

REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2022/2117 DELLA COMMISSIONE**del 13 luglio 2022****che integra il regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i formati standard e le procedure per il trattamento dei reclami****(Testo rilevante ai fini del SEE)**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 ottobre 2020, relativo ai fornitori europei di servizi di crowdfunding per le imprese, e che modifica il regolamento (UE) 2017/1129 e la direttiva (UE) 2019/1937 ⁽¹⁾, in particolare l'articolo 7, paragrafo 5, terzo comma,

considerando quanto segue:

- (1) Nell'interesse della tutela degli investitori e della promozione di un sistema efficace di governance interna, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero consentire ai propri clienti di accedere facilmente sul rispettivo sito internet a una descrizione chiara, comprensibile e aggiornata della procedura di trattamento dei reclami.
- (2) Al fine di evitare procedure di trattamento dei reclami divergenti tra i fornitori di servizi di crowdfunding nell'Unione, i clienti dovrebbero poter presentare i reclami utilizzando formati standard armonizzati.
- (3) Al fine di garantire un livello adeguato di tutela degli investitori, è opportuno imporre ai fornitori di servizi di crowdfunding di provvedere affinché gli autori dei reclami siano autorizzati a presentare reclami almeno nella lingua utilizzata dai fornitori di servizi di crowdfunding per promuovere i loro servizi o le loro offerte di crowdfunding nell'Unione.
- (4) Per garantire un trattamento rapido e tempestivo dei reclami, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero confermare il ricevimento di qualsiasi reclamo e comunicare all'autore se il reclamo è ricevibile entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento. Alla conferma del ricevimento del reclamo, l'autore dello stesso dovrebbe ricevere i recapiti della persona o del servizio cui rivolgere eventuali domande relative al reclamo, nonché un termine indicativo entro il quale si può prevedere una decisione in merito allo stesso. Qualora un reclamo sia ritenuto irricevibile, il fornitore di servizi di crowdfunding dovrebbe informare l'autore del reclamo della propria decisione e comunicargli i motivi di tale irricevibilità.
- (5) Al fine di garantire un esame rapido, tempestivo ed equo dei reclami, i fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero valutare, una volta ricevuto il reclamo, se questo sia chiaro, completo e contenga tutte le pertinenti prove e informazioni necessarie per il suo trattamento. Se del caso, dovrebbero essere richieste tempestivamente informazioni supplementari. I fornitori di servizi di crowdfunding dovrebbero raccogliere ed esaminare tutte le prove e le informazioni relative al reclamo pertinenti. Gli autori dei reclami dovrebbero essere tenuti debitamente informati in merito al processo di trattamento dei reclami.
- (6) Per garantire un trattamento equo ed efficace dei reclami è necessario che nelle relative decisioni siano affrontate tutte le questioni sollevate dall'autore nel proprio reclamo. Inoltre i reclami che presentano circostanze analoghe dovrebbero dar luogo a decisioni coerenti, a meno che il fornitore di servizi di crowdfunding non sia in grado di fornire una giustificazione oggettiva per qualsiasi eventuale scostamento da una decisione adottata in precedenza.

⁽¹⁾ GU L 347 del 20.10.2020, pag. 1.

