Política de Tratamento de Reclamações

Data de atualização: 18 de outubro de 2023

Artigo 1.º
Introdução

1. A presente Política consagra os princípios adotados pela Raizecrowd – Serviços de Informação e Tecnologia, Sociedade Unipessoal, Lda. (doravante Raizecrowd), no quadro do seu relacionamento com os Clientes , no âmbito da atividade de Financiamento Colaborativo, autorizada e supervisionada pela CMVM, e visa dar cumprimento aos deveres consagrados na legislação e normas regulamentares em vigor, nomeadamente, no Regulamento (UE) n.º 2020/1503, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de outubro, relativo aos prestadores europeus de serviços de financiamento colaborativo às entidades (doravante "Regulamento Crowdfunding"), no Regulamento Delegado (UE) 2022/2112, da Comissão, de 13 de julho, no Regulamento Delegado (UE), da Comissão, de 13 de julho, nas Orientações da EBA de fevereiro de 2019, com a referência EBA/GL/2019/02, relativas à externalização (doravante "EBA"), bem como as previstas no Regime Geral de Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (doravante "RGICSF"), conforme forem alterados ao longo do tempo.
2. As entidades que exercem a atividade de Financiamento Colaborativo devem assegurar o direito à Reclamação por parte dos seus Clientes de forma gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso à resposta a reclamações apresentadas.

Artigo 2.º
Equidade, Diligência e Transparência

1. A Raizecrowd mantém um procedimento eficaz e transparente para o tratamento adequado e célere de reclamações recebidas por Clientes, cumprindo os requisitos previstos em regulamentação a atos delegados da Diretiva 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, assim como todos os seus colaboradores, devem contribuir para que seja assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os Clientes, em respeito pelos seus direitos.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, no que respeita aos colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Raizecrowd, prestem serviços desta índole, devem aqueles pautar o seu comportamento pelos mais elevados padrões de integridade, devendo cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às atividades a que se encontram adstritos, bem como todas as nomas de deontologia profissional previstas no Código de Conduta.

Artigo 3.º
Forma e Comunicação

1. A Raizecrowd garante que as Reclamações são tratadas de forma transparente e eficaz, assegurando uma resposta rápida aos Clientes.
2. As Reclamações devem ser apresentadas por escrito e em língua portuguesa, conforme o modelo constante no Anexo I, não acarretando qualquer custo ou encargo para o Reclamante.
3. As Reclamações podem ser apresentadas pelos seguintes meios:
   a. Carta, dirigida à Raizecrowd – Serviços de Informação e Tecnologia, Sociedade Unipessoal, Lda., Rua Tierno Galvan – Amoreiras, Torre 3, 17º, 1070-274 Lisboa;
   b. E-mail, através do endereço reclamacoes@raize.pt

Artigo 4.º
Requisitos Mínimos da Reclamação

1. Na Reclamação os Clientes devem indicar:
   a. O seu nome completo e, caso aplicável, da pessoa que o representa, e domicílio;

b. A referência à qualidade do Reclamante, ou de pessoa que o represente;
c. O motivo da Reclamação, devendo indicar descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;

2. As Reclamações devem ser acompanhadas de todos os documentos ou outros elementos que o Reclamante tenha em seu poder e que demonstrem os factos objeto da Reclamação ou que sejam convenientes para a análise da Reclamação.
3. As Reclamações devem ser apresentadas utilizando o modelo constante no Anexo I à presente Política, conforme previsto no n.º 2 do artigo anterior.
4. Sempre que a Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente, quando não se concretize o motivo da reclamação, a Raizecrowd dará conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão, no prazo de 5 dias a contar da comunicação do facto omitido.

