

Política de Tratamiento de Reclamaciones

Modelo de Servicio Dual — Aviso Importante

La Plataforma Goparity opera bajo un modelo dual:

- Los Servicios de Crowdlending (financiación participativa mediante préstamos) son prestados por Power Parity, S.A. (Goparity), autorizada por la CMVM (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) al amparo del Reglamento (UE) 2020/1503.
- Los Servicios de Crowdequity (financiación participativa mediante capital) son prestados por Bolsa Social, S.L., filial íntegramente participada por Power Parity, S.A., con domicilio social en Hermosilla 48, 28001 Madrid, España, autorizada por la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) al amparo del Reglamento (UE) 2020/1503.

Queremos ofrecerle el mejor servicio de atención al cliente posible e intentaremos siempre resolver cualquier asunto que plantee a Goparity de forma rápida y positiva. Goparity está disponible por correo electrónico o por teléfono.

Todas las reclamaciones se registran y tramitan de forma gratuita.

Si no está satisfecho con nuestro servicio, siempre tendrá derecho a presentar una reclamación formal. Como parte de nuestro compromiso con la calidad y el control, y para cumplir con nuestras obligaciones regulatorias, hemos establecido procedimientos para garantizar que todas las reclamaciones recibidas de clientes anteriores, potenciales o actuales se traten de manera oportuna y satisfactoria.

1. Su derecho a presentar una reclamación

Como cliente, tiene derecho a presentar una reclamación si considera que:

- sus derechos como usuario de la plataforma han sido vulnerados;
- la entidad responsable del servicio contratado (Power Parity, S.A. o Bolsa Social, S.L.) ha incumplido alguna de sus obligaciones legales o contractuales; o
- está insatisfecho con los parámetros de calidad de los servicios.

Si su reclamación se refiere a otros asuntos, Goparity se reserva el derecho, conforme a la normativa aplicable, de no considerar admisible su reclamación. No obstante, haremos todo lo posible para que todos nuestros clientes obtengan una respuesta adecuada a su solicitud.

2. Nuestro compromiso

Cuando recibimos una reclamación, seguimos los siguientes pasos para su resolución:

- De conformidad con la normativa aplicable, Goparity debe acusar recibo de cualquier reclamación e informar al reclamante, en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción, sobre su admisibilidad.

GOPARITY

- Si la reclamación es admisible pero está incompleta o precisa información o documentación adicional, solicitaremos de inmediato los elementos que falten. El tiempo que el reclamante emplee en responder a dicha solicitud no se computará dentro del plazo de resolución.

Analizaremos los motivos de la reclamación y presentaremos una justificación y/o una disculpa y/o ofreceremos una compensación. Si no podemos resolver la reclamación de inmediato:

- En el plazo máximo de 10 días hábiles, enviaremos un correo electrónico con el estado de la tramitación. Si durante este período no hubiéramos llegado a una conclusión, explicaremos el motivo e indicaremos la fecha prevista de resolución;
 - En el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la reclamación, enviaremos nuestra respuesta definitiva, con la decisión adoptada y su fundamentación, incluyendo cualquier dictamen que hayamos obtenido. En su caso, ofreceremos una reparación mediante disculpa y/o compensación. Si no recibe una respuesta que considere satisfactoria, tiene derecho a elevar la cuestión a la autoridad supervisora competente (CMVM o CNMV, según el servicio de que se trate). Si nuestra respuesta definitiva no le resulta satisfactoria, comuníquenoslo y le enviaremos una carta formal de impasse.
- En circunstancias excepcionales en las que no sea posible cumplir el plazo de resolución indicado, se informará al reclamante de los motivos del retraso y de la fecha en que se comunicará la decisión.

La decisión sobre la reclamación abordará todos los puntos planteados por el reclamante e indicará los fundamentos de la conclusión alcanzada. Cuando la decisión no satisfaga total o parcialmente la solicitud del reclamante, contendrá una justificación detallada e información sobre los medios de recurso disponibles.

