

Bruxelles, le 13.7.2022
C(2022) 4848 final

RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) .../... DE LA COMMISSION

du 13.7.2022

**complétant le règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil par des
normes techniques de réglementation précisant les exigences, les formats standard et les
procédures pour le traitement des réclamations**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE L'ACTE DÉLÉGUÉ

L'article 7, paragraphe 5, du règlement (UE) 2020/1503 relatif aux prestataires européens de services de financement participatif pour les entrepreneurs (ci-après le «règlement») habilite la Commission à adopter, après soumission de projets de normes techniques de réglementation par l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF) et conformément aux articles 10 à 14 du règlement (UE) n° 1095/2010, des actes délégués précisant les exigences, les formats standard et les procédures à respecter pour le traitement des réclamations par les prestataires de services de financement participatif.

L'article 7 du règlement impose aux prestataires de services de financement participatif des exigences en matière de traitement des réclamations. Ces exigences portent sur les procédures de traitement des réclamations, le format de dépôt des réclamations, l'examen des réclamations par les prestataires de services de financement participatif et les suites qu'ils y donnent.

Conformément à l'article 10, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1095/2010 instituant l'AEMF, la Commission statue sur l'approbation des projets de normes techniques de réglementation dans les trois mois suivant leur réception. Elle peut aussi n'adopter ceux-ci que partiellement ou moyennant des modifications lorsque l'intérêt de l'Union l'impose, dans le respect de la procédure spécifique prévue par cette disposition.

2. CONSULTATION AVANT L'ADOPTION DE L'ACTE

Conformément à l'article 10, paragraphe 1, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 1095/2010, l'AEMF a procédé à une consultation publique sur les projets de normes techniques soumis à la Commission en application de l'article 7, paragraphe 5, du règlement. Elle a publié un document de consultation sur son site web le 26 février 2021, et la consultation s'est achevée le 28 mai 2021. L'AEMF a en outre sollicité l'avis du groupe des parties intéressées au secteur financier institué par l'article 37 du règlement (UE) n° 1095/2010. Dans le rapport final relatif aux projets de normes techniques, elle a inclus une explication de la manière dont le résultat de ces consultations avait été pris en considération dans la version finale de ces projets soumise à la Commission.

Conformément à l'article 10, paragraphe 1, troisième alinéa, du règlement (UE) n° 1095/2010, l'AEMF a également joint aux projets de normes techniques soumis à la Commission une analyse des coûts et des avantages que ces projets impliquent. Cette analyse figure dans le rapport final relatif aux projets de normes techniques, disponible à l'adresse suivante: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-42-1183_final_report_-_ecspr_technical_standards.pdf.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE L'ACTE DÉLÉGUÉ

Les projets de normes techniques précisent quelles procédures de traitement des réclamations les prestataires de services de financement participatif devraient mettre en place et quels devraient être le format et le traitement linguistique des réclamations.

Ils imposent aux prestataires de services de financement participatif des exigences d'accusé de réception et précisent les procédures selon lesquelles vérifier la recevabilité d'une réclamation et les mesures à prendre une fois qu'une réclamation a été jugée recevable.

Enfin, les projets de normes techniques stipulent les informations qu'une décision afférente à une réclamation devrait contenir et fixent des normes pour la communication avec le réclamant.

RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) .../... DE LA COMMISSION

du 13.7.2022

complétant le règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil par des normes techniques de réglementation précisant les exigences, les formats standard et les procédures pour le traitement des réclamations

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (UE) 2020/1503 du Parlement européen et du Conseil du 7 octobre 2020 relatif aux prestataires européens de services de financement participatif pour les entrepreneurs, et modifiant le règlement (UE) 2017/1129 et la directive (UE) 2019/1937¹, et notamment son article 7, paragraphe 5, troisième alinéa,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans l'intérêt de la protection des investisseurs, et pour favoriser une gouvernance interne efficace, les prestataires de services de financement participatif devraient offrir à leurs clients, sur leur site web, un accès simple à une description claire, compréhensible et à jour de leur procédure de traitement des réclamations.
- (2) Afin d'éviter que les prestataires de services de financement participatif de l'Union n'appliquent des procédures de traitement des réclamations différentes, les clients devraient pouvoir déposer leurs réclamations dans des formats standard harmonisés.
- (3) Afin de garantir un niveau de protection approprié des investisseurs, il convient d'exiger des prestataires de services de financement participatif qu'ils veillent à offrir aux réclamants la possibilité de déposer leur réclamation dans, au minimum, la langue qu'eux-mêmes utilisent pour promouvoir leurs services ou leurs offres de financement participatif dans l'Union.
- (4) Pour garantir un traitement rapide et en temps utile des réclamations, il convient que les prestataires de services de financement participatif accusent réception de toute réclamation et informent le réclamant de la recevabilité ou non de sa réclamation dans un délai de dix jours ouvrables à compter de sa réception. Au moment où il reçoit l'accusé de réception de sa réclamation, le réclamant devrait obtenir les coordonnées de la personne ou du service à contacter pour toute question en lien avec sa réclamation, ainsi qu'une indication du délai dans lequel une décision y afférente peut être attendue. Lorsqu'une réclamation est jugée irrecevable, le prestataire de services de financement participatif devrait informer le réclamant de sa décision et lui communiquer les motifs de cette irrecevabilité.
- (5) Afin de garantir un examen rapide, en temps utile et équitable des réclamations, il convient que les prestataires de services de financement participatif évaluent, dès réception de la réclamation, si celle-ci est claire et complète et si elle contient tous les

