

## UAB SUTELK TINIO FINANS AVIMO PLATFORMOS „REVESTUS“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

**1.1.** UAB sutelktinio finansavimo platformos „Revestus“ (toliau – Bendrovė) klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra skirtos užtikrinti, įgyvendinti ir palaikyti veiksmingą Skundų nagrinėjimo procesą, užtikrinantį, kad Bendrovė:

**1.1.1.** greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuotų Pareiškėjų Skundų valdymo procesą;

**1.1.2.** vengtų interesų konfliktų, imtųsi visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti, visų pirma užtikrindama, kad Skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniui, kurių veiksmai ar neveikimas yra skundžiami. Kai skundžiami darbuotojo ar padalinio, kuriam priskirta skundų nagrinėjimo funkcija, veiksmai ar neveikimas, Bendrovė turi užtikrinti nešališką tokio skundo nagrinėjimą;

**1.1.3.** skirtų pakankamai žmogiškųjų išteklių tinkamam skundų nagrinėjimui užtikrinti;

**1.1.4.** užtikrintų, kad Pareiškėjų Skundus nagrinės darbuotojai, turintys reikalingų įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiktų jiems prieigą prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos;

**1.1.5.** užtikrintų reguliarius darbuotojų, nagrinėjančių skundus, mokymus;

**1.1.6.** tinkamai ir organizuotai registruotų, saugotų gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;

**1.1.7.** stebėtų, kad Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas;

**1.1.8.** sukurtų, palaikytų ir naudotų vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą Skundų valdymo procesą.

**1.2.** Taisyklės netaikomos, kai:

**1.2.1.** Pareiškėjo Skunde nurodyta Bendrovės veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir

## JSC CROWDFUNDING PLATFORM "REVESTUS"

### CLIENT COMPLAINT HANDLING RULES

### 1. GENERAL PROVISIONS

**1.1.** These Client Complaint Handling Rules of JSC Crowdfunding Platform "Revestus" (the "Company") (the "Rules") are intended to ensure, implement and maintain an effective Complaint handling process, ensuring that the Company:

**1.1.1.** organises the complaint management process in a prompt, fair, efficient and appropriate manner;

**1.1.2.** avoids conflicts of interest and takes all necessary measures to identify and eliminate any conflicts of interest, in particular by ensuring that the handling of a Complaint is not assigned to an employee or department whose acts or omissions are the subject of the Complaint. Where the Complaint concerns the acts or omissions of an employee or department responsible for complaint handling, the Company shall ensure that such Complaint is examined impartially;

**1.1.3.** allocates sufficient human resources to ensure proper handling of Complaints;

**1.1.4.** ensures that Complaints are handled by employees possessing the skills, knowledge and experience necessary to perform such function and provides them with access to all information necessary for handling Complaints;

**1.1.5.** ensures regular training of employees responsible for handling Complaints;

**1.1.6.** properly and systematically records and stores Complaints received and information regarding the measures taken to resolve them;

**1.1.7.** monitors the effectiveness of the complaint management process and updates it where necessary;

**1.1.8.** establishes, maintains and operates an internal reporting system ensuring an effective complaint management process.

**1.2.** These Rules shall not apply where:

**1.2.1.** the activity of the Company referred to in the Complainant's Complaint is not regulated by

neprižiūrima Lietuvos banko; arba

**1.2.2.** Bendrovė neatsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą. Šiame punkte nurodytu atveju Bendrovė privalo atsakyti Pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

## 2. SĄVOKOS

**2.1. Atsakingas darbuotojas** – už Skundų nagrinėjimą atsakingas Bendrovės vadovo paskirtas darbuotojas.

**2.2. Bendrovė** – UAB sutelktinio finansavimo platforma „Revestus“, juridinio asmens kodas 306658798, buveinės adresas Konstitucijos pr. 21B, LT-08105 Vilnius.

**2.3. Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas.

**2.4. Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo.

**2.5. Reglamentas** – 2020 m. spalio 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/1503 dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/1129 ir Direktyva (ES) 2019/1937

**2.6. Skundas** – Bendrovei pateiktas rašytinis Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, kylantys iš Bendrovės teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių arba su jomis susiję. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis.

