

PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE QUEJAS

1. PROVISIONES GENERALES

- 1.1. Esta UAB Nordstreet ("**La empresa**") procedimiento de tramitación de reclamaciones ("**Orden**") establece la política de atención de quejas en la Compañía, diseñada para asegurar:
- 1.1.1. proceso de gestión rápido y justo de las quejas recibidas que se presentan a la Compañía;
 - 1.1.2. denuncias, materiales relacionados con su investigación, respuestas e información sobre medidas, cuyo almacenamiento se tomó para resolver la denuncia;
 - 1.1.3. evaluación continua de los resultados de la investigación de denuncias y eliminación efectiva de las causas de las denuncias;
 - 1.1.4. evaluación periódica y, si es necesario, revisión de la implementación y eficacia de esta política de gestión de quejas;
 - 1.1.5. Reglamento (UE) 2020/1503 correspondiente ("**Reglamentos**"), de la Junta del Banco de Lituania en 2013 6 de junio mediante resolución nro. 03-105 de las Reglas aprobadas para el tratamiento de quejas recibidas por los participantes del mercado financiero ("**Normas**") y la debida ejecución de otros actos jurídicos.
- 1.2. El procedimiento se prepara de acuerdo con los requisitos del Reglamento, Normas y demás actos jurídicos aplicables.
- 1.3. Este Procedimiento se aplica a quejas relacionadas con los servicios prestados por la Compañía y/o los contratos celebrados con la Compañía, en lo que respecta a las actividades del operador de la plataforma de crowdfunding realizadas por la Compañía. El procedimiento no aplica a otras demandas, juicios, solicitudes de cumplimiento de términos de contratos o de suministro de información, explicaciones realizadas a la Empresa por clientes y/o terceros.
etc.
- 1.4. Al implementar la política de manejo de quejas de la Compañía establecida en este Procedimiento, se deben cumplir los requisitos de los actos legales que regulan la protección legal de datos personales y seguir las reglas de procesamiento de datos personales aprobadas por la Compañía.

2. CONCEPTOS

- 2.1. Términos utilizados en este Procedimiento:

- 2.1.1. **La respuesta**—La Compañía proporciona al Solicitante una explicación razonada por escrito sobre la denuncia examinada o la decisión adoptada.
- 2.1.2. **La empresa**—UAB Nordstreet, código de entidad jurídica 304565690, domicilio social en Naugarduko st. 19, Vilna, Lituania.
- 2.1.3. **El cliente**—una persona física o jurídica a quien la Compañía proporciona servicios de operador de plataforma de crowdfunding.
- 2.1.4. **El aplicante**—el Cliente que presentó la Reclamación sobre los servicios prestados por la Compañía y/o los contratos celebrados con la Compañía.
- 2.1.5. **Queja**—Recurso escrito del solicitante a la Sociedad, indicando que se vulneran sus derechos o intereses legítimos, relacionados con las actividades del operador de la plataforma de crowdfunding realizadas por la Sociedad, tal como se entiende de conformidad con el Reglamento.
- 2.1.6. **Oficial de quejas**—la persona responsable de manejar las Quejas en la Compañía, es decir, recopilar la información necesaria para manejar las Quejas recibidas, examinar las Quejas, tomar decisiones y preparar las Respuestas a los Solicitantes.
- 2.1.7. **Proceso de gestión de quejas**—Las acciones de la Compañía relacionadas con la recepción, registro, examen de Quejas, información al Solicitante, etc. se establecen en este Procedimiento.
- 2.1.8. **Revista**—Libro de registro electrónico de registro de Reclamaciones presentadas ante la Empresa, el cual contiene la información especificada en este Procedimiento.

- 2.2. A menos que el contexto requiera lo contrario, las palabras utilizadas en la Orden en singular incluyen las palabras utilizadas en plural, y viceversa.
- 2.3. Los demás términos utilizados en este Procedimiento se entienden definidos en los Reglamentos, Normas y/o política de control interno de la Sociedad.

