



SIA "LANDE PLATFORM"

POLITICA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR

1. PREVEDERI DE ORDIN GENERAL

1.1. Prezenta Politică de Soluționare a Reclamațiilor Clienților („**Politica**”) stabilește procedura pentru transmiterea unei reclamații la SIA "LANDE Platform," cod unificat de înregistrare: 40203386735, adresa sediului social: Roberta Hirša iela 1, Rīga, LV-1045, Letonia („**Operatorul Platformei**”) cu privire la serviciile prestate de aceasta.

1.2. Prezenta Politică se aplică persoanelor fizice care au devenit utilizatori („**Clienți**”) ai website-ului public www.lande.finance.eu („**Platforma**”) oferit de Operatorul Platformei și care au deschis un cont de utilizator.

1.3. Prezenta Politică nu se aplică reclamațiilor depuse de persoane fizice sau organizații care nu sunt Clienți ai Operatorului Platformei. În cazul în care Operatorul Platformei a primit o reclamație de la o persoană care nu este Client, Operatorul Platformei va direcționa persoana respectivă către persoana către care reclamația ar trebui adresată, dacă acest lucru este posibil.

2. CONDIȚII DE ACCEPTARE A RECLAMAȚIILOR

2.1. Orice Client care este nemulțumit de serviciile oferite de Operatorul Platformei sau care se confruntă cu deficiențe sau lipsă de onestitate va avea dreptul de a depune o reclamație la Operatorul Platformei. Prezenta Politică explică modul în care trebuie depusă o reclamație la Operatorul Platformei și demersurile pe care Operatorul Platformei le va întreprinde la primirea unei reclamații din partea unui Client.

2.2. În momentul depunerii unei reclamații la Operatorul Platformei, toate condițiile de mai jos trebuie îndeplinite:

2.2.1. reclamația poate fi transmisă de Client sau reprezentantul legal autorizat al Clientului;

2.2.2. reclamația trebuie depusă în scris completând Formularul de depunere a reclamației („[Formularul](#)”) în limba engleză, letonă, lituaniană sau română;

2.2.3. Formularul trebuie semnat cu semnătură electronică sigură (în cazul în care acesta este depus electronic la Operatorul Platformei) sau cu semnătură olografă (în cazul în care acesta este depus la Operatorul Platformei pe un Formular de hârtie prin poștă) sau de pe contul de Platformă personal al Clientului;

2.2.4. reclamația trebuie depusă conform condițiilor și regulilor prevăzute în prezenta Politică.

3. MODUL DE DEPUNERE A UNEI RECLAMAȚII

3.1. Clientul are dreptul de a depune o reclamație la Operatorul Platformei gratuit, iar Operatorul Platformei o va analiza gratuit. Cu toate acestea, Clientul va fi răspunzător pentru costurile asociate redactării reclamației.

3.2. Pentru a depune o reclamație, Clientul trebuie să completeze [Formularul](#) în scris, respectând regulile specificate, și să îl depună electronic la Departamentul de Asistență a Clienților (Investitorilor) Operatorului Platformei sau Departamentul de Relații cu Clienții (Titular de Proiect), transmițând-o la adresa de e-mail a Operatorului Platformei: support@lande.finance.

3.3. Operatorul Platformei va analiza doar acele reclamații care sunt depuse conform condițiilor și regulilor prevăzute în prezenta Politică.

4. INFORMAȚII ȘI PROBE

4.1. În momentul completării Formularului, reclamantul trebuie să ofere informațiile solicitate, respectiv:

4.1.1. Datele de identificare ale Clientului (în cazul unei persoane fizice - prenumele și numele, în cazul unei persoane juridice - denumirea, numărul de înregistrare și codul de înregistrare ale persoanei juridice) și informațiile de contact (e-mail și adresă);

4.1.2. datele de identificare ale reprezentantului juridic al Clientului (în cazul unei persoane fizice - prenumele și numele, în cazul unei persoane juridice - denumirea, numărul de înregistrare și codul de înregistrare ale persoanei juridice) și informațiile de contact (e-mail și adresă) (dacă este cazul);

4.1.3. informații cu privire la subiectul reclamației (trimitere la investiția și/sau contractul la care face referire reclamația, rezumatul reclamației, datele faptelor din reclamație, informații cu privire la daune, pierderi, sau impact negativ cauzat Clientului, informații cu privire la alte note sau informații relevante).