**2.7. Skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema,

specific laws and is not supervised by the Bank of Lithuania; or

**1.2.2.** the Company is not responsible for the activity referred to in the Complaint. In such case, the Company shall provide the Complainant with a response specifying the reasons for refusing to accept and examine the Complaint and, where possible, indicate the financial market participant responsible for handling such Complaint.

## 2. DEFINITIONS

**2.1. Responsible Employee** means an employee appointed by the head of the Company and responsible for handling Complaints.

**2.2. Company** means JSC Crowdfunding Platform "Revestus", legal entity code 306658798, having its registered office at Konstitucijos pr. 21B, LT-08105 Vilnius, Republic of Lithuania.

**2.3. Client** means a natural or legal person to whom the Company provides crowdfunding services.

**2.4. Complainant** means a person who submits a Complaint in relation to services provided by the Company and/or agreements concluded with the Company.

**2.5. Regulation** means Regulation (EU) 2020/1503 of the European Parliament and of the Council of 7 October 2020 on European crowdfunding service providers for business, amending Regulation (EU) 2017/1129 and Directive (EU) 2019/1937.

**2.6. Complaint** means a written communication submitted to the Company by a Complainant stating that the Complainant's rights or legitimate interests arising from or relating to services provided by the Company or agreements concluded with the Company have been infringed. A communication submitted by e-mail or by other means of distance communication enabling the proper identification of the Complainant and proof of transmission of the information shall also be deemed to constitute a written communication.

**2.7. Complaints Register** means an electronic document registration system in which

kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis gauti Skundai.

**2.8. Taisyklės** – šios Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės.

**2.9.** Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reguliuojančiuose sutelktinio finansavimo paslaugų teikimą.

### 3. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

**3.1.** Klientas, manydamas, jog Bendrovė netinkamai teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas ir (ar) pažeidžia Kliento teises ir teisėtus interesus, gali pats arba per atstovą Bendrovei pateikti Skundą. Skundo forma pridedama prie Taisyklių (priedas Nr. 1).

**3.2.** Pareiškėjas Skundą Bendrovei gali pateikti tiesiogiai arba per pašto įstaigas, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis. Bendrovė, gavusi skundą, patvirtina jo gavimą. Jeigu Pareiškėjas savo elektroninio pašto adresu nėra pateikęs Bendrovei, patvirtinimas, kad Skundas gautas, Pareiškėjui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).

**3.3.** Bendrovė per 10 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos praneša Klientui ar jo skundas yra priimtinas. Jeigu skundas neatitinka Taisyklių 4 skyriuje nurodytų priimtino sąlygų, Bendrovė Klientui pateikia aiškų nepriimtino Skundo atmetimo priežasčių paaiškinimą. Patvirtinime apie Skundo gavimą, Bendrovė nurodo asmenį, kuriam Klientas gali teikti visus su Skundu susijusius klausimus, ir jo kontaktinius duomenis, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį.

Complaints received directly from Complainants, through postal operators, by e-mail or by other means of distance communication are recorded.

**2.8. Rules** means these Client Complaint Handling Rules.

**2.9.** Other terms used in these Rules shall have the meanings assigned to them in the Regulation and in the laws and regulations of the Republic of Lithuania governing the provision of crowdfunding services.

### 3. SUBMISSION, REGISTRATION AND HANDLING OF COMPLAINTS

**3.1.** Where a Client believes that the Company improperly provides crowdfunding services and/or has infringed the Client's rights or legitimate interests, the Client may submit a Complaint to the Company either directly or through a representative. A template Complaint form is attached to these Rules (Annex No. 1).

**3.2.** A Complainant may submit a Complaint to the Company directly, through postal operators, by e-mail or by other means of distance communication. Upon receipt of a Complaint, the Company shall acknowledge its receipt. Where the Complainant has not provided an e-mail address to the Company, no acknowledgement of receipt shall be sent unless the Complainant has expressly requested such acknowledgement and provided alternative contact details.

**3.3.** Within ten (10) business days from the date of receipt of the Complaint, the Company shall inform the Client whether the Complaint is admissible. If the Complaint does not meet the admissibility requirements set out in Section 4 of these Rules, the Company shall provide the Client with a clear explanation of the reasons for rejecting the Complaint as inadmissible. In the acknowledgement of receipt, the Company shall indicate the person to whom the Client may address all questions relating to the Complaint and provide that person's contact details, including an e-mail address and telephone number.

