

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES

1. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo identificar e formalizar as regras da IZILEND, S.A. (“IZILEND” ou “Entidade Gestora da Plataforma”) em relação à recepção, gestão e resolução das reclamações realizadas por Investidores e/ou Promotores Imobiliários relativamente aos serviços prestados através da plataforma.

Estes procedimentos de reclamações de investidores e promotores imobiliários procuram garantir o cumprimento, por parte da IZILEND, incluindo de todos os seus acionistas e colaboradores das suas obrigações no que respeita (i) aos meios necessários para identificar as circunstâncias que constituem ou podem dar origem a reclamações; (ii) aos procedimentos a seguir e às medidas a tomar para gerir e resolver as referidas reclamações e (iii) à manutenção e atualização dos registos das mesmas.

2. ÂMBITO

Estes procedimentos aplicam-se a todas as áreas da IZILEND envolvidas em queixas ou instrumentais para a sua gestão e resolução.

Os procedimentos em questão aplicam-se, com as devidas alterações, às queixas expressadas pelos Investidores ou Promotores Imobiliários em relação à qualidade dos serviços prestados pela plataforma.

Por sua vez, os pedidos de esclarecimento relativos à plataforma devem ser classificados como não sendo reclamações nem queixas relativas à qualidade dos serviços. Nesses casos serão os gestores de relacionamento com os Investidores e/ou os Promotores Imobiliários (isoladamente ou em conjunto com a área ou departamento em com competência para as matérias em causa) os responsáveis por fornecer informações e esclarecimentos considerados necessários e/ou adequados para tratamento da questão em causa.

Caso surja uma reclamação, a Entidade Gestora da Plataforma deve atuar por forma a assegurar aos Investidores e Promotores Imobiliários um tratamento transparente e equitativo.

3. ENQUADRAMENTO LEGAL

- Lei n.º 102/2015, de 24 de agosto, que define o regime legal aplicável ao financiamento colaborativo (o “**Regime Jurídico do financiamento colaborativo**”), conforme alterada pela Lei n.º 3/2018;
- Lei n.º 3/2018, de 9 de fevereiro, que define o regime sancionatório aplicável ao desenvolvimento da atividade de financiamento colaborativo e procede à primeira alteração à Lei 102/2015, de 24 de agosto (o “**Regime Sancionatório do Financiamento Colaborativo**”);
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral (o “**Regime sobre o Livro de Reclamações**”);
- Decreto-Lei n.º 486/2003 de 13 de novembro, conforme alterado (o “**Código dos Valores Mobiliários**”); e o
- Regulamento da CMVM n.º 1/2016, de 5 de maio, aplicável ao financiamento colaborativo de capital ou por empréstimo (o “**Regulamento da CMVM**”).

4. ASPETOS LEGAIS

4.1. Reclamações dirigidas à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”)

De acordo com o Regime Sancionatório do Financiamento Colaborativo, compete à CMVM (i) a regulação; (ii) o supervisionamento; (iii) a fiscalização; (iv) a averiguação de infrações; (v) a instrução processual e (vi) a aplicação de coimas e sanções acessórias no quadro desta atividade.

Tendo em conta que atualmente não existe um sistema de tratamento de reclamações específico para as plataformas de crowdfunding, aplicar-se-ão por analogia os procedimentos previstos no Regime sobre o Livro de Reclamações.

4.1.2. Obrigações da Plataforma relativas ao formato eletrónico do Livro de Reclamações

A plataforma é obrigada a informar sobre a existência de Livro de Reclamações Eletrónico, nos termos previstos e deve divulgar no site da Internet, em local visível e de forma destacada, o seu acesso.

Caso a plataforma não disponha de livro de reclamações eletrónico, deve ser titular de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da plataforma.

A plataforma deve responder ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário da plataforma, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

4.1.3. Caráter gratuito

Não será cobrada nenhuma taxa ou soma por motivos de uma reclamação apresentada.

4.1.4. Caráter obrigatório

O exercício do direito de reclamação não será restringido. O uso do Livro de Reclamações eletrónico ou do endereço de email para reclamações não será impedido.

Assim, tendo em conta as disposições legais aplicáveis, o Livro de Reclamações eletrónico e o endereço de email estará sempre acessível a qualquer utilizador da plataforma, independentemente de quão injusta ou imaterial a reclamação possa ser.

4.1.5. Caráter de melhoria contínua e qualidade

Cada reclamação será tratada como uma oportunidade para revisão e aperfeiçoamento dos procedimentos da plataforma.

A resposta à queixa e/ou reclamação deve ser focada numa avaliação justa, orientada para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela plataforma de tempos em tempos.

4.1.6. Transparência

Após análise e tratamento da queixa, será enviada uma resposta fundamentada e clara sobre todos os aspetos em questão ao queixoso.

4.1.7. Confidencialidade

Todas as reclamações apresentadas são consideradas confidenciais, sendo divulgadas somente na base de "necessidade de conhecimento".

5. APROVAÇÃO E DATA DE ENTRADA EM VIGOR

O presente documento foi aprovado em Conselho de Administração a 30/04/2018 entrando em vigor na mesma data.

6. AVALIAÇÃO E REVISÃO PERIÓDICA

A adequação, eficácia e cumprimento das medidas estabelecidas neste procedimento ou no âmbito da sua aplicação são monitorizadas e avaliadas regularmente, com uma periodicidade mínima anual, devendo igualmente ser revista a lista de reclamações e formas de mitigação, tendo em vista a correção de eventuais deficiências encontradas ou o complemento da Política e medidas adotadas ao abrigo da mesma.

Esta monitorização periódica é despoletada pelo Departamento de *Compliance* e envolverá as áreas de negócio da Plataforma que se julguem necessárias para o efeito.

Versão

Data de Aprovação

1

30/04/2018

7. ARQUIVO

A documentação recolhida ou as suas atualizações, bem como o registo das reclamações e a eventual informação enviada aos beneficiários e investidores, no âmbito da gestão e resolução das reclamações, será conservada em papel ou noutro suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, por um período mínimo de 5 anos.

A conservação e o arquivo desta documentação são da responsabilidade do Departamento de *Compliance*.