3. PRESENTACIÓN DE QUEJAS

3.1. El solicitante que considere que sus derechos o intereses legítimos han sido vulnerados en sus relaciones con la Compañía, podrá presentar una Queja a la Compañía por escrito, por sí mismo o a través de un representante, de conformidad con el Apéndice No. de este Procedimiento. 1 formulario prescrito.

3.2. La denuncia deberá contener al menos la siguiente información mínima:

3.2.1. si el Solicitante es una persona física: nombre, dirección y datos de contacto del Solicitante datos;

3.2.2. si el Solicitante es una entidad legal: nombre del Solicitante, número de registro y Código LEI (si corresponde), dirección del domicilio social, datos de contacto;

3.2.3. si el Solicitante está representado por otra persona: el nombre, apellido o título del representante, número de registro y código LEI (si corresponde), dirección (oficina registrada), detalles de contacto y la base de representación (adjuntando a la Reclamación un poder apoderado en la forma prescrita por la ley u otro documento que confirme las autorizaciones del representante del solicitante para actuar en nombre del solicitante);

3.2.4. Referencia a la inversión y/o contrato al que se refiere la Queja;

3.2.5. La esencia de la queja son las acciones (inacción) de la Compañía que se denuncian, en lo que se refiere a la prestación de servicios de operador de plataforma de crowdfunding, por las cuales el Solicitante presenta la Queja y en la que basa sus reclamos;

3.2.6. Fecha(s) de los eventos a los que se refiere la Queja;

3.2.7. Lugar y fecha de presentación de la denuncia;

3.2.8. una lista de documentos que se presentarán con la denuncia (por ejemplo, poder, evidencia de violación, etc.);

3.3. La denuncia debe ser completa, ordenada, legible y escrita en lituano, inglés, letón, estonio, español o polaco.

3.4. Una queja a la Compañía debe presentarse por escrito de cualquiera de las siguientes maneras:

3.4.1. presentándolo personalmente en la sede de la Compañía en la dirección Konstitucijos per. 26, Vilnius (centro de negocios Forum Palace, piso V);

3.4.2. enviando por correo (con la ayuda de un mensajero u otro) a la dirección del domicilio social de la Compañía, Konstitucijos per. 26, Vilnius (centro de negocios Forum Palace, piso V);

3.4.3. por correo electrónico: info@nordstreet.lt (La denuncia se adjunta como archivo adjunto escaneado por separado para garantizar la protección del texto y para identificar la firma).

4. ACEPTACIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS

4.1. Después de que la Compañía recibe una Queja presentada de cualquier manera, el empleado que aceptó la Queja debe enviarla a la persona que maneja las Quejas el mismo día hábil. La persona que maneja las quejas debe confirmar la recepción de la queja al Solicitante y decidir sobre su admisibilidad dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la Queja por parte de la Compañía.

4.2. La Compañía considera inaceptables las siguientes Quejas:

4.2.1. si la Queja presentada no cumple con los requisitos establecidos en el Capítulo 3;

4.2.2. si a la Compañía se le presenta una Queja idéntica o una Queja que ya está siendo examinada por otra institución o tribunal competente o para la cual se ha tomado una decisión de la Compañía o para la cual una decisión, sentencia u orden judicial ha entrado en vigor;

4.2.3. Quejas anónimas y Quejas presentadas a la Compañía más de tres meses después del día en que el Cliente tuvo o debería haber tenido conocimiento de la violación de sus derechos o intereses legítimos, excepto en aquellos casos en que el titular de la Compañía decida examinar la Queja correspondiente con base en los intereses legítimos de la Compañía.

4.3. Si la persona que examina las quejas decide que la Queja no es aceptable para la Compañía, se le proporciona al Solicitante una explicación clara y detallada de por qué la Queja se considera inaceptable y no puede ser considerada por la Compañía.

