



## PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES E DE BENEFICIÁRIOS



## **1. OBJECTIVO**

Com o presente “Procedimento de Tratamento de Reclamações de Investidores e de Beneficiários” (doravante “Procedimento”) a QUERIDO INVESTI, S.A., sociedade anónima com sede na Avenida da Liberdade 129-B, LiberOffice, concelho de Lisboa, 1250-140 Lisboa, com o capital social integralmente subscrito e realizado de €81.000,00 (oitenta e um mil euros), representado por oitenta e uma mil ações com o valor nominal de €1,00 (um euro) cada uma, entidade com os documentos integralmente depositados em suporte electrónico, com o número de matrícula e de pessoa colectiva 514 950 757 (doravante “QI”), enquanto entidade gestora de uma plataforma de financiamento colaborativo, visa dar cumprimento ao disposto ao abrigo da alínea d) do n.º 1, art.º 10.º do Regulamento da CMVM n.º 1/2016, respeitante a Financiamento Colaborativo de Capital ou por Empréstimo.

Com este Procedimento a QI pretende estabelecer um normativo que lhe permita uma resposta rápida e eficiente das reclamações tanto dos investidores como dos beneficiários (doravante “Utilizadores”) da plataforma de financiamento colaborativo “QUERIDO INVESTI NUMA CASA” ([www.queridoinvesti.pt.](http://www.queridoinvesti.pt)) (doravante “Plataforma”), assegurando, de forma eficiente e atempada, a análise e, caso exista necessidade, as correcções das situações reportadas.

As reclamações efectuadas pelos Utilizadores serão tratadas de forma transparente e eficaz, sendo assegurada uma resposta rápida. As reclamações serão igualmente potenciadores da melhoria do serviço e dos procedimentos internos da QI, bem como da Plataforma, tendo em vista otimizar todo o procedimento interno, bem como o grau de satisfação dos seus utilizadores.

## **2. PROCEDIMENTO RECLAMAÇÃO**

As reclamações apresentadas pelos Utilizadores da Plataforma, não carecem de ser efectuadas mediante qualquer formalidade, podendo ser apresentadas tanto oralmente como por escrito.



Sem prejuízo do disposto ao abrigo do parágrafo anterior, tendo em vista um tratamento mais eficiente das reclamações apresentadas, estas deverão ser efectuadas preferencialmente por escrito e por e-mail.

As reclamações poderão ser remetidas para:

Se por e-mail: [provedorcliente@queridoinvesti.pt](mailto:provedorcliente@queridoinvesti.pt)

Se por carta: Avenida da Liberdade 129-B, LiberOffice,  
concelho de Lisboa, 1250-140 Lisboa

3

A comunicação de reclamação deverá identificar de forma clara que se trata de uma reclamação, fazendo essa menção expressa no *subject*, epígrafe ou assunto do e-mail ou da carta, por forma a facilitar o processamento da reclamação apresentada.

A reclamação apresentada deverá apresentar os seguintes elementos: (i) nome completo do Utilizador reclamante ou, se aplicável, da pessoa que o represente e a respectiva qualidade; (ii) referência à qualidade do reclamante, designadamente investidor ou beneficiário; (iii) dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente; (iv) número de documento de identificação do reclamante e da pessoa que o represente, se aplicável; (v) descrição sucinta dos factos que motivam a reclamação e das datas em que ocorreram, os quais deverão ser acompanhados de todos os documentos / elementos probatórios que o Utilizador reclamante tenha em seu poder (caso existam); (vi) identificação de eventuais intervenientes (caso existam).

O Utilizador reclamante poderá a todo o tempo desistir da reclamação apresentada, devendo a desistência ser efectuada por escrito.

### **3. PROCEDIMENTO TRATAMENTO RECLAMAÇÃO**

As reclamações apresentadas pelos Utilizadores da Plataforma serão encaminhadas para o *Compliance Officer* da QI, o qual centralizará o processo de reclamação.

Todas as reclamações serão apreciadas pelo *Compliance Officer* da QI.



