

VERFAHREN ZUR BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.1. Dieses Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden bei UAB Nordstreet (im Folgenden als Gesellschaft bezeichnet) (im Folgenden als Verfahren bezeichnet) legt das Verfahren zur Behandlung der vom Unternehmen eingegangenen Beschwerden fest, um sicherzustellen: 1.1.1. Ein schneller, fairer, effektiver und angemessener Beschwerdemanagement-Prozess; 1.1.2. Aufzeichnung und Speicherung von Beschwerden, Material zum Umgang mit der Beschwerde sowie Informationen zu den ergriffenen Maßnahmen zur Behebung der Beschwerde; 1.1.3. kontinuierliche Bewertung der Ergebnisse der Beschwerdeuntersuchung und effektive Eliminierung der Ursachen für das Auftreten von Beschwerden; 1.1.4. regelmäßige Evaluierung und, falls erforderlich, Überprüfung der Umsetzung und Wirksamkeit dieser Politik; 1.1.5. Umsetzung der Verordnung (EU) 2020/1503 (im Folgenden Verordnung (EU) 2020/1503 genannt), der Regeln zur Behandlung von von Finanzmarktteilnehmern eingegangenen Beschwerden (konsolidierte Version vom 20.01.2026) (im Folgenden als die Regeln bezeichnet), die vom Vorstand der Bank von Litauen durch die Resolution Nr. 03-105 vom 6. Juni 2013 genehmigt wurden (konsolidierte Version vom 20.01.2026) (im Folgenden die Regeln genannt) sowie sonstigen Anforderungen der geltenden Rechtsakte.

1.2. Das Verfahren wurde gemäß der Verordnung (EU) 2020/1503, den Vorschriften und weiteren anwendbaren Rechtsakten erstellt.

1.3. Das Verfahren gilt für Beschwerden über vom Unternehmen erbrachte Crowdfunding-Dienstleistungen und/oder mit dem Unternehmen geschlossene Vereinbarungen im Zusammenhang mit den Aktivitäten des Unternehmens als Crowdfunding-Dienstleister (Plattformbetreiber). Das Verfahren gilt nicht: 1.3.1. Anfragen (Anfragen nach Informationen), die keine Beschwerde sind; 1.3.2. Ansprüche, Verfahrensdokumente und andere Rechtsansprüche, deren Prüfung nach getrennten Verfahren erfolgt; 1.3.3. Streitigkeiten zwischen den Parteien der Finanzierungstransaktion (z. B. Investor und Projekteigentümer/Kreditnehmer), außer in Fällen, in denen der Streit auch die Bewertung der Qualität/Leistung der vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen umfasst (siehe Abschnitt 8).

1.4. Während der Umsetzung des Verfahrens werden die Anforderungen der Rechtsakten zum Schutz personenbezogener Daten und der Vorschriften zur Verarbeitung personenbezogener Daten des Unternehmens eingehalten.

1.5. Der Beschwerdemanagementprozess im Unternehmen ist von anderen Prozessen getrennt (Bearbeitung von Anfragen, Bearbeitung von Ansprüchen/Gerichtsstreitigkeiten usw.).

