

GOPARITY

Política de Tratamento de Reclamações

Modelo de Serviço Dual - Aviso Importante

A Plataforma Goparity opera segundo um modelo dual:

- Os Serviços de Crowdlending (financiamento colaborativo por empréstimo) são prestados pela Power Parity, S.A. (Goparity), licenciada pela CMVM (Comissão de Mercado dos Valores Mobiliários) ao abrigo do Regulamento (UE) 2020/1503.
- Os Serviços de Crowdequity (financiamento colaborativo de capital) são prestados pela Bolsa Social, S.L., subsidiária integralmente detida pela Power Parity, S.A., com sede na Herosilla 48, 28001 Madrid, Espanha, licenciada pela CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) ao abrigo do Regulamento (UE) 2020/1503.

Queremos dar-lhe o melhor serviço de apoio ao cliente possível e tentaremos sempre resolver qualquer assunto que apresente à Goparity de uma forma rápida e positiva. A Goparity estará disponível por email ou telefone.

Todas as reclamações são registadas e tratadas gratuitamente.

Caso não esteja satisfeito com o nosso serviço, terá sempre o direito de apresentar uma reclamação formal. Como parte do nosso compromisso com a qualidade e controlo, e para cumprir as nossas obrigações regulatórias, estabelecemos procedimentos para garantir que todas as reclamações recebidas de clientes anteriores, potenciais ou existentes sejam tratadas de forma atempada e satisfatória.

1. O seu direito a apresentar uma reclamação

Como cliente, tem o direito de apresentar uma reclamação caso considere que:

- os seus direitos enquanto utilizador da plataforma foram violados;
- a entidade responsável pelo serviço contratado (Power Parity, S.A. ou Bolsa Social, S.L.) incumpriu alguma das suas obrigações legais ou contratuais; ou
- está insatisfeito com os parâmetros de qualidade dos serviços.

Caso a sua reclamação se refira a outros assuntos, a Goparity reserva-se, nos termos legais, de não considerar admissível a sua reclamação. Ainda assim, faremos o possível para que todos os nossos clientes obtenham resposta adequada à sua pretensão.

2. O nosso compromisso

Quando recebemos uma reclamação, tomamos os seguintes passos para a sua resolução:

GOPARITY

- Nos termos da lei aplicável, a Goparity deve acusar a receção de qualquer reclamação e informar o respetivo autor, no prazo de 10 dias úteis a contar da receção, da admissibilidade da mesma.
- Se a reclamação for admissível mas estiver incompleta ou carecer de informação ou documentação adicional, solicitaremos prontamente os elementos em falta. O período que o reclamante utilizar para responder a esse pedido não será contabilizado no prazo de resolução.
- Analisaremos os motivos da mesma e apresentaremos uma justificação e/ou um pedido de desculpa e/ou ofereceremos uma compensação. Caso não consigamos resolver a reclamação, então:
 - No prazo máximo de 10 dias úteis, enviaremos um email. Se durante este período não tivermos chegado a uma conclusão, explicaremos o motivo e indicaremos a data prevista de conclusão;
 - No prazo máximo de 1 mês após a receção da reclamação, enviaremos a nossa resposta final, com a decisão tomada e respetiva fundamentação, incluindo qualquer parecer que tenhamos obtido. Se for apropriado, ofereceremos uma reparação por meio de pedido de desculpas e/ou compensação. Caso não receba uma resposta que considere satisfatória, tem o direito de encaminhar a questão para a autoridade supervisora competente (CMVM ou CNMV, conforme o serviço em causa). Se a nossa resposta final não for satisfatória, deve informar-nos e enviaremos uma carta formal de impasse.
 - Em circunstâncias excecionais em que não seja possível cumprir o prazo de resolução indicado, o reclamante será informado dos motivos do atraso e da data em que a decisão será comunicada.

A decisão sobre a reclamação abordará todos os pontos suscitados pelo reclamante e indicará os fundamentos da conclusão. Sempre que a decisão não satisfaça total ou parcialmente o pedido do reclamante, conterà uma fundamentação detalhada e informação sobre os meios de recurso disponíveis.

Caso uma reclamação seja considerada inadmissível, informaremos o reclamante dessa decisão e comunicaremos as razões da inadmissibilidade.

O reclamante pode desistir da sua reclamação a qualquer momento, mediante comunicação escrita. A desistência determina o encerramento imediato do processo.

3. Apresentação de reclamações

3.1. Canal comum de receção

A Goparity disponibiliza um canal único de entrada para a receção de todas as reclamações relacionadas com a Plataforma Goparity, independentemente do tipo de serviço:

Email central de reclamações: support@goparity.com

GOPARITY

Este canal é gerido conjuntamente pelos Departamentos de Apoio ao Cliente e de Compliance da Goparity.

3.2. Apresentação através do formulário normalizado (Anexo 1)

As reclamações deverão ser apresentadas através do Formulário que consta do Anexo 1, dirigidas:

- Por email, para support@goparity.com (canal comum, aplicável a todos os tipos de serviço), identificando claramente se a reclamação se refere a serviços de *crowdlending* ou *crowdequity*.

As reclamações podem ser apresentadas em língua portuguesa, inglesa ou espanhola, e são registadas e tratadas gratuitamente pelo Departamento de Apoio ao Cliente ou pelo Departamento Jurídico e de Compliance, conforme aplicável.

3.3. Apresentação perante outras entidades

Atenção: A apresentação de uma reclamação sobre determinado serviço junto de uma entidade que não tem competência para a apreciar pode implicar que a sua reclamação não seja devidamente recebida e tratada.