4.4. Después de que la denuncia sea aceptada para su examen por decisión de la persona que examina las denuncias, párrafo 4.1. La siguiente información se proporciona al Solicitante dentro del plazo establecido:

4.4.1. La identidad y los datos de contacto de la persona que maneja las quejas, a quien el Solicitante puede dirigir cualquier pregunta relacionada con la Reclamación, incluida la dirección de correo electrónico, dirección postal y número de teléfono;

4.4.2. El plazo para examinar la denuncia y presentar la respuesta al Solicitante.

4.5. Cada Reclamo aceptado debe ser registrado en el Diario por la persona que atiende el Reclamo (Anexo N° 2).

4.6. Los siguientes datos sobre la Reclamación se registran y procesan en el registro:

4.6.1. Nombre y apellido o título del Solicitante (si el Solicitante es una persona jurídica);

4.6.2. Dirección del Solicitante especificada en la denuncia;

4.6.3. Fecha y forma de recepción de la denuncia;

4.6.4. Número de registro de denuncia;

4.6.5. La esencia de la denuncia (breve contenido);

4.6.6. se quejó sobre servicios o productos de la Compañía, sus tipos;

4.6.7. la fecha de envío de la respuesta al Solicitante;

4.6.8. el resultado final (decisión) de la Queja.

4.7. También se recomienda registrar en el registro todas las demás acciones de la Compañía relacionadas con la investigación de la Denuncia (por ejemplo, contacto con abogados externos, consultas internas sobre las circunstancias indicadas en la Denuncia, inspecciones internas, etc.).

5. EXAMEN DE QUEJAS

5.1. La empresa debe tomar todas las medidas posibles para que la Denuncia sea investigada de la forma más rápida y exhaustiva posible. Al tramitar las quejas, la empresa debe guiarse por los principios de respeto de los derechos humanos, justicia, honestidad, razonabilidad, objetividad, imparcialidad, operatividad y otros principios establecidos en las Normas y otras leyes de la República de Lituania.

5.2. La propia persona que examina la Queja examina la Queja y escribe la Respuesta o instruye a otros empleados competentes de la Compañía para que investiguen las circunstancias y requisitos especificados en la Queja y presenten un borrador escrito de la Respuesta a la persona que examina las Quejas en el menor tiempo posible, pero no superior a los plazos establecidos en el punto 5.9 del Procedimiento.

5.3. El Examinador de Quejas no podrá investigar las quejas que se presenten debido a las acciones (inacción) del Examinador de Quejas o las acciones (inacción) de sus familiares cercanos (si trabajan en la Compañía). En tal caso, la persona que maneja las Quejas debe inhibirse del manejo de la Queja específica informando por escrito al gerente de la Compañía, quien designa a otro empleado de la Compañía que no tenga un conflicto de intereses durante el manejo de la Queja. Una persona cuyas acciones (inacción) se denuncian, un pariente cercano de dicha persona o una persona directamente subordinada a esta persona no pueden ser designados para investigar la denuncia. Si las personas previstas en este punto creen que, tratándose de una Denuncia específica, no pueden investigar esta Denuncia por otras circunstancias que causan o pueden causar un conflicto de intereses, deberán notificarlo inmediatamente al gerente de la Compañía y retirarse de el examen o investigación de la Denuncia específica. Si las circunstancias previstas en este punto se vuelven evidentes durante la investigación de la Denuncia, se deben tomar medidas urgentes para eliminar las circunstancias que causan o pueden causar un conflicto de intereses y, si es necesario, designar a otra persona para que examine o investigue una Denuncia específica.

5.4. La persona que tramita la denuncia deberá, entre otras cosas:

5.4.1. recopilar y evaluar todos los documentos y datos relacionados con la Denuncia en cuestión;

5.4.2. analizar y evaluar datos históricos relacionados con el servicio del Solicitante;

5.4.3. analizar y evaluar las Quejas anteriores del Solicitante (si las hubiera);

5.4.4. evaluar otra información disponible y relevante para el examen de la Reclamación (contratos celebrados por el Solicitante, datos relacionados con el cumplimiento de obligaciones con la Compañía, etc.);

5.4.5. si es necesario, comunicarse con el Solicitante;

