

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. OGÓLNE POSTANOWIENIA

1.1. Niniejsza Procedura Rozpatrywania Skarg UAB Nordstreet (dalej Spółka) (dalej Procedura) ustanawia procedurę zarządzania skargami otrzymanymi przez Spółkę, mającą na celu zapewnienie: 1.1.1. szybki, sprawiedliwy, skuteczny i odpowiedni proces zarządzania skargami; 1.1.2. rejestrowanie i przechowywanie skarg, materiałów dotyczących ich rozpatrywania oraz informacji o podjętych środkach w celu rozwiązania skargi; 1.1.3. ciągła ocena wyników rozpatrywania skarg i skuteczne usuwanie przyczyn ich wystąpienia; 1.1.4. okresowa ocena oraz, jeśli konieczne, przegląd wdrażania i skuteczności tej polityki; 1.1.5. Wdrożenie Rozporządzenia (UE) 2020/1503 (dalej Rozporządzenie (UE) 2020/1503), Przepisów dotyczących rozpatrywania skarg otrzymanych przez uczestników rynku finansowego (wersja skonsolidowana z dnia 20.01.2026) (dalej Zasady) zatwierdzonych przez Zarząd Banku Litewskiego uchwałą nr 03-105 z 6 czerwca 2013 roku (wersja skonsolidowana z dnia 20.01.2026) (dalej Zasady) oraz innych wymogów obowiązujących aktów prawnych.

1.2. Procedura została przygotowana zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2020/1503, Regulaminem oraz innymi obowiązującymi aktami prawnymi.

1.3. Procedura dotyczy skarg dotyczących usług crowdfundingowych świadczonych przez Spółkę oraz/lub umów zawartych z Spółką w związku z działalnością Spółki jako dostawcy usług crowdfundingowych (operatora platformy). Procedura nie ma zastosowania: 1.3.1. zapytania (prośby o informacje), które nie są skargą; 1.3.2. roszczenia, dokumenty procesowe i inne roszczenia prawne, których rozpatrzenie odbywa się w odrębnych procedurach; 1.3.3. spory między stronami transakcji finansowej (np. inwestorem a właścicielem/pożyczkobiorcą projektu), z wyjątkiem przypadków, gdy spór obejmuje także ocenę jakości/wydajności świadczonych usług przez Spółkę (patrz Sekcja 8).

1.4. Podczas realizacji Procedury przestrzegane są wymogi aktów prawnych regulujących ochronę danych osobowych oraz zasad przetwarzania danych osobowych Spółki.

1.5. Proces zarządzania skargami w Spółce jest odrębny od innych procesów (zarządzanie zapytaniami, zarządzanie roszczeniami/sporami sądowymi itp.).

2. DEFINICJE

2.1. Pojęcia używane w Procedurze: 2.1.1. Odpowiedź to uzasadnione pisemne wyjaśnienie dla wnioskodawcy Spółki dotyczące rozpatrywanej skargi i/lub podjętej decyzji. 2.1.2. Firma nazywa się UAB Nordstreet, kod podmiotu prawnego 304565690.

Siedziba rejestrowa: Naugarduko str. 19, Wilno, Republika Litwa. 2.1.3. Klient – osoba fizyczna lub prawna, której Spółka świadczy usługi crowdfundingowe. 2.1.4. Wnioskodawca – osoba, która złożyła skargę dotyczącą świadczonych usług przez Spółkę i/lub umów zawartych z Firmą (obecny lub potencjalny klient) lub jej przedstawiciela. 2.1.5. Skarga – pisemny wniosek złożony przez wnioskodawcę do Spółki, w którym wskazano, że prawa osoby lub uzasadnione interesy wynikające z świadczonych usług lub umów świadczonych przez Spółkę zostały naruszone. Wniosek złożony e-mailem i innymi środkami komunikacji zdalnej, które dają możliwość właściwej identyfikacji wnioskodawcy i udowodnienia faktu złożenia skargi, również jest uznawany za pisemny. 2.1.6. Osoba zajmująca się skargami – osoba (lub dział) wyznaczona przez szefa Spółki, odpowiedzialna za przyjmowanie, rejestrację, rozpatrywanie skarg, podejmowanie decyzji i przygotowywanie odpowiedzi na wnioskodawców. 2.1.7. Proces zarządzania skargami – Procedura określa działania pracowników Spółki związane z otrzymaniem, zatwierdzeniem, rejestracją, rozpatrzeniem skargi, informowaniem wnioskodawcy itp. 2.1.8. Dziennik to dziennik rejestrujący skargi lub elektroniczny system rejestracji dokumentów odpowiadający mu (Załącznik nr 2).