2. DEFINITIONEN

2.1. Im Verfahren verwendete Konzepte: 2.1.1. Die Antwort ist eine begründete schriftliche Erklärung an den Antragsteller der Gesellschaft bezüglich der geprüften Beschwerde und/oder der getroffenen Entscheidung. 2.1.2. Das Unternehmen heißt UAB Nordstreet, Rechtsheitscode 304565690. Eingetragenes Büro: Naugarduko Str. 19, Vilnius, Republik Litauen. 2.1.3. Kunde – eine natürliche oder juristische Person, der das Unternehmen Crowdfunding-Dienstleistungen erbringt. 2.1.4. Antragsteller – die Person, die eine Beschwerde über die vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen und/oder die mit dem Unternehmen (aktuellen oder potenziellen Kunden) oder dessen Vertreter abgeschlossenen Verträge eingereicht hat. 2.1.5. Beschwerde – ein schriftlicher Antrag des Antragstellers an das Unternehmen, in dem angegeben wird, dass die Rechte einer Person oder berechnigte Interessen, die sich aus oder im Zusammenhang mit den von der Gesellschaft erbrachten Dienstleistungen oder Verträgen ergeben, verletzt wurden. Ein Antrag, der per E-Mail und andere Fernkommunikationsmittel eingereicht wird und die Möglichkeit bietet, den Antragsteller richtig zu identifizieren und die Tatsache der Einreichung einer Beschwerde nachzuweisen, gilt ebenfalls als schriftlich. 2.1.6. Person, die Beschwerden bearbeitet – eine Person (oder Abteilung), die vom Leiter des Unternehmens ernannt wird und für den Empfang, die Registrierung, Prüfung von Beschwerden, Entscheidungsfindung und die Vorbereitung von Antworten auf Antragsteller verantwortlich ist. 2.1.7. Beschwerdemanagementprozess – Das Verfahren legt die Handlungen der Mitarbeiter des Unternehmens in Bezug auf den Erhalt, die Genehmigung, die Registrierung, die Prüfung der Beschwerde, die Information des Antragstellers usw. fest. Eine Zeitschrift ist eine Beschwerderegistrierungszeitschrift oder ein entsprechendes elektronisches Dokumentenregistrierungssystem (Anhang Nr. 2).

2.2. Weitere im Verfahren verwendete Begriffe sind wie in der Verordnung (EU) 2020/1503, den Vorschriften und anderen anwendbaren Rechtsakten definiert zu verstehen.

3. BESCHWERDEN EINREICHEN

3.1. Der Antragsteller, der der Meinung ist, dass seine Rechte oder berechtigten Interessen im Verhältnis zur Gesellschaft verletzt wurden, kann eine Beschwerde schriftlich von sich selbst oder über einen Vertreter gemäß Anhang Nr. 1 (Beschwerdeformular) zu diesem Verfahren einreichen.

3.2. Die Beschwerde muss mindestens folgende Mindestinformationen enthalten: 3.2.1. Wenn der Antragsteller eine natürliche Person ist: Name, Nachname, Kontaktdaten; 3.2.2. wenn der Antragsteller eine juristische Person ist: Name, Registrierungsnummer, LEI-Code (falls zutreffend), Kontaktdaten; 3.2.3. Wenn der Antragsteller vertreten ist: Angaben zum Vertreter und Grundlage für die Vertretung (Beilage einer Vollmacht oder eines anderen Dokuments); 3.2.4. ein Verweis auf die Investition und/oder den Vertrag, auf den sich die Beschwerde bezieht; 3.2.5. Der Kern der Beschwerde sind die angefochtenen Handlungen (Unterlassungen) der Gesellschaft und die Ansprüche des

Antragstellers; 3.2.6. Datum der Ereignisse, auf die sich die Beschwerde bezieht; 3.2.7. Datum und Ort der Einreichung der Beschwerde; 3.2.8. Eine Liste begleitender Dokumente.

3.3. Beschwerden werden auf Litauisch oder in einer anderen Sprache geprüft, sofern das Unternehmen und der Antragsteller sich darauf einigen.

3.4. Die Beschwerde ist schriftlich bei der Gesellschaft auf eine der folgenden Arten einzureichen: 3.4.1. durch Einreichung bei Ankunft beim Kundenservice/Korrespondenzempfang des Unternehmens: A. Domaševičiaus Straße 9, Vilnius (Geschäftszentrum D9); 3.4.2. per Post oder Kurier an folgende Adresse: Konstitucijos pr. 26, Vilnius (Geschäftszentrum D9); 3.4.3. per E-Mail: info@nordstreet.lt (Es wird empfohlen, die Beschwerde als separaten Anhang einzureichen); 3.4.4. andere vom Unternehmen genutzte Fernkommunikationsmittel (z. B. Kontoumgebung/Hilfezentrum), sofern es möglich ist, den Antragsteller korrekt zu identifizieren und die Tatsache der Einreichung der Beschwerde nachzuweisen.

