



# **POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES**

**BPI Gestão de Activos, SGFIM, S.A.**

*Junho de 2019*

## Registo de Atualizações e Aprovações

<b>Tipo de Documento</b>	Políticas da BPI Gestão de Activos
<b>Responsável</b>	Área Compliance
<b>Nível de Aprovação</b>	Conselho de Administração

<b>Revisão</b>	<b>Descrição das Modificações</b>	<b>Data Aprovação</b>
0	Versão Inicial	-----
1	Formalização da função de gestão de reclamações	2018-12-19
2	Livro de Reclamações Eletrónico	2019-06-27

## 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 Activos.

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

Para este efeito, a BPI Gestão de Activos 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 Activos, SGFIM, S.A.  
Rua Braamcamp, n.º 11, 4º Piso  
1250-029 Lisboa.

### E-mail

Por correio eletrónico para o seguinte endereço:

[bpi.gestao.activos@bancobpi.pt](mailto:bpi.gestao.activos@bancobpi.pt)

### Livro de Reclamações

Através do Livro de Reclamações, disponível nas instalações da BPI Gestão de Activos na Rua Braamcamp, n.º 11, 4º Piso, 1250-029 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 Activos:

<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  
Departamento de Relação com o Investidor e Desenvolvimento do Mercado  
Rua Laura Alves, nº 4

Apartado 14258

1064-003 Lisboa

ou ainda através do site [www.cvm.pt](http://www.cvm.pt)