4.2. Pentru ca Operatorul Platformei să cerceteze reclamația, reclamantul va trebui să ofere probe scrise, respectiv informații și documente care confirmă existența reclamației și pe care se bazează reclamația. Reclamantul trebuie să se asigure că probele scrise sunt în letonă sau engleză, sau, în cazul în care sunt în altă limbă, să fie traduse în letonă sau engleză, iar traducerea să fie legalizată notarial.

4.3. În cazul în care reclamația este depusă în numele Clientului de un reprezentant (persoană autorizată), reprezentantul Clientului trebuie să comunice Operatorului Platformei un document sau o procură care să ateste dreptul de reprezentare a Clientului.

4.4. Formularul trebuie să conțină doar informații exacte și corecte și actuale.

4.5. Clientul are obligația de a oferi informațiile și documentele solicitate de Operatorul Platformei în termenul specificat de Operatorul Platformei, care nu va fi mai mic de 5 (cinci) zile lucrătoare, cu privire la faptele și împrejurările menționate în reclamație.

5. CONFIRMAREA PRIMIRII RECLAMAȚIILOR

5.1. Operatorul Platformei va confirma primirea reclamației în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la data primirii acesteia comunicând reclamantului confirmarea relevantă la adresa de e-mail specificată în Formularul depus.

5.2. Confirmarea Operatorului Platformei va include următoarele informații:

5.2.1. dacă reclamația depusă de reclamant este confirmată ca fiind ,acceptată' sau ,neacceptată';

5.2.2 în cazul în care reclamația este confirmată ca fiind ,neacceptată' - Operatorul Platformei va oferi o explicație a motivelor pentru o astfel de decizie;

5.2.3. în cazul în care reclamația este confirmată ca fiind ,acceptată' - Operatorul Platformei va oferi informații cu privire la termenul până la care va oferi un răspuns la reclamație și informații cu privire la Departamentul de Asistență a Clienților Operatorului Platformei răspunzător cu cercetarea reclamației (indicând adresa de e-mail și numărul de telefon al acestui departament) și pe care reclamantul îl poate contacta pe durata cercetării reclamației.

6. CERCETAREA RECLAMAȚIEI

6.1. La primirea unei reclamații confirmate ca fiind ,acceptată', Operatorul Platformei va evalua cu promptitudine dacă reclamația este clară și completă și conține toate probele și informațiile necesare. De asemenea, Operatorul Platformei va compila și examina toate probele și informațiile esențiale aferente reclamației. În cazul în care Operatorul Platformei va constata că reclamația este neclară sau incompletă, acesta va solicita probe și informații suplimentare reclamantului sau terților necesare în vederea cercetării reclamației.

6.2. Operatorul Platformei va informa reclamantul cu privire la evoluția cercetării reclamației și va răspunde cu promptitudine la cererile de informații.

6.3. Operatorul Platformei va analiza și va răspunde la o reclamație confirmată ca ,acceptată' în termen de 30 (treizeci) de zile de la data primirii acesteia. În cazul în care Operatorul Platformei nu poate oferi un răspuns în acest termen, acesta va comunica reclamantului informații cu privire la prelungirea termenului, explicând motivele pentru întârziere

și indicând momentul în care va putea finaliza cercetarea reclamației la adresa de e-mail a reclamantului specificată în Formular.

6.4. Operatorul Platformei va lua decizii cu privire la cercetarea reclamațiilor în mod consecvent, luând aceleași decizii în cazuri concordante.