4. EINGANG UND ANMELDUNG VON BESCHWERDEN

4.1. Nach Erhalt der Beschwerde durch das Unternehmen muss der Arbeitnehmer, der die Beschwerde angenommen hat, die Beschwerde am selben Werktag an die Prüfer weiterleiten. Der Erhalt der Beschwerde wird dem Antragsteller so bald wie möglich bestätigt (sofern die Kontaktdaten des Antragstellers dies erlauben).

4.2. Eine Beschwerde kann als unzulässig angesehen werden, wenn: 4.2.1. die eingereichte Beschwerde erfüllt nicht die in Kapitel 3 festgelegten Mindestanforderungen und der Antragsteller beseitigt sie nicht innerhalb des vom Unternehmen festgelegten Zeitraums; 4.2.2. eine identische Beschwerde wird eingereicht, über die das Unternehmen bereits eine Entscheidung getroffen hat, oder ein Streitfall zum gleichen Thema wird vor Gericht oder einer anderen zuständigen Instanz geprüft; 4.2.3. Die Beschwerde wurde mehr als 3 Monate nach dem Datum eingereicht, an dem der Antragsteller von der Verletzung erfahren wurde oder hätte wissen müssen, außer in Fällen, in denen der Antragsteller objektive Gründe für das Verpassen der Frist angibt oder das Unternehmen beschließt, die Beschwerde zu prüfen, um die Wirksamkeit des Beschwerdemanagementprozesses und das Wohl der Kunden sicherzustellen.

4.3. Wird die Beschwerde als unzulässig angesehen, ist dem Antragsteller eine klare Erklärung dafür zu geben, warum die Beschwerde nicht behandelt werden kann, und gegebenenfalls sind weitere Rechtsmittel zu erläutern.

4.4. Nachdem die Beschwerde zur Prüfung angenommen wurde, erhalten dem Antragsteller folgende Informationen: 4.4.1. Kontaktdaten der Beschwerdebearbeiterin; 4.4.2. die Fristen für die Prüfung der Beschwerde gemäß den Punkten 5.8 bis 5.9.

4.5. Jede angenommene Beschwerde wird im Journal (Anhang Nr. 2) festgehalten.

4.6. Die folgenden Pflichtdaten werden im Logbuch eingetragen: 4.6.1. Der Name des Antragstellers; 4.6.2. Kontaktdaten des Antragstellers; 4.6.3. Datum und Art des Eingangs der Beschwerde; 4.6.4. Beschwerderegistrierungsnummer (falls zutreffend im

Registrierungssystem des Unternehmens); 4.6.5. Das Wesentliche der Beschwerde (Kurzfassung); 4.6.6. die beschwerdete Dienstleistung/Produkttyp des Unternehmens; 4.6.7. Datum der Einreichung der Antwort an den Antragsteller; 4.6.8. Endergebnis der Beschwerde; 4.6.9. Name, Nachname, Position des Mitarbeiters des Unternehmens, der die Beschwerde geprüft und die Antwort eingereicht hat.

4.7. Weitere im Zusammenhang mit der Prüfung bezogene Maßnahmen (z. B. interne Sitzungen, Rückgriff auf externe Berater usw.) können ebenfalls im Logbuch vermerkt werden.

5. BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

5.1. Bei der Prüfung von Beschwerden orientiert sich das Unternehmen an den Prinzipien der Achtung der Menschenrechte, Gerechtigkeit, Ehrlichkeit, Vernunft, Objektivität, Unparteilichkeit und Pünktlichkeit.

5.2. Die Person, die die Beschwerden prüft, prüft die Beschwerde selbst und bereitet eine Antwort vor oder weist die kompetenten Mitarbeiter des Unternehmens an, die in der Beschwerde genannten Umstände zu untersuchen und einen schriftlich formulierten Entwurf einzureichen.