2.2. Inne terminy używane w Procedurze są rozumiane zgodnie z definicją w Rozporządzeniu (UE) 2020/1503, Regulaminie oraz innych obowiązujących aktach prawnych.

3. SKŁADANIE SKARG

3.1. Wnioskodawca, który uważa, że jego prawa lub uzasadnione interesy zostały naruszone w stosunkach ze Spółką, może samodzielnie lub za pośrednictwem przedstawiciela złożyć skargę zgodnie z Aneks nr 1 (Formularz Skargi) do niniejszej procedury.

3.2. Skarga musi zawierać co najmniej następujące minimalne informacje: 3.2.1. jeśli wnioskodawca jest osobą fizyczną: imię i nazwisko, nazwisko, dane kontaktowe; 3.2.2. jeśli wnioskodawca jest podmiotem prawnym: imię i nazwisko, numer rejestracyjny, kod LEI (jeśli dotyczy), dane kontaktowe; 3.2.3. jeśli wnioskodawca jest reprezentowany: dane dotyczące przedstawiciela oraz podstawy reprezentacji (dołączanie pełnomocnictwa lub innego dokumentu); 3.2.4. odniesienie do inwestycji i/lub umowy, do których odnosi się pozew; 3.2.5. istotą skargi są sporne działania (zaniechania) Spółki oraz roszczenia wnioskodawcy; 3.2.6. data (daty) zdarzeń, do których dotyczy pozew; 3.2.7. data i miejsce złożenia skargi; 3.2.8. lista dokumentów towarzyszących.

3.3. Skargi są rozpatrywane w języku litewskim lub w innym języku, jeśli spółka i wnioskodawca się na to zgodzą.

3.4. Skarga powinna zostać złożona na piśmie do Spółki w jeden z następujących sposobów: 3.4.1. poprzez zgłoszenie się po przyjeździe na adres obsługi klienta/korespondencji firmy: A. Domaševičius ul. 9, Wilno (centrum biznesowe D9); 3.4.2. pocztą lub kurierem na następujący adres: Konstitucijos pr. 26, Wilno (centrum biznesowe D9); 3.4.3. E-mailem: info@nordstreet.lt (zaleca się złożenie skargi jako osobnego załącznika); 3.4.4. inne środki komunikacji zdalnej wykorzystywane przez

Spółkę (np. środowisko kontowe/centrum pomocy), jeśli w ten sposób można prawidłowo zidentyfikować wnioskodawcę i udowodnić fakt złożenia skargi.

4. PRZYJMOWANIE I REJESTRACJA SKARG

4.1. Po otrzymaniu skargi przez Spółkę, pracownik, który ją przyjął, przekazuje skargę osobie rozpatrującej skargi tego samego dnia roboczego. Fakt otrzymania skargi powinien zostać potwierdzony wnioskodawcy tak szybko, jak to możliwe (jeśli dane kontaktowe wnioskodawcy na to pozwalają).

4.2. Skarga może być uznana za niedopuszczalną, jeśli: 4.2.1. złożona skarga nie spełnia minimalnych wymagań określonych w Rozdziale 3 i wnioskodawca nie eliminuje ich w terminie wyznaczonym przez Spółkę; 4.2.2. identyczny pozew składany jest w sprawie spółki, w której spółka już podjęła decyzję, lub spór dotyczący tego samego przedmiotu jest rozpatrywany przez sąd lub inny właściwy organ; 4.2.3. Skarga została złożona ponad 3 miesiące po dniu, w którym wnioskodawca dowiedział się o naruszeniu lub powinien był się o nim dowiedzieć, z wyjątkiem przypadków, gdy wnioskodawca wskazuje obiektywne powody przekroczenia terminu lub spółka decyduje się rozpatrzyć skargę, aby zapewnić skuteczność procesu zarządzania skargą i najlepszy interes klientów.