7. RĂSPUNS LA RECLAMAȚIE

7.1. Ulterior cercetării reclamației și probelor depuse, Operatorul Platformei va comunica reclamantului un răspuns scris, transmițându-l la adresa de e-mail specificată în Formular. În cadrul răspunsului, Operatorul Platformei va oferi:

7.1.1. rezultatele cercetării; și

7.1.2. un răspuns la reclamație, menționând motivele pentru acesta.

7.2. În cazul în care răspunsul este nesatisfăcător sau confirmă doar parțial reclamația, Operatorul Platformei va oferi informații cu privire la acceptarea unui astfel de răspuns și, de asemenea, va oferi informații reclamantului cu privire la oportunitatea:

7.2.1. de a depune o reclamație la Banca Letoniei. Informații detaliate cu privire la Banca Letoniei și procedura de depunere a reclamațiilor sunt disponibile pe website-ul: <https://www.bank.lv>;

7.2.2. în cazul în care, în conformitate cu Legea privind Protecția Drepturilor Consumatorilor, Clientul este considerat un consumator, Clientul va avea dreptul de a depune o reclamație la Centrul de Protecție a Drepturilor Consumatorilor. Informații detaliate cu privire la Centrul de Protecție a Drepturilor Consumatorilor și procedura de depunere a reclamațiilor sunt disponibile pe website-ul: <http://www.ptac.gov.lv/>;

7.2.3. de a depune o reclamație la instanțele de judecată din Republica Letonia conform actelor normative în vigoare ale Republicii Letonia.

8. MONITORIZARE ȘI ȚINEREA EVIDENȚELOR

8.1. Societatea păstrează evidența reclamațiilor primite. Reclamațiile primite sunt înregistrate în evidențele Societății - registrul de reclamații al Societății:

8.1.1. cu indicarea numărului de înregistrare a Reclamației;

8.1.2. cu indicarea datei Reclamației;

8.1.3. cu furnizarea de informații cu privire la Client (prenumele, numele, datele de contact ale Clientului);

8.1.4. cu indicarea informațiilor cu privire la reprezentantul autorizat al Clientului (dacă este cazul);

8.1.5. cu indicarea datei comunicării confirmării Reclamației, datei răspunsului și îmbunătățirilor necesare ale proceselor/documentelor Societății.

8.2. Departamentul Juridic și de Conformitate al Societății monitorizează procesul de soluționare a Reclamațiilor și oferire a răspunsurilor.

8.3. Trimestrial, Departamentul Juridic și de Conformitate al Societății analizează datele privind soluționarea Reclamațiilor pentru a se asigura că problemele recurente sau sistemice sunt identificate și soluționate, precum și posibilele riscuri operaționale și juridice, analizând motivele pentru Reclamațiile individuale pentru a identifica principalele cauze caracteristice tipului respectiv de reclamații, analizând dacă astfel de cauze ar putea afecta și alte procese ale Societății, inclusiv cele pentru care nu s-au primit Reclamații directe, și eliminând astfel de cauze, dacă se

justifică, pentru a garanta eficacitatea procesului de soluționare a Reclamațiilor, prevenirea posibilelor conflicte de interese și respectarea regulilor de raportare internă în temeiul prezentei Proceduri.

8.4. În cazul în care, în momentul în care analizează informații cu privire la Reclamații, Departamentul Juridic și de Conformitate al Societății constată că sunt necesare îmbunătățiri, acesta va decide cu privire la un plan de acțiuni, stabilind sarcini, termene limită de punere în aplicare a acestora și persoanele răspunzătoare în acest sens.

9. PREVEDERI FINALE

9.1. Politica și modificările aduse acesteia sunt aprobate de Consiliul de Conducere al Societății.

9.2. Respectarea de către Politică a activităților Societății și factorii care o afectează sunt analizați anual.

9.3. Societatea informează toți Angajații cu privire la orice modificări semnificative aduse Politicii, prezentându-le acestora versiunile și punctele actualizate ale Politicii și asigurând disponibilitatea acesteia în rândul Angajaților.

9.4. Politica este publicată în sistemul intern al Societății OneDrive, originalul acesteia fiind arhivat în conformitate cu regulamentele interne ale Societății pentru arhivarea documentelor.