Si una reclamación se considera inadmisibile, informaremos al reclamante de dicha decisión y le comunicaremos los motivos de la inadmisión.

El reclamante puede desistir de su reclamación en cualquier momento mediante comunicación escrita. El desistimiento determina el cierre inmediato del procedimiento.

3. Presentación de reclamaciones

3.1. Canal central de recepción

Goparity pone a disposición un canal único de entrada para la recepción de todas las reclamaciones relacionadas con la Plataforma Goparity, independientemente del tipo de servicio:

Correo electrónico central de reclamaciones: support@goparity.com
Este canal es gestionado conjuntamente por los Departamentos de Atención al Cliente y de Compliance de Goparity.

3.2. Presentación mediante el formulario normalizado (Anexo 1)

GOPARITY

Las reclamaciones deberán presentarse mediante el Formulario que figura en el Anexo 1, dirigidas:

- Por correo electrónico a support@goparity.com (canal central, aplicable a todos los tipos de servicio), indicando claramente si la reclamación se refiere a servicios de Crowdlending o de Crowdequity.

Las reclamaciones pueden presentarse en portugués, inglés o español, y son registradas y tramitadas de forma gratuita por el Departamento de Atención al Cliente o por el Departamento Jurídico y de Cumplimiento, según corresponda.

3.3. Presentación ante otras entidades

Atención: La presentación de una reclamación sobre un determinado servicio ante una entidad que no tiene competencia para valorarla puede implicar que su reclamación no sea debidamente recibida y tramitada.

En caso de reclamaciones sobre los servicios de Crowdlending (Power Parity, S.A.):

- **Libro de Reclamaciones Electrónico portugués**, gestionado por la Direção-Geral do Consumidor (Dirección General de Consumidores de Portugal)
Podrá presentar una reclamación oficial a través del Libro de Reclamaciones Electrónico. CMVM será notificada automáticamente de la reclamación.
<https://www.livroreclamacoes.pt>
- **CMVM** (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários)
Power Parity, S.A. está regulada por CMVM, cuya misión es supervisar y regular los mercados de instrumentos financieros y los agentes que en ellos operan, promoviendo la protección de los inversores en Portugal. En el ámbito de sus funciones, CMVM ha creado el Departamento de Relación con el Inversor (DRI), encargado de recibir y valorar reclamaciones contra empresas autorizadas cuando las partes no hayan podido resolver el asunto entre sí. <https://www.cmvm.pt/>
- **CNPD** (Comisión Nacional de Protección de Datos portuguesa)
Si considera que las normas de tratamiento de sus datos personales han sido vulneradas por Power Parity, S.A., tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control portuguesa en materia de protección de datos personales, la CNPD. <https://www.cnpd.pt/cidadaos/participacoes/geral/>

En caso de reclamaciones sobre los servicios de Crowdequity (Bolsa Social, S.L.):

- **CNMV** (Comisión Nacional del Mercado de Valores)
Bolsa Social, S.L. está regulada por CNMV, autoridad nacional competente para la regulación y supervisión de los servicios de financiación participativa en España. Los inversores en campañas de Crowdequity que no puedan resolver el asunto directamente con el Departamento de Atención al Cliente de Goparity pueden presentar una reclamación ante la CNMV.
<https://www.cnmv.es/portal/inversor/reclamaciones>
- **AEPD** (Agencia Española de Protección de Datos)
Si considera que las normas de tratamiento de sus datos personales han sido vulneradas por Bolsa Social, S.L., tiene derecho a presentar una reclamación ante la

GOPARITY

autoridad española de control en materia de protección de datos personales, la AEPD.
<https://www.aepd.es/>

Para cualquier servicio (Crowdlending o Crowdequity):