**3.4.** Bendrovės gaunami Skundai turi būti registruojami Skundų registracijos žurnale (priedas Nr. 2). Skundą ne vėliau kaip kitą darbo dieną po jo gavimo Skundų registracijos žurnale registruoja Atsakingas darbuotojas.

**3.5.** Informacija, pateikta elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

**3.6.** Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą patvirtinantys duomenys:

**3.6.1.** eilės numeris;

**3.6.2.** Skundo gavimo data ir būdas;

**3.6.3.** Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;

**3.6.4.** Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas, kiti kontaktiniai duomenys;

**3.6.5.** Skundo esmė (trumpas turinys);

**3.6.6.** Skundžiamos Bendrovės paslaugos ir (ar) produktai, jų rūšys;

**3.6.7.** Skundo nagrinėjimo eiga (data, nagrinėjęs asmuo ir kt.)

**3.6.8.** atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;

**3.6.9.** galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

**3.7.** Esant sudėtingam Skundui, Atsakingas darbuotojas, gavęs Bendrovės direktoriaus sutikimą, Skundo nagrinėjimui pasitelkia trečiuosius asmenis – advokatus ar kitus konsultantus.

**3.8.** Atsakingam darbuotojui turi būti sudarytos sąlygos gauti visą reikiamą informaciją Skundui išnagrinėti. Jei Skundui išnagrinėti būtina susipažinti su Bendrovės komercinę paslaptį sudarančia informacija, tokį Skundą ar jo dalį toje apimtyje privalo išnagrinėti pats Bendrovės direktorius.

**3.9.** Nagrinėjant Skundą, Atsakingas darbuotojas turi ir privalo susisiekti su Pareiškėju, jei yra būtina

**3.4.** All Complaints received by the Company shall be recorded in the Complaints Register (Annex No. 2). The Responsible Employee shall register the Complaint in the Complaints Register no later than the next business day following its receipt.

**3.5.** Information submitted by e-mail or by other means of distance communication enabling proof of transmission shall satisfy the requirement for written information set out in these Rules.

**3.6.** The Complaints Register shall contain the following information relating to each Complaint:

**3.6.1.** reference number;

**3.6.2.** date and method of receipt of the Complaint;

**3.6.3.** name or business name of the Complainant;

**3.6.4.** address and other contact details specified by the Complainant;

**3.6.5.** subject matter of the Complaint (brief summary);

**3.6.6.** the services and/or products of the Company concerned and their type;

**3.6.7.** the course of the Complaint handling process (dates, responsible persons, etc.);

**3.6.8.** date of the response provided to the Complainant;

**3.6.9.** final outcome of the Complaint handling process (decision).

**3.7.** Where a Complaint is complex, the Responsible Employee may, with the consent of the Director of the Company, engage third parties, including lawyers or other advisers, to assist in the examination of the Complaint.

**3.8.** The Responsible Employee shall be provided with access to all information necessary for handling the Complaint. Where examination of a Complaint requires access to information constituting the Company's trade secrets, the relevant Complaint or part thereof shall, to that extent, be examined by the Director of the Company.

**3.9.** During the handling of a Complaint, the Responsible Employee may and, where necessary, shall contact the Complainant in

nustatyti papildomas aplinkybes ar išsiaiškinti kilusius neaiškumus Skundo nagrinėjimo metu.

### **3.10. Nagrinėjant Skundą:**

**3.10.1.** turi būti renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu Skundu susiję dokumentai ir duomenys, reikalingi išsamiam ir objektyviam Skundo nagrinėjimui;

**3.10.2.** Atsakingas darbuotojas turi gauti paaiškinimus iš kitų darbuotojų, kurie aptarnavo Pareiškėją ir gali turėti reikšmingos informacijos Skundo teisingam išnagrinėjimui;

**3.10.3.** susisiekus su Pareiškėju turi būti bendraujama aiškiai ir suprantamai;

**3.10.4.** laikomasi asmens duomenų apsaugos reikalavimų;

**3.10.5.** Pareiškėjui turi būti parengtas atsakymas raštu, kuris pateikiamas tokiomis pačiomis priemonėmis, kuriomis Skundas buvo pateiktas Bendrovei, išskyrus kai Pareiškėjas yra nurodęs kitą atsakymo pateikimo būdą.