5.3. Die Person, die die Beschwerden prüft, darf die Beschwerde nicht prüfen, wenn die Beschwerde aufgrund eigener Handlungen (Unterlassungen) oder Umständen, die einen Interessenkonflikt verursachen könnten, eingereicht wird. In einem solchen Fall tritt er zurück und informiert den Leiter der Gesellschaft, der eine weitere unparteiische Person ernannt.

5.4. Die Person, die die Beschwerde prüft, muss unter anderem: 5.4.1. Sammeln und bewerten Sie Dokumente und Daten im Zusammenhang mit der Beschwerde; 5.4.2. zur Analyse der Diensthistorie des Antragstellers; 5.4.3. Bewerten Sie die bisherigen Beschwerden des Bewerbers (falls vorhanden) ; 5.4.4. Falls erforderlich, fordern Sie zusätzliche Informationen an; 5.4.5. Um eine klare und verständliche Kommunikation mit dem Bewerber zu gewährleisten.

5.5. Beschwerden werden schriftlich geprüft. In Ausnahmefällen können Treffen der Parteien organisiert werden, um eine friedliche Lösung zu erreichen.

5.6. Beschwerden werden kostenlos geprüft.

5.7. Der Antragsteller wird über die wesentlichen Maßnahmen informiert, die für die Prüfung der Beschwerde erforderlich sind (falls relevant), und begründete Fragen werden beantwortet.

5.8. Das Unternehmen muss die Beschwerde prüfen und dem Antragsteller so bald wie möglich, jedoch spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Erhalt der Beschwerde, eine umfassende, begründete und dokumentierte endgültige Antwort vorlegen.

5.9. In Ausnahmefällen, wenn es aus Gründen außerhalb der Kontrolle des Unternehmens nicht möglich ist, innerhalb von 15 Arbeitstagen eine endgültige Antwort zu geben, muss das Unternehmen innerhalb dieses Zeitraums eine vorläufige Antwort abgeben, in der die Gründe für die Verzögerung und die Frist, bis zu der der Antragsteller die endgültige Antwort erhalten wird, klar angibt. In jedem Fall darf die

Frist für die Einreichung einer endgültigen Antwort 35 Arbeitstage ab Erhalt der Beschwerde nicht überschreiten.

5.10. Wenn der Antragsteller seine Ansprüche schriftlich ablehnt, wird die Prüfung der Beschwerde eingestellt und ein Eintrag im Journal vorgenommen.

6. ENTSCHEIDUNGSFINDUNG UND REAKTION

6.1. Die Antwort berücksichtigt alle in der Beschwerde aufgeworfenen Fragen und nennt die Gründe für die Entscheidung. Entscheidungen zu ähnlichen Beschwerden müssen konsistent sein, es sei denn, der Unterschied beruht auf objektiven Umständen.

6.2. Die Antwort ist dem Antragsteller schriftlich per E-Mail oder (auf Wunsch des Antragstellers) auf Papier/einem anderen dauerhaften Medium zuzustimmen, sofern vereinbart.

6.3. Die Antwort soll mindestens angeben: 6.3.1. Datum der Einreichung der Antwort; 6.3.2. Begründete Antwort (Tatsachen, Vertragsbedingungen und/oder Rechtsnormen, auf die sich gestützt werden); 6.3.3. Liste der beigefügten Dokumente (sofern beigefügt); 6.3.4. Name, Position (und gegebenenfalls Unterschrift) der Person, die die Antwort verfasst hat; 6.3.5. Ist die Beschwerde nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, sind die Rechtsbehelfe für die Interessen des Antragstellers (einschließlich möglicher Streitbeilegungsmethoden, zuständiger Behörden und/oder des Gerichts) zu nennen.

6.4. Antworten auf Beschwerden werden mit dem Direktor (Manager) des Unternehmens oder dessen bevollmächtigter Person koordiniert.