4.3. Jeśli skarga zostanie uznana za niedopuszczalną, wnioskodawca otrzyma jasne wyjaśnienie, dlaczego skarga nie może zostać rozpatrzona, a w razie potrzeby wskazane zostaną inne środki zaradcze.

4.4. Po zaakceptowaniu skargi do rozpatrzenia, wnioskodawca otrzymuje następujące informacje: 4.4.1. Dane kontaktowe osoby zajmującej się skargami; 4.4.2. terminy rozpatrzenia skargi zgodnie z punktami 5.8 do 5.9.

4.5. Każda zaakceptowana skarga musi być odnotowana w dzienniku (Załącznik nr 2).

4.6. Następujące obowiązkowe dane zostaną wpisane do dziennika: 4.6.1. Imię i nazwisko wnioskodawcy; 4.6.2. dane kontaktowe wnioskodawcy; 4.6.3. data i sposób otrzymania skargi; 4.6.4. Numer rejestracji skargi (jeśli jest stosowany w systemie rejestracji Spółki); 4.6.5. istota skargi (krótka treść); 4.6.6. usługi i rodzaj produktu Firmy, na którą skarżono skargę; 4.6.7. Data złożenia odpowiedzi do wnioskodawcy; 4.6.8. ostateczny rozstrzyg pozwu; 4.6.9. imię, nazwisko, stanowisko pracownika firmy, który rozpatrzył skargę i złożył odpowiedź.

4.7. Inne działania związane z egzaminem (np. spotkania wewnętrzne, skorzystanie z zewnętrznych konsultantów itp.) również mogą być odnotowane w dzienniku.

5. ROZPATRYWANIE SKARG

5.1. Podczas rozpatrywania skarg Spółka kieruje się zasadami poszanowania praw człowieka, sprawiedliwości, uczciwości, rozsądnosci, obiektywności, bezstronności i terminowości.

5.2. Osoba rozpatrująca skargi samodzielnie analizuje skargę i przygotowuje odpowiedź lub zleca kompetentnym pracownikom Spółki zbadanie okoliczności wskazanych w skardze oraz złożenie pisemnego projektu odpowiedzi.

5.3. Osoba rozpatrująca skargi nie może rozpatrywać skargi, jeśli została złożona z powodu jej własnych działań (zaniechań) lub okoliczności, które mogą powodować konflikt interesów. W takim przypadku rezygnuje i informuje szefa Kompanii, który mianuje inną bezstronną osobę.

5.4. Osoba badająca skargę musi między innymi: 5.4.1. zbierać i oceniać dokumenty oraz dane związane ze skargą; 5.4.2. analizując historię służby wnioskodawcy; 5.4.3. ocenić wcześniejsze skargi wnioskodawcy (jeśli takie istnieją); 5.4.4. w razie potrzeby poprosić o dodatkowe informacje; 5.4.5. aby zapewnić jasną i zrozumiałą komunikację z kandydatem.

5.5. Skargi powinny być rozpatrywane na piśmie. W wyjątkowych przypadkach spotkania stron mogą być organizowane w celu osiągnięcia pokojowego rozwiązania.

5.6. Skargi rozpatrywane są bezpłatnie.

5.7. Wnioskodawca jest informowany o niezbędnych działaniach niezbędnych do rozpatrzenia skargi (jeśli to dotyczy) i odpowiada na uzasadnione pytania.

5.8. Spółka musi przeanalizować skargę i dostarczyć wnioskodawcy kompleksową, uzasadnioną i udokumentowaną ostateczną odpowiedź tak szybko, jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od daty otrzymania skargi.

5.9. W wyjątkowych przypadkach, gdy nie jest możliwe udzielenie ostatecznej odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych z powodów niezależnych od Spółki, Spółka musi udzielić tymczasowej odpowiedzi w tym terminie, jasno wskazując powody opóźnienia oraz termin, w którym wnioskodawca otrzyma ostateczną odpowiedź. W każdym razie termin na złożenie ostatecznej odpowiedzi nie może przekraczać 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi.

5.10. Jeśli skarżący odmówi swoich roszczeń na piśmie, rozpatrywanie skargi zostaje zakończone, a wpis zostanie dokonany w Dzienniku.