Artigo 5.º
Tramitação e Prazo

1. Todas as Reclamações são devidamente analisadas pelo *Compliance Officer*, que atua como ponto centralizado de receção e resposta, assegurando aos Reclamantes total acessibilidade.
2. A Raizecrowd notifica o Reclamante do aviso de receção da reclamação no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir da receção da reclamação.
3. O prazo de resposta deverá ser no máximo de 15 (quinze) dias úteis, contando-se o mesmo a partir da notificação da receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos, previsto no n.º 1 do artigo anterior, de acordo com o modelo constante no Anexo I.
4. Há caso para rejeição liminar da Reclamação quando se verifique:
   a. Ininteligibilidade da Reclamação, decorrido o prazo estipulado no n.º 3 do artigo anterior, sem que tenha havido suprimento das irregularidades por parte do Reclamante;
   b. Existência de situação de litispendência ou de caso julgado com objeto coincidente;
   c. Omissão de dados essenciais para a tramitação da Reclamação, decorrido o prazo estipulado no n.º 3 do artigo anterior, sem que tenha havido suprimento das irregularidades pelo Reclamante;
   d. Identidade do objeto da Reclamação com o de outra Reclamação, pendente ou já apreciada, apresentada pelo mesmo Cliente.
5. Havendo rejeição da Reclamação, esta deverá ser comunicada de forma fundamentada ao Reclamante.
6. Se a Reclamação apresentada não se reportar à atividade exercida pela Raizecrowd enquanto entidade gestora de plataforma de financiamento colaborativo autorizada e supervisionada pela CMVM, será dado conhecimento desse facto ao Reclamante.

Artigo 7.º
Desistência

1. Os Clientes podem desistir das suas Reclamações a todo o tempo através de comunicação pelos meios previstos na presente política.
2. A Raizecrowd mantém, por um prazo de cinco anos, registos de todas as reclamações que incluam:
   a. A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada daquela;
   b. A identificação da atividade de intermediação financeira em causa e a data da ocorrência dos factos;
   c. A identificação do colaborador que praticou o ato reclamado;
   d. A apreciação efetuada pelo intermediário financeiro, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

Artigo 8.º
Mecanismo de Resolução Extrajudicial de Litígios

A Raizecrowd e os seus parceiros diretos aderem às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios (RAL):

a) CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;
b) CICAP – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

Anexo I – Formulário de Apresentação de Queixas / Reclamações

APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO (a ser enviado pelos Clientes da Raizecrowd)

1.a Informação Pessoal do Reclamante:

Apelido / Denominação	Primeiro Nome	Número de Registo e LEI (se disponível

Morada: Rua, número, Andar / Piso (para sede social)	Código Postal	Cidade	País

Telefone / Telemóvel		E-mail	

1.b Informação de Contacto (se diferente de 1.a):

Apelido / Denominação	Primeiro Nome	Número de Registo e LEI (se disponível

Morada: Rua, número, Andar / Piso (para sede social)	Código Postal	Cidade	País

Telefone / Telemóvel		E-mail	

2.a Informação pessoal do Representante Legal (se aplicável) (uma procuração ou outro documento oficial deve ser apresentado como prova da nomeação do representante):

Apelido / Denominação	Primeiro Nome	Número de Registo e LEI (se disponível

Morada: Rua, número, Andar / Piso (para sede social)	Código Postal	Cidade	País

Telefone / Telemóvel		E-mail	

2.b Informação de Contacto (se diferente de 2.a):

Apelido / Denominação	Primeiro Nome	Número de Registo e LEI (se disponível

Morada: Rua, número, Andar / Piso (para sede social)	Código Postal	Cidade	País

Telefone / Telemóvel		E-mail	

3. Informação referente à Queixa / Reclamação

3.a Referência completa do investimento e/ou acordo ao qual a reclamação se refere (ou seja, número de referência do investimento, nome do proprietário/empresa do projeto e/ou projeto de financiamento coletivo, outras referências das transações relevantes…)

3.b Descrição do motivo da Reclamação (especifique claramente o objeto da reclamação)

Forneça documentação que comprove os fatos mencionados.

3.c Data(s) dos fatos que geraram a reclamação

3.c Descrição dos danos, perdas ou prejuízo causado (quando relevante)

3. d Outros comentários ou informação relevante (quando relevante)

Em (lugar) no dia (data)

_____ _____

_____

Assinatura

RECLAMANTE / REPRESENTANTE LEGAL

Documentação fornecida (por favor, marque a caixa apropriada):

Procuração ou outro documento relevante..... ☐

Cópia dos documentos contratuais dos investimentos a que se refere a reclamação..... ☐

Outros documentos comprovativos da reclamação:

_____ ☐

_____ ☐

_____ ☐

_____ ☐