**3.11.** Jei Atsakingas darbuotojas Skundo nagrinėjimo metu nustato, kad jis gali būti šališkas, Skundą pateikęs asmuo ar jo atstovas giminytės, verslo ar kitais ryšiais yra susijęs su Atsakingu darbuotoju, Atsakingas darbuotojas privalo nedelsiant apie tai informuoti Bendrovės direktorių ir nusišalinti nuo Skundo nagrinėjimo.

**3.12.** Jeigu Skundo nagrinėjimo metu gaunamas Pareiškėjo raštu išreikštas atsisakymas nuo pateikto Skundo, Skundo nagrinėjimas yra nutraukiamas ir apie tai yra pažymima Skundų registracijos žurnale.

**3.13.** Išnagrinėjus Skundą, parengtas atsakymas, kai jį rengia ne pats Bendrovės direktorius, turi būti pateiktas suderinimui su Bendrovės direktoriumi.

**3.14.** Pareiškėjo Skundas turi būti išnagrinėtas ir išsamus, motyvuotas, dokumentais pagrįstas atsakymas pateiktas kuo greičiau, tačiau ne

order to establish additional circumstances or clarify any issues arising during the examination of the Complaint.

### **3.10. When handling a Complaint:**

**3.10.1.** all documents and information relevant to the Complaint and necessary for a comprehensive and objective examination thereof shall be collected and assessed;

**3.10.2.** the Responsible Employee shall obtain explanations from other employees who have served the Complainant and who may possess information relevant to the proper examination of the Complaint;

**3.10.3.** communication with the Complainant shall be conducted in a clear and understandable manner;

**3.10.4.** personal data protection requirements shall be complied with;

**3.10.5.** a written response shall be prepared for the Complainant and provided using the same means by which the Complaint was submitted to the Company, unless the Complainant has indicated another preferred method of communication.

**3.11.** If the Responsible Employee determines during the examination of the Complaint that he or she may not be impartial, or that the Complainant or the Complainant's representative is related to the Responsible Employee through family, business or other relationships, the Responsible Employee shall immediately inform the Director of the Company and withdraw from handling the Complaint.

**3.12.** Where the Company receives a written withdrawal of the Complaint from the Complainant during the examination process, the handling of the Complaint shall be terminated and a corresponding record shall be made in the Complaints Register.

**3.13.** Following the examination of the Complaint, any response prepared by a person other than the Director of the Company shall be submitted to the Director for approval.

**3.14.** Complaints shall be examined and a detailed, reasoned and duly substantiated response shall be provided as soon as possible,

vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Bendrovė turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai nurodžiusi atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

**3.15.** Bendrovė tinkamai (nusiųsdama pranešimą tokiu pačiu būdu koku buvo gautas Skundas arba kitu su Klientu suderintu būdu) informuoja Klientą apie visus papildomus veiksmus, kurių imtasi nagrinėjant Skundą, ir nepagrįstai nedelsdama atsako į Kliento pateiktus pagrįstus informacijos prašymus.

**3.16.** Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundo reikalavimą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, galimas ginčų nagrinėjimo priemonės ir teismus:

**3.16.1.** jei Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienus) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Bendrovei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką. Daugiau informacijos apie vartotojų ginčų nagrinėjimą galima rasti Lietuvos banko interneto svetainėje [www.lb.lt](http://www.lb.lt);

**3.16.2.** jei Pareiškėjas nėra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

but no later than within fifteen (15) business days from the date of receipt of the Complaint. In exceptional circumstances, where the Company is unable to provide a response within fifteen (15) business days for reasons beyond its control, the Company shall provide an interim response clearly stating the reasons for the delay and the date by which the Complainant will receive the final response. In any event, the final response shall be provided no later than thirty-five (35) business days from the date of receipt of the Complaint.

**3.15.** The Company shall duly inform the Client, using the same communication channel through which the Complaint was received or any other means agreed with the Client, of any additional actions taken in the course of handling the Complaint and shall respond to the Client's reasonable requests for information without undue delay.

