovania by o svojom rozhodnutí mal informovať sťažovateľa a poskytnúť mu dôvody neprípustnosti.
- (5) Poskytovatelia služieb hromadného financovania by mali s cieľom zabezpečiť rýchle, včasné a spravodlivé vyšetrenie sťažností pri prijatí sťažnosti posúdiť, či je uvedená sťažnosť jasná, úplná a či obsahuje všetky relevantné dôkazy a informácie potrebné na jej vybavenie. Prípadné doplňujúce informácie by sa mali vyžiadať bezodkladne.

<sup>1</sup> Ú. v. EÚ L 347, 20.10.2020, s. 1.

Poskytovatelia služieb hromadného financovania by mali zhromaždiť a vyšetriť všetky relevantné dôkazy a informácie súvisiace so sťažnosťou. Sťažovateľom by sa mali priebežne poskytovať náležité informácie o procese vybavovania sťažnosti.

- (6) Na zabezpečenie spravodlivého a účinného vybavenia sťažností je potrebné, aby sa rozhodnutia o sťažnostiach zaoberali všetkými bodmi, ktoré sťažovateľ v sťažnosti vzniesol. V súvislosti so sťažnosťami týkajúcimi sa podobných okolností by sa navyše mali prijímať konzistentné rozhodnutia, pokiaľ poskytovateľ služieb hromadného financovania neposkytne objektívne odôvodnenie akejkolvek odchýlky od rozhodnutia prijatého v minulosti.
- (7) S cieľom zabezpečiť rýchle vybavovanie sťažností by sa rozhodnutia o sťažnostiach mali sťažovateľovi oznámiť čo najskôr a v časovom rámci určenom v postupe vybavovania sťažností. Za výnimočných okolností, keď poskytovateľ služieb hromadného financovania nedokáže dodržať uvedený časový rámec, by mal sťažovateľ byť informovaný o dôvodoch oneskorenia a o dátume, do ktorého sa mu doručí rozhodnutie.
- (8) Ak sa v rozhodnutí o sťažnosti neriešia všetky požiadavky sťažovateľa kladne, je vhodné, aby sa v rozhodnutí uviedlo dôkladné zdôvodnenie a informácie o dostupných prostriedkoch nápravy.
- (9) Poskytovatelia služieb hromadného financovania by na zabezpečenie efektívneho styku mali so sťažovateľmi komunikovať jasným a zrozumiteľným jazykom. Oznámenia poskytovateľov služieb hromadného financovania by mali byť v písomnej forme a doručené elektronickými prostriedkami alebo v papierovej forme na žiadosť sťažovateľa.
- (10) Toto nariadenie vychádza z návrhu regulačných technických predpisov, ktorý Komisii predložil Európsky orgán pre cenné papiere a trhy (ESMA).
- (11) Orgán ESMA vykonal otvorené verejné konzultácie k návrhu regulačných technických predpisov, z ktorého vychádza toto nariadenie, analyzoval možné súvisiace náklady a prínosy a požiadal o poradenstvo Skupinu zainteresovaných strán v oblasti cenných papierov a trhov vytvorenú v súlade s článkom 37 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010<sup>2</sup>.
- (12) V súlade s článkom 42 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725<sup>3</sup> sa uskutočnili konzultácie s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov, ktorý vydal 1. júna 2022 stanovisko,

PRIJALA TOTO NARIADENIE:

---

<sup>2</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1095/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre cenné papiere a trhy) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/77/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 84).

<sup>3</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1247/2002/ES (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 39).

## Článok 1

### Postupy pri vybavovaní sťažností

1. Na účely tohto nariadenia je „sťažnosť“ vyjadrenie nespokojnosti adresované poskytovateľovi služieb hromadného financovania jedným z jeho klientov v súvislosti s poskytovaním služieb hromadného financovania.
2. Postupy vybavovania sťažností uvedené v článku 7 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2020/1503 poskytujú klientom poskytovateľov služieb hromadného financovania jasné a presné informácie, pričom obsahujú minimálne všetky tieto údaje:
  - a) podmienky prípustnosti sťažností;
  - b) informáciu, že predkladanie a vybavovanie sťažností je bezplatné;
  - c) podrobný opis spôsobu predkladania sťažností vrátane:
    1. informácie, že sťažnosti sa musia predkladať pomocou štandardného vzoru stanoveného v prílohe;
    2. typu informácií a dôkazov, ktoré má sťažovateľ poskytnúť;
    3. totožnosti a kontaktných údajov osoby alebo kontaktných údajov oddelenia, ktorým sa sťažnosť musí zaslať;
    4. elektronickej platformy, systému alebo adresy, kde sa sťažnosti musia predložiť;
    5. jazyka alebo jazykov, v ktorých môže sťažovateľ predložiť sťažnosť na základe článku 2 ods. 2;
  - d) postup vybavovania sťažností špecifikovaný v článkoch 3 až 5;
  - e) časový rámec, v ktorom sa rozhodnutie o sťažnosti oznámi sťažovateľovi.
3. Poskytovatelia služieb hromadného financovania môžu vykonávať prípadné zmeny postupov vybavovania sťažností. Na svojom webovom sídle zverejnia aktuálny opis takýchto postupov, ako aj štandardný vzor stanovený v prílohe, a zabezpečia tu jednoduchý prístup k opisu aj uvedenému vzoru.
4. Opis postupov vybavovania sťažností a štandardný vzor stanovený v prílohe sa zverejnia v každom z jazykov dokumentu kľúčových investičných informácií uvedeného v článkoch 23 a 24 nariadenia (EÚ) 2020/1503 alebo marketingovej komunikácie uvedenej v článku 27 ods. 1 uvedeného nariadenia.

