

- (7) Al fine di garantire un trattamento rapido dei reclami, le decisioni relative agli stessi dovrebbero essere comunicate all'autore del reclamo quanto prima ed entro i termini stabiliti nella procedura di trattamento dei reclami. In circostanze eccezionali in cui il fornitore di servizi di crowdfunding non sia in grado di rispettare tale termine, l'autore del reclamo dovrebbe essere informato dei motivi del ritardo e della data entro la quale sarà presa una decisione.
- (8) Se la decisione relativa a un reclamo non risponde favorevolmente a tutte le richieste dell'autore del reclamo, è opportuno che la decisione contenga una motivazione accurata e informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.
- (9) Al fine di garantire interazioni efficienti, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero comunicare con gli autori dei reclami in un linguaggio chiaro e comprensibile. Le comunicazioni dei fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero essere effettuate per iscritto tramite mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo.
- (10) Il presente regolamento si basa sul progetto di norme tecniche di regolamentazione che l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) ha presentato alla Commissione.
- (11) L'ESMA ha condotto consultazioni pubbliche aperte sul progetto di norme tecniche di regolamentazione su cui è basato il presente regolamento, ha analizzato i potenziali costi e benefici collegati e ha chiesto la consulenza del gruppo delle parti interessate nel settore degli strumenti finanziari e dei mercati istituito dall'articolo 37 del regolamento (UE) n. 1095/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁷⁾.
- (12) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁸⁾ e ha espresso un parere il 1° giugno 2022,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Procedure di trattamento dei reclami

1. Ai fini del presente regolamento per «reclamo» si intende una dichiarazione di insoddisfazione rivolta a un fornitore di servizi di crowdfunding da uno dei suoi clienti in relazione alla prestazione di servizi di crowdfunding.
2. Le procedure per il trattamento dei reclami di cui all'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2020/1503 forniscono ai clienti dei fornitori di servizi di crowdfunding informazioni chiare e accurate e contengono almeno tutti gli elementi seguenti:
 - a) le condizioni di ricevibilità dei reclami;
 - b) l'indicazione che i reclami sono presentati e trattati gratuitamente;
 - c) una descrizione dettagliata delle modalità di presentazione dei reclami, tra cui:
 - 1) l'indicazione che i reclami devono essere presentati utilizzando il modello standard di cui all'allegato;
 - 2) il tipo di informazioni e prove che l'autore del reclamo deve fornire;
 - 3) l'identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
 - 4) la piattaforma, il sistema o l'indirizzo telematici cui devono essere presentati i reclami;
 - 5) la lingua o le lingue in cui l'autore del reclamo è autorizzato a presentare un reclamo a norma dell'articolo 2, paragrafo 2;

⁽⁷⁾ Regolamento (UE) n. 1095/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/77/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 84).

⁽⁸⁾ Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39).