**3.16.** Where the Complaint is rejected or upheld only in part, the response to the Complainant shall set out the reasons for rejecting the claim contained in the Complaint and indicate other remedies available to protect the Complainant's interests, including, without limitation, available dispute resolution mechanisms and competent courts:

**3.16.1.** where the Complainant is a consumer, the Complainant shall have the right to apply to the Bank of Lithuania in writing or electronically within one (1) year from the date of applying to the Company for the resolution of the dispute. Failure to comply with this time limit shall result in the loss of the right to apply to the Bank of Lithuania in respect of the same dispute, i.e. concerning the same subject matter and based on the same grounds. More information on consumer dispute resolution is available on the website of the Bank of Lithuania at [www.lb.lt](http://www.lb.lt);

**3.16.2.** where the Complainant is not a consumer, the Complainant shall have the right to refer the matter to a competent court in accordance with the laws of the Republic of Lithuania.

**3.17.** Pareiškėjų Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

**3.18.** Bendrovė privalo saugoti Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusių medžiagą ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

#### **4. REIKALAVIMAI TEIKIAMAM SKUNDUI**

**4.1.** Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje [www.revestus.lt](http://www.revestus.lt), taip pat su jomis galima susipažinti Bendrovės buveinėje.

**4.2.** Pareiškėjas teikdamas Skundą, turėtų vadovautis Taisyklėse nurodytomis rekomendacijomis. Jei gautas Skundas neatitinka šiame skyriuje nustatytų reikalavimų, Atsakingas darbuotojas turi susisiekti su Pareiškėju ir paprašyti patikslinti / papildyti Skundą, jei to nepadarius Skundo išnagrinėti nėra galimybės.

**4.3.** Jei per nustatytą terminą Pareiškėjas Skundo nepatiksina / nepapildo, Skundas paliekamas nenagrinėtas, o apie tai Pareiškėjas informuojamas raštu, nurodant priežastį, dėl kurios Skundas paliktas nenagrinėtas. Skundas, kuris buvo paliktas nenagrinėtas, laikomas nepaduočiu Bendrovei. Pareiškėjas turi teisę pakartotinai teikti Skundą Bendrovei, jei nėra praleistas terminas Skundui pateikti.

**4.4.** Skunde turi būti nurodyta Pareiškėjo fizinio asmens – vardas ir pavardė, gimimo data, juridinio asmens – pavadinimas, juridinio asmens kodas, Skundo surašymo data, Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą, Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai ar neveikimas, Pareiškėjo reikalavimai, prie Skundo pridedamų dokumentų sąrašas. Jei Skundas pateikiamas per atstovą, Skunde turi būti nurodomi atstovo duomenys ir

**3.17.** Complaints shall be handled free of charge.

**3.18.** The Company shall retain Complaints, all materials related to their examination and the responses provided to Complainants for a period of at least three (3) years from the date on which the final response is provided to the Complainant.

#### **4. REQUIREMENTS APPLICABLE TO COMPLAINTS**

**4.1.** These Rules shall be publicly available on the Company's website at [www.revestus.lt](http://www.revestus.lt) and may also be reviewed at the registered office of the Company.

**4.2.** When submitting a Complaint, the Complainant should follow the recommendations set out in these Rules. If a received Complaint does not comply with the requirements set out in this Section, the Responsible Employee shall contact the Complainant and request that the Complaint be clarified and/or supplemented where examination of the Complaint would otherwise not be possible.

**4.3.** If the Complainant fails to clarify and/or supplement the Complaint within the prescribed time limit, the Complaint shall be left unexamined, and the Complainant shall be informed thereof in writing, specifying the reasons why the Complaint has been left unexamined. A Complaint left unexamined shall be deemed not to have been submitted to the Company. The Complainant shall have the right to resubmit the Complaint to the Company provided that the time limit for submission of the Complaint has not expired.

