

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES E BENEFICIÁRIOS

## 1. Enquadramento

A presente Política de Tratamento de reclamações de Investidores e de Beneficiários consagra as principais regras a observar pela Seedimo, Lda (doravante SEEDIMO) no atendimento aos seus clientes.

## 2. Direito de apresentação de reclamação

Têm o direito de apresentação de reclamação todos os Clientes, usuários da Plataforma SEEDIMO, na qualidade de Beneficiários ou Investidores.

## 3. Prazo de apresentação de reclamação

O prazo para a apresentação de reclamações é de 180 dias a contar da data na qual o Cliente teve conhecimento dos factos causadores da reclamação.

## 4. Apresentação de reclamações

As reclamações podem ser entregues ou enviadas:

- a) em suporte papel, através de correio registado, para a morada Seedimo Lda., Núcleo Empresarial SARCOL, Rua do Tronco, nº 375, A1.11, 4465-275 S. Mamede Infesta
- b) por meios informáticos, através do correio eletrónico, para [info@seedimo.com](mailto:info@seedimo.com).

Na reclamação deve constar, pelo menos:

- a) nome completo e domicílio do reclamante e /ou do seu representante;
- b) número de identificação de pessoa singular ou coletiva;
- c) motivo da reclamação, do qual conste a exposição clara das questões sobre as quais se está a solicitar a pronúncia do *Compliance Officer*;
- d) lugar, data e assinatura.

O Reclamante deverá juntar a prova documental que fundamente a sua reclamação.

## 5. Receção e tratamento da reclamação

Compete ao *Compliance Officer* a receção, análise e tratamento de reclamações de beneficiários e investidores. O *Compliance Officer* dispõe do prazo de 60 dias, a contar da data de apresentação da reclamação, para se pronunciar.

O *Compliance Officer* poderá, no decurso do tratamento da reclamação, recolher do reclamante e dos vários departamentos da SEEDIMO, os dados, esclarecimentos, relatórios ou provas que considere relevantes para a tomada da sua decisão.

O *Compliance Officer* deve atuar, em todo o momento, com independência e imparcialidade na tomada das suas decisões.

## 6. Rejeição da Reclamação

O *Compliance Officer* poderá rejeitar a reclamação quando:

- a) se omitam dados essenciais para o tratamento da reclamação, incluindo os casos em que o motivo da reclamação não está especificado;
- b) se pretenda o tratamento como reclamação de matérias da competência das entidades de supervisão e regulação, dos tribunais arbitrais ou judiciais, ou se encontre pendente a resolução

- de um litígio ou o assunto originário da reclamação haja sido resolvido anteriormente noutras instâncias;
- c) se tenha conhecimento da existência de situação de litispendência ou de caso julgado com objeto coincidente;
  - d) os factos nos quais se baseia a reclamação não se refiram a operações determinadas;
  - e) se formulam reclamações sobre assuntos anteriormente resolvidos, apresentados pelo mesmo interessado em relação aos mesmos factos;
  - f) tiver decorrido o prazo de 180 dias contados a partir da data na qual o Cliente teve conhecimento dos factos causadores da Reclamação.

Quando não seja aceite para tratamento a reclamação, por alguma das causas antes referidas, o reclamante é notificado para, no prazo de 10 dias, apresentar as suas alegações.

Quando o interessado contestar e se mantenham as causas de rejeição ser-lhe-á comunicada a decisão final de encerramento do procedimento.

## 7. Decisão da reclamação

Na sequência da receção, análise e tratamento de reclamações de beneficiários e investidores, o *Compliance Officer* deverá lavrar um Auto de Encerramento da Reclamação, o qual deve conter pelo menos, entre outros aspetos, os motivos e as conclusões claras sobre a reclamação apresentada.

O Auto de Encerramento da Reclamação deverá ser enviado à Gerência, salvo nos casos de desistência do reclamante. Cabe à Gerência a decisão sobre as Reclamações apresentadas pelos Clientes e a aprovação do Auto de Encerramento da Reclamação.

O Auto de Encerramento será notificado aos interessados no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data da tomada de decisão, por escrito ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos.

## 8. Desistência da Reclamação

As partes interessadas podem, a todo o tempo, desistir das suas reclamações. A desistência resultará no encerramento imediato do procedimento de tratamento da reclamação e no arquivamento sem processamento posterior.

## 9. Dever de cooperação

Todos os departamentos e direções da SEEDIMO têm o dever de fornecer ao *Compliance Officer* as informações por este solicitadas no exercício das suas funções.

## 10. Gratuitidade

A apresentação de reclamação ao Serviço de Atendimento ao Cliente tem carácter gratuito.

## 11. Resolução alternativa de litígios

A SEEDIMO aderiu à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios:

- a) CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A SEEDIMO mantém para consulta na plataforma eletrónica de financiamento colaborativo SEEDIMO, disponível em [www.seedimo.com](http://www.seedimo.com), o presente Regulamento do Serviço de atendimento ao cliente e de Tratamento de reclamações.

Atualizada a 01 de Agosto de 2018