6. PODEJMOWANIE DECYZJI I REAKCJA

6.1. Odpowiedź uwzględnia wszystkie pytania podniesione w pozwie i przedstawia powody podjęcia decyzji. Decyzje dotyczące podobnych skarg muszą być spójne, chyba że różnica wynika z obiektywnych okoliczności.

6.2. Odpowiedź powinna być przekazana wnioskodawcy na piśmie e-mailem lub (na wniosek wnioskodawcy) na papierze/innym nośniku trwałym, jeśli się zgodzimy.

6.3. Odpowiedź powinna wskazywać co najmniej: 6.3.1. Data złożenia odpowiedzi; 6.3.2. odpowiedź rozsądna (fakty, warunki umowy i/lub normy prawne), na których się opiera; 6.3.3. Lista dokumentów do załącznika (jeśli zostanie załączona); 6.3.4. imię i nazwisko, stanowisko (oraz podpis, jeśli dotyczy) osoby, która przygotowała odpowiedź; 6.3.5. Jeśli skarga nie zostanie zaspokojona lub częściowo spełniona, wskazane

zostaną środki zaradcze dla interesu wnioskodawcy (w tym możliwe metody rozstrzygania sporów, odpowiednie organy i/lub sąd).

6.4. Odpowiedzi na skargi powinny być koordynowane z Dyrektorem (Menedżerem) Spółki lub jego/jej upoważnioną osobą.

6.5. Jeśli Spółka nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie działań wskazanych w skardze, wnioskodawca zostanie poinformowany o powodach odmowy przeprowadzenia dochodzenia, a jeśli to możliwe, zostanie wskazany podmiot odpowiedzialny za zbadanie danej kwestii.

6.6. Jeśli Spółka nie spełni roszczeń wnioskodawcy (konsumenta) lub je częściowo spełni, ma prawo zwrócić się do Banku Litewskiego o pozasądowe rozwiązanie sporu z dostawcą usług finansowych zgodnie z procedurą ustanowioną przez Bank Litewski (stosując warunki przewidziane w aktach prawnych).

6.7. Informacje o procedurze rozstrzygania sporów z dostawcami usług finansowych są publikowane na stronie internetowej Banku Litwy.

6.8. Jeśli wnioskodawca nie jest konsumentem lub spór nie wynika z kompetencji Banku Litwy, ma prawo bronić swoich praw w sądzie zgodnie z procedurą ustanowioną przez akty prawne Republiki Litewskiej.

6.9. Skargi, materiały związane z ich rozpatrzeniem, decyzje, odpowiedzi na wnioskodawców oraz inne informacje związane z procesem zarządzania skargami będą przechowywane w Spółce na warunkach określonych przez akty prawne, ale nie wcześniej niż przez 3 lata od daty złożenia ostatecznej odpowiedzi, chyba że w innych aktach prawnych zostaną ustanowione dłuższe okresy przechowywania.

6.10. Dokumenty dotyczące rozpatrywania skarg powinny być przechowywane w taki sposób, aby zapewnić ich poufność, integralność i dostępność wyłącznie osobom upoważnionym.

7. ANALIZA I ZAPOBIEGANIE SKARGOM

7.1. Spółka okresowo (co najmniej raz w roku) przeprowadza analizę otrzymanych skarg zgodnie do: 7.1.1. Zidentyfikuj najczęstsze przyczyny skarg; 7.1.2. ocenić skuteczność procesu rozpatrywania skarg; 7.1.3. identyfikować możliwe systemowe niedociągnięcia w działaniach, procesach lub dokumentach Spółki.

7.2. Wyniki analizy skarg można wykorzystać: 7.2.1. poprawa wewnętrznych procesów, procedur i kontroli; 7.2.2. szkolenia i wzmacnianie kompetencji pracowników; 7.2.3. poprawa jakości świadczenia usług; 7.2.4. dokumenty wewnętrzne i umowy.

7.3. W razie potrzeby wyniki analizy skarg powinny być przedstawiane Szefowi Spółki i/lub wykorzystywane do przygotowania informacji przekazywanych instytucjom nadzorującym.