**4.4.** A Complaint shall contain: in the case of a natural person, the Complainant's full name and date of birth; in the case of a legal person, the name and legal entity code; the date of the Complaint; the Complainant's contact details to which a response is to be sent; the substance of the Complaint, including the actions or omissions of the Company being challenged; the claims or requests of the Complainant; and a list of documents attached to the Complaint. Where

pateikiamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

**4.5.** Skundas gali būti teikiamas Bendrovės buveinės adresu atvykus į Bendrovės buveinę, siunčiant Skundą paštu arba el. paštu [info@revestus.lt](mailto:info@revestus.lt), taip pat kitomis Bendrovės naudojamomis nuotolinio ryšio priemonėmis. Skundas turi būti pasirašytas el. parašu arba turi būti pridedamas pasirašytas ranka nuskanuotas Skundas.

**4.6.** Skundas gali būti pateiktas lietuvių arba anglų kalba.

**4.7.** Skundas turi būti išsamus, įskaitomas, jame turi būti surašyti aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.

**4.8.** Bendrovė nenagrinėja Skundo, kuris jau buvo išnagrinėtas Bendrovės, taip pat Skundo, kuriame nurodomi pažeidimai ar aplinkybės jau yra išnagrinėti arba nagrinėjami priežiūros institucijoje ar teisme.

**4.9.** Jei Pareiškėjo netenkina pateiktas atsakymas į Skundą arba Pareiškėjas negauna atsakymo per Taisyklėse nurodytą terminą, Pareiškėjas turi teisę ginti savo pažeistas teises Taisyklių 3.16. punkte nustatyta tvarka bei kitomis teisės aktų leidžiamomis priemonėmis.

## 5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

**5.1.** Siekdamas nustatyti Bendrovės veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė privalo periodiškai vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu turi būti:

**5.1.1.** renkama informacija apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atlikta šios informacijos analizė, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;

the Complaint is submitted through a representative, the Complaint shall also contain the representative's details and be accompanied by a document evidencing the representative's authority.

**4.5.** A Complaint may be submitted in person at the registered office of the Company, by post, by e-mail to [info@revestus.lt](mailto:info@revestus.lt), or through any other means of distance communication used by the Company. The Complaint shall be signed using an electronic signature or accompanied by a scanned copy of a handwritten signed Complaint.

**4.6.** Complaints may be submitted in Lithuanian or English.

**4.7.** A Complaint shall be sufficiently detailed, legible and shall clearly set out the Complainant's requests or claims.

**4.8.** The Company shall not examine a Complaint that has already been examined by the Company, nor a Complaint concerning violations or circumstances that have already been examined or are being examined by a supervisory authority or a court.

**4.9.** If the Complainant is dissatisfied with the response provided to the Complaint or does not receive a response within the time limits specified in these Rules, the Complainant shall have the right to protect his or her rights in accordance with Clause 3.16 of these Rules and by any other means available under applicable law.

## 5. ASSESSMENT OF COMPLAINT HANDLING RESULTS

**5.1.** In order to identify deficiencies in the Company's operations and potential legal or operational risks, the Company shall periodically assess the results of the Complaint handling process. Such assessment shall include:

**5.1.1.** collecting information regarding similar Complaints relating to a particular service and analysing such information in order to identify the root causes of Complaints and determine priorities for eliminating those causes;

**5.1.2.** įvertinta, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali būti nulemta Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimo;

**5.1.3.** įvertinta, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdai;

**5.1.4.** jeigu reikia, pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys.

**5.2.** Taisyklių 5.1. punkte nustatytą vertinimą atlieka Atsakingas darbuotojas ir teikia Bendrovės direktoriui siūlymus. Bendrovės direktorius, susipažinęs su surinkta informacija apie gaunamus Skundus, jų nagrinėjimo analize, įvertinęs siūlymus dėl Skundų priežasčių šalinimo bei šalinimo būdų, priima atitinkamus sprendimus, kad būtų pašalintos nustatytos Skundų pateikimo priežastys.

**5.3.** Informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus, turi būti pateikiama Bendrovės direktoriui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

**5.4.** Bendrovė privalo ne trumpiau kaip 3 (tris) metus saugoti informaciją apie Bendrovės direktoriaus sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

## 6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

**6.1.** Su Taisyklėmis turi būti supažindinti ir jomis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, kuriems jos gali būti aktualios.

