

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.

Registo de Atualizações e Aprovações

Tipo de Documento	Políticas da BPI Gestão de Ativos
Responsável	Área Compliance
Nível de Aprovação	Conselho de Administração

Revisão	Descrição das Modificações	Data Aprovação
0	Versão Inicial	-----
1	Formalização da função de gestão de reclamações	2018-12-19
2	Livro de Reclamações Eletrónico	2019-06-27
3	Alteração do endereço de e-mail	2020-07-30
4	Revisão	2021-11-30
5	Revisão ordinária, em função do RGA / RRGGA	2024-06-18

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. 26.º 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.
Av. Fontes Pereira de Melo, 51, 2º andar
1050-120 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 Av. Fontes Pereira de Melo, 51, 2º andar, 1050-120 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.cvm.pt, designadamente em:

<https://investidor.cvm.pt/PInvestidor/Content?Input=75CF42141934276A169322991BBA5DF54102AC4E1F185834BFEAED5CCF7A17E5>