8. SPORY MIĘDZY STRONAMI TRANSAKCJI FINANSOWEJ

8.1. W przypadkach, gdy do Spółki składana jest skarga dotycząca sporu między stronami transakcji finansowej (np. inwestorem a właścicielem projektu/kredytobiorcą), Spółka: 8.1.1. ocenić, czy skarga mieści się w zakresie niniejszej Procedury; 8.1.2.

Analizuje tylko tę część skargi dotyczącą działań, działań lub zaniechań Spółki jako dostawcy usług crowdfundingowych.

8.2. Spółka nie jest arbitrem sporu między stronami transakcji finansowej i nie podejmuje decyzji dotyczących realizacji zobowiązań między stronami, z wyjątkiem przypadków, gdy jest to bezpośrednio związane ze zgodnością świadczonych usług Spółki z obowiązującymi aktami prawnymi i umowami.

8.3. Petent zostanie poinformowany o granicach sporu oraz możliwych alternatywnych sposobach dochodzenia praw interesów.

9. POSTANOWIENIA OSTATECZNE

9.1. Procedura ta wejdzie w życie od 20 stycznia 2026 roku.

9.2. Procedura zostanie zatwierdzona, zmieniona i uchylona przez Szefa Spółki.

9.3. Za wdrożenie i przestrzeganie Procedury odpowiadają Szef Spółki oraz osoby przez niego wyznaczone odpowiedzialne.

9.4. Procedura powinna być przeglądana co najmniej raz w roku lub w przypadku zmiany obowiązujących aktów prawnych, wymogów organów nadzorczych lub modelu biznesowego Spółki.

9.5. Procedura powinna być publikowana na stronie internetowej Spółki i/lub w inny sposób wybrany przez Spółkę, zapewniając jej dostępność dla Klientów.

Załącznik 1 do

Procedury rozpatrywania skarg na UAB Nordstreet

FORMULARZ SKARGI

1.a Szczegóły dotyczące wnioskodawcy:

Imię, nazwisko / imię	
Kod rejestracyjny i LEI (jeśli dotyczy)	
Adres (adres siedziby firmy) (ulica, numer domu i mieszkania, kod pocztowy, miasto, stan)	
Numer telefonu	
Adres e-mail	

1.b Dane Kontaktowe wnioskodawcy (jeśli różnią się od 1.a):

Imię, nazwisko / imię	
Adres (adres siedziby firmy) (ulica, numer domu i mieszkania, kod pocztowy, miasto, stan)	
Numer telefonu	
Adres e-mail	

2.a Szczegóły dotyczące przedstawiciela (jeśli dotyczy) (powołanie przedstawiciela musi być potwierdzone pełnomocnictwem lub innym oficjalnym dokumentem):

Imię, nazwisko / imię	
Kod rejestracyjny i LEI (jeśli dotyczy)	
Adres (adres siedziby firmy) (ulica, numer domu i mieszkania, kod pocztowy, miasto, stan)	
Numer telefonu	
Adres e-mail	

2.b Dane Kontaktowe przedstawiciela (jeśli różnią się od 2.a):

Imię, nazwisko / imię	
Adres (adres siedziby firmy) (ulica, numer domu i mieszkania, kod pocztowy, miasto, stan)	
Numer telefonu	
Adres e-mail	

3. Informacje o pozwie

3.a Inwestycja i/lub umowa, do której dotyczy skarga (np. numer inwestycji, nazwa właściciela projektu/firmy i/lub projektu crowdfundingowego, inne informacje dotyczące danej transakcji)

--

3.b Opis przedmiotu skargi (wyraźnie wskazywanie przedmiotu skargi)

Dostarcz dokumenty potwierdzające podane fakty.

--

3.c Data(y) zdarzeń, do których dotyczy pozw

--

3.d Opis szkód, strat lub strat poniesionych (jeśli dotyczy)

--

3.E Inne uwagi lub informacje (jeśli mają zastosowanie)

--

Data, miejsce złożenia skargi oraz podpis wnioskodawcy

--

Dokumenty dołączone do Skargi (zaznacz odpowiednie pole):

<i>pełnomocnictwo lub inny dokument reprezentacji;</i>	
<i>Kopia umowy inwestycyjnej dotyczącej pozwu;</i>	
<i>Inne dokumenty związane ze skargą (proszę wstawić):</i>	