**6.2.** Valdydami Skundus Bendrovės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

**6.3.** Už Taisyklių įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir procesų veiksmingumo vertinimą atsako Atsakingas darbuotojas. Atsakingas darbuotojas imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti ir teikia siūlymus dėl

**5.1.2.** assessing whether the root causes of certain Complaints may also lead to Complaints relating to other services;

**5.1.3.** assessing whether the root causes of Complaints can be eliminated and determining the appropriate corrective measures; and

**5.1.4.** where necessary, eliminating the identified root causes of Complaints.

**5.2.** The assessment referred to in Clause 5.1 of these Rules shall be carried out by the Responsible Employee, who shall submit recommendations to the Director of the Company. Having reviewed the information collected regarding Complaints received, the analysis of their handling and the recommendations concerning the elimination of the causes of Complaints and the methods of addressing them, the Director of the Company shall adopt appropriate decisions aimed at eliminating the identified causes of Complaints.

**5.3.** Information regarding recurring or systemic causes of Complaints shall be provided to the Director of the Company on a regular basis, but at least once a year, to enable him or her to effectively perform his or her duties.

**5.4.** The Company shall retain information regarding decisions adopted by the Director of the Company concerning the elimination of operational deficiencies and risk management measures identified on the basis of Complaints for a period of at least three (3) years.

## 6. FINAL PROVISIONS

**6.1.** These Rules shall be communicated to and complied with by all employees of the Company to whom they may be relevant.

**6.2.** When handling Complaints, employees of the Company shall act in accordance with the principles of respect for human rights, fairness, honesty, reasonableness, objectivity, impartiality and efficiency.

**6.3.** The Responsible Employee shall be responsible for the implementation of these Rules, periodic reviews thereof and assessment of the effectiveness of the relevant processes. The Responsible Employee shall take

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>pakeitimų Bendrovės direktoriui.</p> <p><b>6.4.</b> Bendrovės direktorius privalo nuolat stebėti kaip yra nagrinėjami pateikti Skundai, ar atsakymai pateikiami per nustatytą terminą. Taip pat turi būti stebima, kokia dalis atsakymus gavusių Pareiškėjų nesutinka su pateiktu atsakymu ir kreipiasi į teismą ar Lietuvos banką.</p> <p><b>6.5.</b> Bendrovė privalo kaupti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų).</p> <p><b>7. PRIEDAI</b></p> <p><b>7.1.</b> Priedas Nr. 1 – Skundo pavyzdinė forma</p> | <p>appropriate measures to remedy any deficiencies identified and shall submit proposals for amendments to the Director of the Company.</p> <p><b>6.4.</b> The Director of the Company shall continuously monitor the handling of Complaints and whether responses are provided within the prescribed time limits. The Director shall also monitor the proportion of Complainants who, after receiving a response, disagree with the outcome and subsequently refer the matter to a court or to the Bank of Lithuania.</p> <p><b>6.5.</b> The Company shall maintain records and, upon request of the Bank of Lithuania, provide information regarding the number of Complaints received, broken down by the reasons for submission and the outcomes of their examination (Complaints received, Complaints examined, Complaints upheld and Complaints partially upheld).</p> <p><b>7. ANNEXES</b></p> <p><b>7.1.</b> Annex No. 1 – Template Complaint Form</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Priedas Nr. 1 / Annex No. 1

prie UAB sutelktinio finansavimo platformos „Revestus“ klientų skundų nagrinėjimo taisyklių / to the Client Complaint Handling Rules of JSC Crowdfunding Platform „Revestus“

**STANDARTINĖ SKUNDŲ TEIKIMO FORMA / STANDARD COMPLAINT FORM****SKUNDO PATEIKIMAS / SUBMISSION OF A COMPLAINT**

(Klientas turi jį nusiųsti UAB sutelktinio finansavimo platformai „Revestus“ / to be submitted by the Client to JSC Crowdfunding Platform "Revestus")

**1.a Skundo pateikėjo asmens duomenys / Personal details of the Complainant:**

| PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS<br>PAVADINIMAS / SURNAME /<br>COMPANY NAME | VARDAS / FIRST NAME | REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI<br>(JEI TOKS YRA) / REGISTRATION<br>NUMBER AND LEI (IF APPLICABLE) |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |                     |                                                                                                 |

| ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS<br>(įmonių registruota buveinė) / ADDRESS:<br>STREET, BUILDING NUMBER, FLOOR (registered<br>office in the case of legal entities) | PAŠTO KODAS /<br>POSTAL CODE | MIESTAS / CITY | ŠALIS /<br>COUNTRY |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                         |                              |                |                    |

| TELEFONAS / TELEPHONE | EL. PAŠTAS / E-MAIL |
|-----------------------|---------------------|
|                       |                     |