6.5. Ist das Unternehmen nicht für die Durchführung der in der Beschwerde angegebenen Aktivitäten verantwortlich, ist der Antragsteller über die Gründe für die Weigerung der Prüfung zu informieren und, wenn möglich, die für die Prüfung zuständige Stelle zu nennen.

6.6. Wenn das Unternehmen die Ansprüche des Antragstellers (Verbrauchers) nicht erfüllt oder teilweise erfüllt, hat der Antragsteller das Recht, bei der Bank von Litauen eine außergerichtliche Beilegung des Streits mit dem Finanzdienstleister gemäß dem von der Bank von Litauen festgelegten Verfahren (Anwendung der in Rechtsakten vorgesehenen Bedingungen und Bedingungen) zu beantragen.

6.7. Informationen zum Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten mit Finanzdienstleistern sind auf der Website der Bank von Litauen veröffentlicht.

6.8. Ist der Antragsteller kein Verbraucher oder der Streitfall nicht auf die Zuständigkeit der Bank von Litauen zurückzuführen, hat er das Recht, seine Rechte vor Gericht gemäß dem durch Rechtsakten der Republik Litauen festgelegten Verfahren zu verteidigen.

6.9. Beschwerden, Materialien zur Prüfung, Entscheidungen, Antworten auf Antragsteller und weitere Informationen zum Beschwerdemanagementprozess sind innerhalb der durch Rechtsakten festgelegten Bedingungen, jedoch mindestens 3 Jahre ab dem Datum der Einreichung der endgültigen Antwort im Unternehmen aufbewahrt, sofern in anderen Rechtsakten keine längeren Aufbewahrungsfristen festgelegt sind.

6.10. Dokumente zur Bearbeitung von Beschwerden werden so aufbewahrt, dass ihre Vertraulichkeit, Integrität und Zugänglichkeit nur für befugte Personen gewährleistet sind.

7. ANALYSE UND VERHINDERUNG VON BESCHWERDEN

7.1. Die Gesellschaft führt regelmäßig (mindestens einmal im Jahr) eine Analyse der eingegangenen Beschwerden durch, um: 7.1.1. Identifizieren Sie die häufigsten Ursachen von Beschwerden; 7.1.2. Bewertung der Wirksamkeit des Beschwerdebearbeitungsprozesses; 7.1.3. mögliche systemische Mängel in den Aktivitäten, Prozessen oder Dokumenten des Unternehmens zu identifizieren.

7.2. Die Ergebnisse der Beschwerdeanalyse können verwendet werden: 7.2.1. Verbesserung interner Prozesse, Verfahren und Kontrollen; 7.2.2. Schulung und Stärkung der Kompetenzen der Mitarbeiter; 7.2.3. Verbesserung der Qualität der Dienstleistungsbereitstellung; 7.2.4. Interne Dokumente und Verträge.

7.3. Falls erforderlich, werden die Ergebnisse der Analyse der Beschwerden dem Unternehmensleiter vorgelegt und/oder zur Erstellung von Informationen an Aufsichtsstellen verwendet.

8. STREITIGKEITEN ZWISCHEN DEN PARTEIEN EINER FINANZIERUNGSTRANSAKTION

8.1. In Fällen, in denen eine Beschwerde bei der Gesellschaft bezüglich eines Streits zwischen den Parteien der Finanzierungstransaktion (z. B. Investor und Projekteigentümer/Kreditnehmer) eingereicht wird, gilt das Unternehmen: 8.1.1. zu bewerten, ob die Beschwerde in den Anwendungsbereich dieses Verfahrens fällt; 8.1.2. untersucht nur den Teil der Beschwerde, der sich auf die Aktivitäten, Handlungen oder Unterlassungen des Unternehmens als Crowdfunding-Dienstleister bezieht.