As reclamações serão objecto de uma apreciação preliminar por parte do *Compliance Officer*, por forma a verificar se estão reunidos os pressupostos necessários à apreciação da reclamação apresentada, tendo em vista solicitar a correcção ou aperfeiçoamento de vícios, tais como: (i) falta de identificação do reclamante; (ii) falta de elementos de contacto do reclamante, ou caso aplicável, da pessoa que o represente; (iii) duplicação de reclamação por parte do mesmo Utilizador com o mesmo fundamento; (iv) não se concretize o motivo da reclamação ou esta seja ininteligível; (v) omissão de quaisquer elementos tidos por essenciais à apreciação da reclamação.

A apreciação preliminar prevista ao abrigo do número anterior será efectuada no prazo máximo de 10 (dez) dias. Sendo detectados vícios na reclamação apresentada pelo Utilizador, o *Compliance Officer* deverá solicitar a rectificação desses vícios ao Utilizador, sob pena de a reclamação não poder ser correctamente analisada.

As reclamações que tenham os elementos necessários à sua apreciação, serão objecto de registo escrito, conforme modelo de registo anexo como **Anexo 1**.

O *Compliance Officer* fará uma análise do mérito da reclamação, entrando em contacto com o(s) responsável(eis) da(s) área(s) envolvida(s), solicitando todos e quaisquer esclarecimentos necessários.

Mediante a análise dos factos constantes da reclamação e esclarecimentos prestados pelo(s) responsável(eis) da(s) área(s) envolvida(s) o *Compliance Officer* preparará uma proposta de resposta ao Utilizador reclamante, a qual será remetida para apreciação prévia do Conselho de Administração.

Caso se demonstre necessário, o *Compliance Officer*, deverá remeter ao Conselho de Administração propostas de correcção ou de alteração dos procedimentos ou políticas da QI que visem acautelar a ocorrência futura de reclamações com a mesma natureza.

Cabe em exclusivo ao Conselho de Administração, a decisão sobre a resposta a enviar ao Utilizador reclamante, bem como qualquer correcção que se demonstre necessária.

A resposta escrita ao Utilizador reclamante, terá de ser remetida no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a recepção da reclamação e deverá ser apresentada de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de



linguagem clara e perceptível, salvo em casos de não admissibilidade da reclamação, observando-se nesse caso o disposto ao abrigo do Ponto 4 *infra*.

O *Compliance Officer* deverá assegurar o arquivo do processo, o qual deverá ser arquivado por um período de 10 (dez) anos.

Sempre que seja previsível a impossibilidade de observar os prazos previstos ao abrigo do presente Procedimento, designadamente os prazos de resposta ao reclamante, ser-lhe-á disso dado conhecimento de forma fundamentada, com a previsão do prazo de resposta.

5

#### **4. NÃO ADMISSIBILIDADE DE RECLAMAÇÕES**

Por forma a que seja efectuada uma correcta análise das reclamações apresentadas junto da QI, estas terão de ser apresentadas nos termos previstos ao abrigo do Ponto 2 *supra*.

Serão tidas como não aceites as reclamações:

- a) Em que sejam omitidos dados essenciais ou as mesmas sejam ininteligíveis, de tal forma que inviabilizem a respectiva gestão e resposta, salvo se devidamente corrigidos nos termos do Ponto 3;
- b) Quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido previamente objecto de decisão arbitral ou judicial, ou por alguma forma objecto de resolução por essas instâncias;
- c) Quando a matéria objecto da reclamação se encontre a aguardar decisão arbitral ou judicial;
- d) Duplicadas, ou seja, apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria, estando a reclamação em apreciação nos termos do Ponto 3 ou que já tenha sido objecto de resposta;
- e) Que não sejam apresentadas de boa fé ou o seu conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que uma reclamação apresentada não for admitida nos termos do número anterior, deve ser dado conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão na inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos.



## **5. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

A QI aderiu ao CICAP – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, enquanto entidade de resolução alternativa de litígios.



## ANEXO 1

Nome:

Contacto:

Data Reclamação:

Descrição da Reclamação:

7

Relatório da Reclamação:

Medidas Correctivas:

Data de Comunicação ao Reclamante:



*Compliance Officer*