

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES



ÍNDICE

1. RECLAMAÇÕES	3
2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	3
3. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	3

1. RECLAMAÇÕES

Por reclamação entende-se toda e qualquer comunicação formal de Clientes que, direta ou indiretamente via entidades reguladoras, transmitam qualquer desacordo ou insatisfação relativamente a produtos oferecidos ou serviços prestados pela BPI Gestão de Ativos.

A BPI Gestão de Ativos encara cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com cada um dos seus Clientes. A resolução de problemas ou insatisfações dos Clientes é fundamental para uma melhoria contínua do serviço prestado.

2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A BPI Gestão de Ativos assegura que todas as reclamações recebidas são tratadas de modo imparcial, transparente, célere e fundamentado.

Para este efeito, a BPI Gestão de Ativos dispõe de uma função autónoma para a gestão de reclamações, conforme o Art. 26º do Regulamento Delegado 2017/565, que é responsável por garantir que:

- O tratamento da reclamação é efetuado por órgão diferente do que praticou os atos reclamados, sendo, contudo, assegurada a pronúncia deste órgão;
- Estão definidos procedimentos concretos no sentido de promover a resolução das reclamações recebidas e a elaboração das competentes respostas, contactando, para tal, as áreas que, em cada caso, se justifiquem;
- É dada uma resposta ao investidor no prazo de quinze dias úteis após a data da receção da reclamação;
- As reclamações e as respetivas respostas são registadas em aplicação própria;
- É mantido um arquivo pelo prazo mínimo de cinco anos dos processos completos das reclamações;
- São efetuados reportes à Administração e aos supervisores, quando aplicável, dos processos de reclamações;
- A informação sobre reclamações de investidores é incluída nos relatórios enviados para as Entidades de Supervisão competentes, designadamente nos relatórios de controlo interno.

3. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações devem ser apresentadas pelos Clientes por escrito, de modo claro e sucinto, devidamente fundamentadas, e acompanhadas dos elementos comprovativos dos factos e de outra documentação de suporte considerada pertinente.

Da reclamação deverão constar, designadamente:

- i) Identificação completa e dados de contato do reclamante;
- ii) Indicação objetiva e fundamentada da questão objeto de reclamação;
- iii) Descrição sucinta dos factos que motivaram a reclamação, incluindo a data de ocorrência dos factos.

As reclamações podem ser apresentadas, de forma gratuita, através dos canais a seguir indicados:

■ Carta

Através de carta dirigida a:

BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.

Rua Braamcamp, n.º 11, 4º Piso

1250-049 Lisboa.

■ E-mail

Por correio eletrónico para o seguinte endereço:

contacto@bpiga.pt

■ Livro de Reclamações

Através do Livro de Reclamações, disponível nas instalações da BPI Gestão de Ativos na Rua Braamcamp, n.º 11, 4º Piso, 1250-049 Lisboa.

■ Livro de Reclamações Eletrónico

Através da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, da Direção Geral do Consumidor, disponível em:

<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

Pode aceder a esta plataforma através do site da BPI Gestão de Ativos:

<https://www.bancobpi.pt/bpigestaodeactivos>

■ Diretamente à CMVM

Os investidores poderão ainda dirigir as suas reclamações para a CMVM, para o endereço:

Comissão do Mercados de Valores Mobiliários

Rua Laura Alves, n.º 4

1050-138 Lisboa

ou ainda através do site www.cmvm.pt, designadamente em:

<https://www.cmvm.pt/pt/AreadoInvestidor/Reclamacoes/Pages/Analise-de-Reclama%C3%A7%C3%B5es.aspx>



GESTÃO DE ATIVOS

Grupo  CaixaBank