

**ROZPORZĄDZENIE DELEGOWANE KOMISJI (UE) 2022/2117****z dnia 13 lipca 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 przedsiębiorstw 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 skarżącym 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 zażądać dodatkowych informacji. Dostawcy usług finansowania społecznościowego powinni zgromadzić i rozpatrzeć 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.

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

- (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:

#### 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;

<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).

- 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 zapewniamy, 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 lipca 2022 r.

W imieniu Komisji  
Przewodnicząca  
Ursula VON DER LEYEN

## ZAŁĄCZNIK

## Standardowy format składania skarg

## ZŁOŻENIE SKARGI

(przesłanie przez klienta do dostawcy usług finansowania społecznościowego)

## 1.a Dane osobowe skarżącego

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ	NUMER REJESTRACJI ORAZ KOD LEI (JEŻELI DOTYCZY)

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (dotyczy przedsiębiorstw z siedzibą statutową)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	PAŃSTWO

TELEFON	ADRES E-MAIL

## 1.b Dane kontaktowe (jeżeli inne niż w pkt 1.a)

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (dotyczy przedsiębiorstw z siedzibą statutową)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	PAŃSTWO

TELEFON	ADRES E-MAIL

## 2.a Dane osobowe pełnomocnika (w stosownych przypadkach) (pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy jako dowód ustanowienia przedstawiciela)

NAZWISKO	IMIĘ/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	NUMER REJESTRACJI ORAZ KOD LEI (JEŻELI DOTYCZY)

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (dotyczy przedsiębiorstw z siedzibą statutową)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	PAŃSTWO

TELEFON	ADRES E-MAIL

2.b Dane kontaktowe (jeżeli inne niż w pkt 2.a)

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER BUDYNKU, PIĘTRO (dotyczy przedsiębiorstw z siedzibą statutową)	KOD POCZTOWY	MIEJSCOWOŚĆ	PAŃSTWO

TELEFON	ADRES E-MAIL

3. Informacje o skardze

3.a Pełne odniesienie do inwestycji lub umowy, której dotyczy skarga (tj. numer referencyjny inwestycji, nazwa właściciela projektu/spółki lub projektu opartego na finansowaniu społecznościowym, inne odniesienia do odpowiednich transakcji itp.)

--

3.b Opis przedmiotu skargi (proszę jasno sprecyzować przedmiot skargi)

--

Proszę przedstawić dokumentację na poparcie wymienionych faktów.

3.c Data (daty) zaistnienia faktów, które doprowadziły do złożenia skargi

--

3.d Opis spowodowanej szkody, straty lub innego uszczerbku (w stosownych przypadkach)

3.e Inne uwagi lub istotne informacje (w stosownych przypadkach)

W \_\_\_\_\_ (miejscowość) \_\_\_\_\_ dnia \_\_\_\_\_ (data) \_\_\_\_\_

PODPIS

**SKARŻĄCY/PEŁNOMOCNIK**

Przedstawiona dokumentacja (zaznaczyć właściwe pole)

<i>Pełnomocnictwo lub inny właściwy dokument</i> .....	
<i>Kopie dokumentów umownych dotyczących inwestycji, do których odnosi się skarga</i> .....	
<i>Inne dokumenty na poparcie skargi:</i>	