8.2. Das Unternehmen ist kein Schiedsrichter in einem Streit zwischen den Parteien der Finanzierungstransaktion und trifft keine Entscheidungen über die Erfüllung von Verpflichtungen zwischen den Parteien, außer in Fällen, in denen dies direkt mit der Einhaltung der von der Gesellschaft erbrachten Dienstleistungen mit den einschlägigen Rechtsakten und Vereinbarungen zusammenhängt.

8.3. Der Antragsteller ist über die Grenzen des Streits und mögliche alternative Möglichkeiten zur Wiedergutmachung der Interessen zu informieren.

9. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

9.1. Dieses Verfahren tritt ab dem 20. Januar 2026 in Kraft.

9.2. Das Verfahren wird vom Leiter der Gesellschaft genehmigt, geändert und aufgehoben.

9.3. Der Leiter der Gesellschaft und die von ihm ernannten verantwortlichen Personen sind für die Umsetzung und Einhaltung des Verfahrens verantwortlich.

9.4. Das Verfahren wird mindestens einmal jährlich oder im Falle einer Änderung der geltenden Rechtsakte, Anforderungen der Aufsichtsbehörden oder des Geschäftsmodells des Unternehmens überprüft.

9.5. Das Verfahren wird auf der Website des Unternehmens und/oder auf eine andere vom Unternehmen gewählte Weise veröffentlicht, um seine Zugänglichkeit für die Kunden sicherzustellen.

Anhang 1 zu
UAB Nordstreet Beschwerdebearbeitungsverfahren

BESCHWERDEFORMULAR

1.a Details des Antragstellers:

Name, Nachname / Name	
Registrierungscode und LEI (falls zutreffend)	
Adresse (Adresse des eingetragenen Geschäftssitzes für Unternehmen) (Straßen-, Haus- und Wohnungsnummer, Postleitzahl, Stadt, Bundesstaat)	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

1.b Kontaktdaten des Bewerbers (falls anders als 1.a):

Name, Nachname / Name	
Adresse (Adresse des eingetragenen Geschäftssitzes für Unternehmen) (Straßen-,	

Haus- und Wohnungsnummer, Postleitzahl, Stadt, Bundesstaat)	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

2.a Details des Vertreters (sofern zutreffend) (die Ernennung des Vertreters ist durch eine Vollmacht oder ein anderes offizielles Dokument zu belegen):

Name, Nachname / Name	
Registrierungscode und LEI (falls zutreffend)	
Adresse (Adresse des eingetragenen Geschäftssitzes für Unternehmen) (Straßen-, Haus- und Wohnungsnummer, Postleitzahl, Stadt, Bundesstaat)	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

2.b Kontaktdaten des Vertreters (falls anders als 2.a):

Name, Nachname / Name	
Adresse (Adresse des eingetragenen Geschäftssitzes für Unternehmen) (Straßen-, Haus- und Wohnungsnummer, Postleitzahl, Stadt, Bundesstaat)	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

3. Informationen zur Beschwerde

3.a Die Investition und/oder der Vertrag, auf den sich die Beschwerde bezieht (z. B. Investitionsnummer, Name des Projekteigentümers/Unternehmens und/oder Crowdfunding-Projekts, weitere Informationen zur relevanten Transaktion)

--

3.b Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde (klar den Gegenstand der Klage angeben)

Legen Sie Dokumente vor, die die angegebenen Fakten bestätigen.

--

3.c Datum der Ereignisse, auf die sich die Beschwerde bezieht

--

3.d Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Verlusts (sofern zutreffend)

--

3.e Weitere Kommentare oder Informationen (falls zutreffend)

--

Datum, Ort der Beschwerde und Unterschrift des Antragstellers

--

Dokumente, die der Beschwerde beigelegt sind (das entsprechende Kästchen ankreuzen):

<i>Vollmacht oder ein anderes Vertretungsdokument;</i>	
<i>Eine Kopie des Anlagevertrags im Zusammenhang mit der Beschwerde;</i>	
<i>Weitere Dokumente im Zusammenhang mit der Beschwerde (bitte einfügen):</i>	