5.4.6. si es necesario, solicitar al empleado de la Compañía cuyas acciones se reclaman, o a los colegas del empleado antes mencionado, que brinden explicaciones sobre las circunstancias de la Queja;

- 5.4.7. si es necesario, solicitar al Solicitante o a su representante que proporcione información adicional necesaria para el examen de la Reclamación.
- 5.5. Las quejas en la Empresa se tramitarán por escrito. En casos excepcionales, podrán organizarse reuniones de las partes para poner fin pacíficamente al conflicto. La reunión puede ser organizada tanto por el denunciante como por la empresa.
- 5.6. Las quejas son tramitadas por la Compañía de forma gratuita.
- 5.7. La persona que maneja la Reclamación informa al Solicitante sobre todas las acciones adicionales tomadas durante la tramitación de la Reclamación y responde de inmediato a las preguntas razonables del Solicitante sobre la tramitación de la Reclamación.
- 5.8. La persona que examina la queja debe examinar la Queja y presentar una Respuesta detallada, motivada y documentada al Solicitante lo antes posible, pero a más tardar dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha de recepción de la Queja del Solicitante por parte de la Compañía.
- 5.9. Si por razones excepcionales fuera del control de la Compañía, es imposible enviar la Respuesta dentro de los 30 días naturales, la Compañía informa al Cliente sobre esto, especificando los motivos del retraso en la Respuesta a la Reclamación y el plazo dentro del cual el Solicitante recibirá la Respuesta final.
- 5.10. Si durante el examen de la Reclamación el Solicitante, que presentó la Reclamación, rechaza su reclamación por escrito, la persona que examina las Reclamaciones deberá dar por terminado el examen iniciado de la Reclamación. En este caso, se hace un asiento correspondiente en el Diario sobre el retiro de la Denuncia y la terminación del examen de la Denuncia.

6. ADOPCIÓN DE LA DECISIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA

- 6.1. La respuesta tiene en cuenta todas las cuestiones especificadas en la Denuncia y proporciona los motivos de la decisión pertinente. La decisión sobre la Reclamación debe ser consistente con todas las decisiones anteriores de la Compañía sobre Reclamaciones similares, a menos que la Compañía pueda justificar la adopción de decisiones diferentes.
- 6.2. El original de la respuesta junto con los documentos adjuntos se entrega al Solicitante por correo electrónico o, a petición del Solicitante, en formato papel.
- 6.3. La respuesta al Solicitante deberá incluir al menos:
- 6.3.1. Fecha de presentación de la respuesta;
 - 6.3.2. respuesta motivada;
 - 6.3.3. lista de documentos adjuntos (si los hubiera);
 - 6.3.4. El nombre, cargo y firma de la persona que prepara la respuesta a la Denuncia.
- 6.4. Las respuestas a las Reclamaciones de los Postulantes deberán en todos los casos coordinarse con el Director de la Sociedad.
- 6.5. Si la Compañía no es responsable de realizar las actividades especificadas en la Reclamación recibida, la Compañía deberá indicar al Solicitante las razones por las cuales se niega a aceptar y examinar la Reclamación, así como, si es posible, el participante del mercado financiero responsable de examinar la Reclamación. Denuncia pertinente.
- 6.6. Si la Compañía no satisface los requisitos del Solicitante o los satisface parcialmente y el Solicitante es un consumidor, el Solicitante tiene derecho a presentar una solicitud al Banco de Lituania por escrito o electrónicamente dentro de 1 (un) año a partir de la fecha de la solicitud a la Compañía. para una resolución de la disputa. Un solicitante que no cumpla con el plazo especificado para presentar una solicitud ante el Banco de Lituania pierde el derecho de presentar una solicitud ante el Banco de Lituania por el mismo conflicto, es decir, por el mismo asunto (reclamo a la Compañía) y sobre la misma base (circunstancias en las que el se basa la reclamación), y no importa que haya solicitado repetidamente a la Compañía.
- 6.7. Puede obtener más información sobre el procedimiento para los litigios de consumidores con proveedores de servicios financieros en el sitio web del Banco de Lituania: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 6.8. Si la Compañía no satisface los requisitos del Solicitante o los satisface parcialmente y el Solicitante no es un consumidor, el Solicitante tiene derecho a acudir a los tribunales de conformidad con las leyes de la República de Lituania.
- 6.9. Las quejas examinadas con toda la documentación deben almacenarse en un archivo separado en una carpeta de quejas o en el sistema de almacenamiento electrónico de datos de la Compañía de acuerdo con el procedimiento establecido por la ley, pero durante al menos 3 años a partir de la fecha de presentación de la respuesta final a la cliente.

7. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

- 7.1. Para identificar sus debilidades y potenciales riesgos legales u operativos, la Compañía evalúa constantemente los resultados de la investigación de Denuncias. Durante esta evaluación, el empleado designado por el gerente de la Compañía:

- 7.1.1. recopila información sobre Quejas similares, en lo que respecta a las actividades del operador de la plataforma de crowdfunding realizadas por la Compañía, realiza un análisis de esta información con el fin de determinar el motivo fundamental de la aparición de las quejas, así como presenta propuestas a la titular de la Compañía en cuanto al establecimiento de prioridades para eliminar los motivos de aparición de Quejas;
- 7.1.2. evalúa si el motivo fundamental de la ocurrencia de ciertas Reclamaciones puede determinar la ocurrencia de Reclamaciones relacionadas con otros servicios o productos proporcionados por la Compañía, en lo que respecta a las actividades del operador de la plataforma de crowdfunding realizadas por la Compañía;
- 7.1.3. evalúa si las causas fundamentales de las Quejas pueden eliminarse y presenta sugerencias al gerente de la Compañía sobre formas de eliminarlas;
- 7.1.4. si es necesario, toma medidas para eliminar las causas fundamentales identificadas de las Quejas;
- 7.1.5. vela por que se proporcione periódicamente al Director de la Empresa información sobre causas repetidas o sistemáticas de Reclamaciones para que pueda desempeñar eficazmente sus funciones.
- 7.2. El titular de la Compañía, habiéndose familiarizado con la información especificada en el punto 7.1 del Procedimiento sobre las Quejas recibidas por la Compañía y los resultados de su examen, y habiendo evaluado las propuestas recibidas sobre las prioridades de eliminación de las causas de las Quejas y la métodos para su eliminación, toma las decisiones adecuadas para eliminar las razones fundamentales identificadas para la aparición de Quejas.
- 7.3. La información sobre las decisiones del gerente de la Compañía en cuanto a la eliminación de deficiencias operativas identificadas a partir de quejas y gestión de riesgos debe almacenarse durante al menos 3 años de acuerdo con el procedimiento establecido por las leyes.

8. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LAS PARTES DE LA TRANSACCIÓN DE FINANCIAMIENTO

- 8.1. Si el Solicitante cree que la otra parte de la transacción financiera ha violado sus derechos o intereses legítimos, el Solicitante tiene derecho a presentar una solicitud a la Compañía de la misma manera establecida en este Procedimiento. Sin embargo, en tales casos, el Solicitante debe indicar que presenta su solicitud debido a una disputa entre las partes de la transacción de financiamiento.
- 8.2. Después de examinar la información proporcionada por el Solicitante relacionada con la disputa entre los participantes de la transacción de financiamiento, la Compañía podrá presentar una oferta a las partes de la transacción de financiamiento sobre una posible forma de resolver la disputa dentro de un período no mayor a 35 días hábiles. Dicha oferta no es vinculante ni vinculante.
- 8.3. Según el punto 8.1 del Procedimiento, la información proporcionada por el Solicitante no se considera Denuncia y otras disposiciones aplicables a las Denuncias previstas en el Procedimiento no le son aplicables. En todos los casos, la Compañía intenta actuar en el mejor interés de sus Clientes, pero no asume ninguna responsabilidad por la propuesta de resolución de disputas presentada, su idoneidad o sus consecuencias.
- 8.4. Si no es posible resolver la disputa entre las partes de la transacción de financiamiento de acuerdo con el procedimiento previsto en las cláusulas 8.1-8.3 del Procedimiento, la disputa entre las partes de la transacción de financiamiento se resuelve adicionalmente de acuerdo con el procedimiento previsto por el actos jurídicos aplicables.