¹ JO L 347 du 20.10.2020, p. 1.

éléments de preuve et informations nécessaires à son traitement. S'il y a lieu, un complément d'informations devrait être rapidement demandé. Les prestataires de services de financement participatif devraient réunir et examiner l'ensemble des informations et éléments de preuve pertinents concernant la réclamation. Les réclamants devraient être tenus dûment informés du processus de traitement des réclamations.

- (6) Afin de garantir un traitement équitable et efficace des réclamations, il est nécessaire que les décisions y afférentes abordent tous les points que les réclamants y soulèvent. Par ailleurs, les réclamations présentant des circonstances semblables devraient aboutir à des décisions cohérentes, à moins que le prestataire de services de financement participatif ne puisse apporter une justification objective de tout écart éventuel par rapport à une décision antérieure.
- (7) Afin de garantir un traitement rapide des réclamations, les décisions y afférentes devraient être communiquées aux réclamants le plus rapidement possible et dans le délai fixé dans la procédure de traitement des réclamations. À titre exceptionnel, lorsque le prestataire de services de financement participatif n'est pas en mesure de respecter ce délai, le réclamant devrait être informé des raisons de ce retard et de la date à laquelle une décision sera rendue.
- (8) Lorsque la décision afférente à une réclamation n'apporte pas une suite favorable à toutes les demandes du réclamant, il convient que cette décision soit motivée de manière circonstanciée et contienne des informations sur les voies de recours disponibles.
- (9) Afin de garantir des interactions efficaces, il convient que les prestataires de services de financement participatif communiquent avec les réclamants dans un langage clair et compréhensible. Les communications des prestataires de services de financement participatif devraient se faire par écrit et par voie électronique ou, à la demande du réclamant, sur support papier.
- (10) Le présent règlement se fonde sur les projets de normes techniques de réglementation soumis à la Commission par l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF).
- (11) L'AEMF a procédé à des consultations publiques ouvertes sur les projets de normes techniques de réglementation sur lesquels se fonde le présent règlement, analysé les coûts et avantages potentiels que ceux-ci impliquent et sollicité l'avis du groupe des parties intéressées au secteur financier institué par l'article 37 du règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil².
- (12) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil³ et a rendu un avis le 1^{er} juin 2022,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

² Règlement (UE) n° 1095/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité européenne des marchés financiers), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/77/CE de la Commission (JO L 331 du 15.12.2010, p. 84).

³ Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39).

Article premier

Procédures de traitement des réclamations

1. Aux fins du présent règlement, on entend par «réclamation» l'action par laquelle un client d'un prestataire de services de financement participatif signifie à ce dernier son mécontentement concernant la fourniture de services de financement participatif.
2. Les procédures de traitement des réclamations visées à l'article 7, paragraphe 1, du règlement (UE) 2020/1503 fournissent aux clients des prestataires de services de financement participatif des informations claires et précises et contiennent au minimum l'ensemble des éléments suivants:
 - (a) les conditions de recevabilité des réclamations;
 - (b) des informations signalant la gratuité du dépôt et du traitement des réclamations;
 - (c) une description détaillée des modalités de dépôt d'une réclamation, y compris:
 - (1) des informations indiquant que le dépôt d'une réclamation doit se faire au moyen du modèle standard établi dans l'annexe;
 - (2) le type d'informations et d'éléments de preuve que le réclamant doit fournir;
 - (3) l'identité et les coordonnées de la personne à laquelle/du service auquel la réclamation doit être adressée;
 - (4) la plateforme, le système ou l'adresse électronique via lesquels soumettre la réclamation;
 - (5) la ou les langues dans lesquelles le réclamant peut déposer sa réclamation conformément à l'article 2, paragraphe 2;
 - (d) le processus de traitement des réclamations, tel que défini aux articles 3 à 5;
 - (e) le délai dans lequel une décision afférente à une réclamation est notifiée au réclamant.
3. Les prestataires de services de financement participatif peuvent modifier les procédures de traitement des réclamations, si nécessaire. Ils publient sur leur site web une description à jour de ces procédures ainsi que le modèle standard établi dans l'annexe et veillent à ce que tant cette description que ce modèle soient facilement accessibles sur leur site web.
4. La description des procédures de traitement des réclamations et le modèle standard établi dans l'annexe sont publiés dans chacune des langues de la fiche d'informations clés sur l'investissement visée aux articles 23 et 24 du règlement (UE) 2020/1503 ou des communications publicitaires visées à l'article 27, paragraphe 1, de ce règlement.