## Článok 2

### Štandardný formát a jazyk

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania zabezpečia, aby klienti mohli predkladať sťažnosti elektronickými prostriedkami s použitím štandardného vzoru stanoveného v prílohe.
2. Poskytovatelia služieb hromadného financovania zabezpečia, aby klienti mohli predkladať sťažnosti v ktoromkoľvek z jazykov uvedených v článku 1 ods. 4.

## Článok 3

### Potvrdenie o prijatí a overenie prípustnosti

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania potvrdia prijatie sťažnosti a informujú sťažovateľa o tom, či je sťažnosť prípustná, do 10 pracovných dní od

prijatia sťažnosti. Ak sťažnosť nespĺňa podmienky prípustnosti uvedené v článku 1 ods. 2 písm. a), poskytovatelia služieb hromadného financovania poskytnú sťažovateľovi jasné vysvetlenie dôvodov zamietnutia sťažnosti ako neprípustnej.

2. Potvrdenie o prijatí sťažnosti obsahuje tieto údaje:
  - a) totožnosť a kontaktné údaje vrátane e-mailovej adresy a telefónneho čísla osoby alebo oddelenia, ktorým môžu sťažovatelia adresovať všetky otázky týkajúce sa sťažnosti;
  - b) odkaz na časový rámec uvedený v článku 1 ods. 2 písm. e).

#### *Článok 4*

#### **Vyšetrowanie sťažností**

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania po prijatí prípustnej sťažnosti bez zbytočného odkladu posúdia, či je sťažnosť jasná a úplná. Posúdia najmä to, či sťažnosť obsahuje všetky relevantné informácie a dôkazy. Ak poskytovateľ služieb hromadného financovania dospeje k záveru, že sťažnosť je nejasná alebo neúplná, bezodkladne požiada o všetky doplňujúce informácie alebo dôkazy potrebné na riadne vybavenie sťažnosti.
2. Poskytovatelia služieb hromadného financovania by sa mali snažiť zhromaždiť a preskúmať všetky relevantné informácie a dôkazy súvisiace so sťažnosťou.
3. Poskytovatelia služieb hromadného financovania priebežne náležite informujú sťažovateľa o všetkých ďalších krokoch uskutočnených s cieľom vybaviť sťažnosť a bez zbytočného odkladu odpovedajú na primerané žiadosti o informácie zo strany sťažovateľa.

#### *Článok 5*

#### **Rozhodnutia**

1. Poskytovateľ služieb hromadného financovania sa vo svojom rozhodnutí o sťažnosti zaoberá všetkými bodmi vznesenými v sťažnosti a uvedie dôvody vedúce k výsledku vyšetrowania. Uvedené rozhodnutie je konzistentné so všetkými predchádzajúcimi rozhodnutiami prijatými poskytovateľom služieb hromadného financovania v súvislosti s podobnými sťažnosťami, pokiaľ poskytovateľ služieb hromadného financovania nedokáže odôvodniť, prečo dospel k odlišnému záveru.
2. Poskytovatelia služieb hromadného financovania oznámia svoje rozhodnutie o sťažnosti sťažovateľovi čo najskôr a v časovom rámci uvedenom v článku 1 ods. 2 písm. e).
3. Ak vo výnimočných situáciách nie je možné prijať rozhodnutie o sťažnosti v časovom rámci uvedenom v článku 1 ods. 2 písm. e), poskytovatelia služieb hromadného financovania informujú sťažovateľa o dôvodoch uvedeného oneskorenia a upresnia dátum rozhodnutia.
4. Ak sa v rozhodnutí nevyhoví žiadosti sťažovateľa alebo sa jej vyhoví jej čiastočne, uvedie sa v ňom dôkladné zdôvodnenie a informácie o dostupných prostriedkoch nápravy.

## Článok 6

### Komunikácia so sťažovateľmi

1. Poskytovatelia služieb hromadného financovania pri vybavovaní sťažností komunikujú so sťažovateľmi jasným a jednoduchým jazykom, ktorému možno ľahko porozumieť.
2. Všetky oznámenia poskytovateľa služieb hromadného financovania podľa článkov 3 až 5 adresované sťažovateľovi sa uskutočňujú v jazyku, v ktorom sťažovateľ predložil svoju sťažnosť, za predpokladu, že jazyk použitý sťažovateľom je jedným z jazykov uvedených v článku 1 ods. 4. Oznámenia sa uskutočňujú v písomnej forme elektronickými prostriedkami alebo v papierovej forme na žiadosť sťažovateľa.

## Článok 7

### Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*. Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli 13. 7. 2022

*Za Komisiu*  
*predsedníčka*  
*Ursula VON DER LEYEN*