**1.b Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a punkte nurodytų duomenų) / Contact details (if different from those provided under Section 1.a):**

| PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS /<br>SURNAME / COMPANY NAME | VARDAS / FIRST NAME |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                  |                     |

| ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS<br>(įmonių registruota buveinė) / ADDRESS:<br>STREET, BUILDING NUMBER, FLOOR (registered<br>office in the case of legal entities) | PAŠTO KODAS /<br>POSTAL CODE | MIESTAS / CITY | ŠALIS /<br>COUNTRY |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                         |                              |                |                    |

| TELEFONAS / TELEPHONE | EL. PAŠTAS / E-MAIL |
|-----------------------|---------------------|
|                       |                     |

**2.a Teisinio atstovo asmens duomenys (jei taikoma) (įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas, įrodantis atstovo paskyrimą) / Personal details of the legal representative (if applicable):**

| PAVARDĖ / SURNAME | VARDAS/JURIDINIO ASMENS<br>PAVADINIMA / FIRST NAME /<br>COMPANY NAME | REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI<br>(JEI TOKS YRA) / REGISTRATION<br>NUMBER AND LEI (IF APPLICABLE) |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                                                      |                                                                                                 |

| ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS<br>(įmonių registruota buveinė) / ADDRESS: | PAŠTO KODAS /<br>POSTAL CODE | MIESTAS / CITY | ŠALIS /<br>COUNTRY |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|--------------------|
|                                                                                  |                              |                |                    |



|                                                                                  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| STREET, BUILDING NUMBER, FLOOR (registered office in the case of legal entities) |  |  |  |
|                                                                                  |  |  |  |

|                       |  |                     |  |
|-----------------------|--|---------------------|--|
| TELEFONAS / TELEPHONE |  | EL. PAŠTAS / E-MAIL |  |
|-----------------------|--|---------------------|--|

2.b Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a punkte nurodytų duomenų) / Contact details (if different from those provided under Section 2.a):

|                                                               |                     |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|
| PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS / SURNAME / COMPANY NAME | VARDAS / FIRST NAME |
|                                                               |                     |

|                                                                                                                                                                |                           |                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----------------|
| ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė) / ADDRESS: STREET, BUILDING NUMBER, FLOOR (registered office in the case of legal entities) | PAŠTO KODAS / POSTAL CODE | MIESTAS / CITY | ŠALIS / COUNTRY |
|                                                                                                                                                                |                           |                |                 |

|                       |  |                     |  |
|-----------------------|--|---------------------|--|
| TELEFONAS / TELEPHONE |  | EL. PAŠTAS / E-MAIL |  |
|-----------------------|--|---------------------|--|

### 3. Informacija apie skundą / Information concerning the Complaint

3.a Visa nuoroda į investiciją arba susitarimą, su kuriais susijęs skundas (t. y. investicijos registracijos numeris, projekto savininko/ įmonės arba sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kitos atitinkamų sandorių nuorodos) / Full reference to the investment or agreement to which the Complaint relates (e.g. investment registration number, name of the project owner/company or crowdfunding project, or any other relevant transaction reference)

|  |
|--|
|  |
|--|

3.b Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką) / Description of the subject matter of the Complaint (please clearly specify the subject matter of the Complaint)

|  |
|--|
|  |
|--|

Pateikite minėtus faktus pagrindžiančius dokumentus / Please attach any documents supporting the facts described above

3.c Faktų, dėl kurių pateiktas skundas, data (-os) / Date(s) of the facts giving rise to the Complaint

|  |
|--|
|  |
|--|



3.d Sukeltos žalos ar nuostolių aprašymas (kai aktualu) / Description of any damage or losses incurred (if applicable)

3.e Kitos pastabos ar svarbi informacija (kai aktualu) / Other comments or relevant information (if applicable)

-----  
(vieta / place)

-----  
(data / date)

PARAŠAS / SIGNATURE