Article 2

Format standard et langue

1. Les prestataires de services de financement participatif veillent à ce que leurs clients puissent déposer une réclamation par voie électronique, au moyen du modèle standard établi dans l'annexe.

2. Les prestataires de services de financement participatif veillent à ce que leurs clients puissent déposer une réclamation dans n'importe laquelle des langues visées à l'article 1^{er}, paragraphe 4.

Article 3

Accusé de réception et vérification de la recevabilité

1. Les prestataires de services de financement participatif accusent réception de toute réclamation et informent le réclamant de la recevabilité de sa réclamation dans un délai de dix jours ouvrables à compter de sa réception. Lorsqu'une réclamation ne remplit pas les conditions de recevabilité visées à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point a), le prestataire de services de financement participatif fournit au réclamant une explication claire des raisons pour laquelle sa réclamation a été rejetée comme irrecevable.
2. L'accusé de réception d'une réclamation contient les éléments suivants:
 - (a) l'identité et les coordonnées, y compris l'adresse électronique et le numéro de téléphone, de la personne à laquelle/du service auquel le réclamant peut adresser toute demande liée à sa réclamation;
 - (b) une référence au délai visé à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point e).

Article 4

Examen des réclamations

1. Dès réception d'une réclamation recevable, les prestataires de services de financement participatif évaluent, sans retard injustifié, si cette réclamation est claire et complète. Ils évaluent en particulier si elle contient l'ensemble des informations et éléments de preuve pertinents. Lorsqu'un prestataire de services de financement participatif conclut qu'une réclamation manque de clarté ou est incomplète, il demande rapidement les informations ou éléments de preuve complémentaires nécessaires au traitement approprié de la réclamation.
2. Les prestataires de services de financement participatif s'efforcent de réunir et d'examiner l'ensemble des informations et éléments de preuve pertinents concernant une réclamation.
3. Les prestataires de services de financement participatif tiennent les réclamants dûment informés des mesures complémentaires adoptées pour traiter leur réclamation et répondent à leurs demandes d'information raisonnables sans retard injustifié.

Article 5

Décisions

1. Dans sa décision afférente à une réclamation, le prestataire de services de financement participatif aborde tous les points soulevés dans la réclamation et indique les raisons du résultat de son examen. Cette décision est cohérente avec toute décision antérieure que le prestataire de services de financement participatif a prise à l'égard de réclamations comparables, à moins qu'il ne puisse justifier une conclusion différente.
2. Le prestataire de services de financement participatif communique sa décision au réclamant le plus rapidement possible et dans le délai visé à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point e).

3. Lorsque, dans des circonstances exceptionnelles, la décision afférente à la réclamation ne peut pas être rendue dans le délai visé à l'article 1^{er}, paragraphe 2, point e), le prestataire de services de financement participatif informe le réclamant des raisons de ce retard et précise la date à laquelle la décision sera rendue.
4. Lorsque la décision ne satisfait pas à la demande du réclamant ou n'y satisfait que partiellement, elle est motivée de manière circonstanciée et contient des informations sur les voies de recours disponibles.

Article 6

Communication avec les réclamants

1. Dans le cadre du traitement des réclamations, les prestataires de services de financement participatif communiquent avec les réclamants dans un langage clair et simple qui est facile à comprendre.
2. Toute communication qu'un prestataire de services de financement participatif adresse à un réclamant au titre des articles 3 à 5 s'effectue dans la langue dans laquelle ce dernier a déposé sa réclamation, pour autant que cette langue soit l'une des langues visées à l'article 1^{er}, paragraphe 4. Cette communication s'effectue par écrit et par voie électronique ou, à la demande du réclamant, sur support papier.

Article 7

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*. Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 13.7.2022

Par la Commission

La présidente

Ursula VON DER LEYEN