No caso de **reclamações sobre os serviços de *crowdlending*** (financiamento colaborativo por empréstimo) prestados pela Power Parity, S.A.:

- Livro de Reclamações Eletrónico português, gerido pela Direção-Geral do Consumidor portuguesa
Poderá apresentar uma reclamação oficial através do Livro de Reclamações Eletrónico. A CMVM será automaticamente notificada da reclamação. <https://www.livroreclamacoes.pt>
- Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)
A Power Parity, S.A. é regulada pela CMVM, que tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, bem como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores. Como parte do seu âmbito de atuação, a CMVM estabeleceu o Departamento de Relação com o Investidor (DRI), que tem a função de receber e apreciar reclamações contra empresas autorizadas quando as partes envolvidas não consigam resolver a questão entre si. <https://www.cmvm.pt/>
- Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)
Caso acredite que as normas de tratamento dos seus dados pessoais foram violadas pela Power Parity, S.A., assiste-lhe o direito de apresentar uma reclamação perante a

GOPARITY

autoridade de controlo portuguesa em matéria de proteção de dados pessoais, a CNPD. <https://www.cnpd.pt/cidadaos/participacoes/geral/>

No caso de **reclamações sobre os serviços de crowdequity** (financiamento colaborativo de capital) prestados pela Bolsa Social, S.L.:

- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

A Bolsa Social, S.L. é regulada pela CNMV, autoridade nacional competente de regulação e supervisão dos serviços de *crowdfunding* em Espanha. Os investidores em campanhas de *crowdequity* que não consigam resolver a questão diretamente com o Departamento de Apoio ao Cliente da Goparity podem apresentar reclamação junto da CNMV. <https://www.cnmv.es/portal/inversor/reclamaciones>

- Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

Caso acredite que as normas de tratamento dos seus dados pessoais foram violadas pela Bolsa Social, S.L., assiste-lhe o direito de apresentar uma reclamação perante a autoridade de controlo espanhola em matéria de proteção de dados pessoais, a AEPD. <https://www.aepd.es/>

Para reclamações **sobre qualquer serviço**, seja ele de *crowdfunding* ou *crowdequity*, pode ainda exercer os seus direitos perante:

- Comissão Europeia - Resolução de Litígios em Linha

Desde fevereiro de 2016 que a Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma de resolução de litígios online que permite enviar uma queixa de qualquer país europeu através do formulário de reclamação online. Este mecanismo destina-se a auxiliar na apresentação de queixas transfronteiriças. <https://consumer-redress.ec.europa.eu/solution-finder/en>

4. Base legal

Esta Política é elaborada ao abrigo de:

- Regulamento Delegado (UE) 2022/2117 da Comissão de 13 de julho de 2022, que complementa o Regulamento (UE) 2020/1503 do Parlamento Europeu e do Conselho, e do artigo 7.º deste último, aplicável aos serviços de *crowdlending* prestados pela Power Parity, S.A. (Goparity), supervisionada pela CMVM, e aplicável aos serviços de *crowdequity* prestados pela Bolsa Social, S.L., supervisionada pela CNMV;
- Lei n.º 102/2015, de 24 de agosto (Portugal), e demais legislação nacional aplicável.
- Ley n.º 5/2015, de 27 de abril (Espanha), e demais legislação nacional aplicável.

5. Contactos

POWER PARITY, S.A., NIPC 514373822, com sede na Rua Filipe Folque, nº 2, 1º andar, Lisboa, Portugal
Entidade gestora da plataforma de financiamento colaborativo por www.goparity.com, registada perante a [CMVM](#),
sob o Regulamento 2020/1503.

GOPARITY

Morada: Rua Filipe Folque, n.º 2, 1º andar, 1050-110 Lisboa, Portugal

Telefone: +351 965 925 010

Email: support@goparity.com

Website: www.goparity.com

Última atualização: Junho de 2026

Anexo 1

Formato normalizado para a apresentação de queixas

APRESENTAÇÃO DE UMA QUEIXA

(a enviar pelo cliente ao prestador de serviços de financiamento colaborativo)

Antes de preencher o formulário, identifique o tipo de serviço a que a sua reclamação se refere:

Crowdlending (empréstimo) Entidade: Power Parity, S.A. Supervisor: CMVM	Crowdequity (capital) Entidade: Bolsa Social, S.L. Supervisor: CNMV

1.a Dados pessoais do autor da queixa:

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO	NÚMERO DE REGISTO E IDENTIFICADOR DE ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

1.bv Dados de contacto (se diferentes de 1.a):

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO

GOPARITY

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

2. Dados pessoais do representante legal (se aplicável) (uma procuração ou outro documento oficial como prova da nomeação do representante):

APELIDO	NOME PRÓPRIO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NÚMERO DE REGISTO E IDENTIFICADOR DE ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

2. b Dados de contacto (se diferentes de 2.a):

APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	NOME PRÓPRIO

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDADE	PAÍS

GOPARITY

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

3. Informações sobre a queixa

3.a Referência completa do investimento ou acordo a que se refere a queixa (ou seja, número de referência do investimento, nome do promotor do projeto/empresa ou projeto de financiamento colaborativo, outras referências das transações relevantes, etc.)

3.b Descrição do objeto da queixa (especificar claramente o objeto da queixa)

Fornecer documentação comprovativa dos factos mencionados.

3.c Data(s) dos factos que deram origem à queixa

3.d Descrição dos prejuízos, perdas ou danos causados (se relevante)

3.e Outras observações ou informações relevantes (se relevante)

Em	(local)	data	(data)
ASSINATURA			

GOPARITY

AUTOR DA QUEIXA/REPRESENTANTE LEGAL

Documentação fornecida (assinalar a casa adequada):

	<i>Procuração ou outro documento relevante ...</i>			
	<i>Cópia dos documentos contratuais relativos aos investimentos que são objeto da queixa ...</i>			
	<i>Outros documentos de apoio à queixa:</i>			