9. PROVISIONES FINALES

- 9.1. Las modificaciones y/o adiciones a este Procedimiento entrarán en vigor al día siguiente de su adopción, a menos que se especifique una fecha diferente de entrada en vigor. El titular de la Compañía debe asegurarse de que los empleados de la Compañía sean informados oportunamente sobre los cambios y/o adiciones al Procedimiento.
- 9.2. El Gerente de la Empresa es responsable de la adecuada implementación y control del Procedimiento. El director de la empresa determina quién desempeña las funciones de la persona que atiende las quejas.
- 9.3. Los encargados de la gestión de quejas deben tener suficientes habilidades, conocimientos y experiencia para implementaría los requisitos de este Procedimiento.
- 9.4. El Manejador de Quejas debe tener acceso a toda la información necesaria para manejar las Quejas.
- 9.5. La empresa recopila y, a petición del Banco de Lituania, proporciona información sobre el número de reclamaciones recibidas. desglosados por los motivos de la presentación y los resultados del examen.
- 9.6. Todos los empleados de la Compañía estarán familiarizados con este Procedimiento y sus modificaciones mediante la firma y deberán guiarse por el mismo.

FORMULARIO DE QUEJA

1.a Datos del solicitante:

Nombre, apellidos / Título	
Código de registro y código LEI (si corresponde)	
Dirección (dirección del domicilio social de las empresas) (calle, número de casa y apartamento, código postal, ciudad, estado)	
Número de teléfono	
correo electrónico dirección de correo	

1.b Datos de contacto del solicitante (si son diferentes de 1.a):

Nombre, apellidos / Título	
Dirección (dirección del domicilio social de las empresas) (calle, número de casa y apartamento, código postal, ciudad, estado)	
Número de teléfono	
correo electrónico dirección de correo	

2.a Datos del representante (si procede) (el nombramiento del representante se acredita mediante poder u otro documento oficial):

Nombre, apellidos / Título	
Código de registro y código LEI (si corresponde)	
Dirección (dirección del domicilio social de las empresas) (calle, número de casa y apartamento, código postal, ciudad, estado)	
Número de teléfono	
correo electrónico dirección de correo	

2.b Datos de contacto del representante (si son diferentes de 2.a):

Nombre, apellidos / Título	
Dirección (dirección del domicilio social de las empresas) (calle, número de casa y apartamento, código postal, ciudad, estado)	
Número de teléfono	
correo electrónico dirección de correo	

3. Información sobre la denuncia

3.a Inversión y/o contrato al que se refiere la reclamación (es decir, número de inversión, nombre del propietario/empresa del proyecto y/o proyecto de financiación colectiva, otra información sobre la transacción relevante)

--

3.b Descripción del tema de la denuncia (indique claramente el tema de la denuncia) Presentar documentos que confirmen los hechos especificados.

--

3.c Fecha(s) de los hechos a los que se refiere la denuncia

--

3.d Descripción del daño, pérdida o perjuicio sufrido (si aplica)

--

3.e Otros comentarios o información (si corresponde)

--

Fecha, lugar y firma del solicitante

--

Documentos adjuntos a la Denuncia (marque la casilla correspondiente):

<i>Poder notarial u otro documento de representación;</i>	
<i>Una copia del acuerdo de inversión relacionado con la denuncia;</i>	
<i>Otros documentos relacionados con la denuncia (ingrese);</i>	

DIARIO DE REGISTRO DE QUEJAS									
No.	Queja recepción fecha y forma	El aplicante (nombre, apellido o título)	del solicitante DIRECCIÓN	Queja descripción	Se hacen denuncias servicios o productos, sus especies	Queja examen (cuando examinó lo que examinado y etc.)	Una respuesta fecha	Final Queja examen el resultado (solución)	Otras notas