- **Comisión Europea - Resolución de litigios en línea**

Desde febrero de 2016, la Comisión Europea dispone de una plataforma de resolución de litigios en línea que permite enviar una queja desde cualquier país europeo a través de un formulario de reclamación en línea. Este mecanismo está destinado a facilitar la presentación de reclamaciones transfronterizas. https://consumer-redress.ec.europa.eu/solution-finder_en

4. Base jurídica

Esta Política se elabora al amparo de:

- Reglamento Delegado (UE) 2022/2117 de la Comisión de 13 de julio de 2022, que complementa el Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, y de su artículo 7, aplicable a los servicios de Crowdlending prestados por Power Parity, S.A. (Goparity), supervisada por la CMVM, y a los servicios de Crowdequity prestados por Bolsa Social, S.L., supervisada por la CNMV;
- Ley n.º 102/2015, de 24 de agosto (Portugal), y demás legislación nacional aplicable.
- Ley n.º 5/2015, de 27 de abril (España), y demás legislación nacional aplicable.

5. Contacto

Domicilio: Rua Filipe Folque, n.º 2, 1.ª planta, 1050-110 Lisboa, Portugal

Teléfono: +351 965 925 010

support@goparity.com

www.goparity.com

Última actualización: junio de 2026

Anexo 1 - Modelo de formato para la presentación de reclamaciones

El formulario siguiente es aplicable tanto a las reclamaciones sobre Crowdlending (dirigidas a Power Parity, S.A.) como a las relativas a Crowdequity (dirigidas a Bolsa Social, S.L.). Por favor, identifique claramente el tipo de servicio en la sección 3.a.

PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN

(a enviar por el cliente al proveedor de servicios de financiación participativa)

Crowdlending (préstamo)

→ Entidad: Power Parity, S.A. | Supervisor: CMVM

Crowdequity (capital)

→ Entidad: Bolsa Social, S.L. | Supervisor: CNMV

1.a Datos personales del reclamante:

Apellidos / Nombre de la entidad jurídica	Nombre	Número de registro e IEJ (si está disponible)

Dirección: calle, número, piso	Código postal	Localidad	País

Teléfono	Correo electrónico

1.b Datos de contacto (si son distintos de los indicados en el punto 1.a):

Apellidos / Nombre de la entidad jurídica	Nombre

Dirección: calle, número, piso	Código postal	Localidad	País

GOPARITY

Teléfono	Correo electrónico

2. Datos personales del representante legal (si procede) (poder notarial u otro documento oficial que acredite el nombramiento del representante):

Apellidos / Nombre de la entidad jurídica	Nombre / Nombre de la entidad jurídica	Número de registro e IEJ (si está disponible)

Dirección: calle, número, piso	Código postal	Localidad	País

Teléfono	Correo electrónico

2.b Datos de contacto (si son distintos de los indicados en el punto 2.a):

Apellidos / Nombre de la entidad jurídica	Nombre

Dirección: calle, número, piso	Código postal	Localidad	País

Teléfono	Correo electrónico

3. Información relativa a la reclamación

3.a Referencia completa de la inversión o del acuerdo al que se refiere la reclamación (es decir, número de referencia de la inversión, nombre del promotor del proyecto/empresa o proyecto de financiación participativa, otras referencias de las transacciones pertinentes, etc.)

3.b Descripción del objeto de la reclamación (especifíquese claramente el objeto de la reclamación)

Facilite documentación justificativa de los hechos mencionados.

3.c Fecha o fechas de los hechos que han dado lugar a la reclamación

3.d Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (si procede)

3.e Otras observaciones o información pertinente (si procede)

En (lugar)	Fecha	Firma
------------	-------	-------

RECLAMANTE / REPRESENTANTE LEGAL — Documentación facilitada (marque la casilla correspondiente):

- Poder notarial u otro documento pertinente
- Copia de los documentos contractuales relativos a las inversiones objeto de la reclamación
- Otros documentos justificativos: