POLÍTICA DE

RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

BPI Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.

setembro de 2026

Registo de Atualizações e Aprovações

Tipo de Documento	Políticas da BPI Gestão de Ativos
Responsável	Área de Negócio
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 / RRGA	2024-06-18
6	Revisão, em função da passagem da responsabilidade desta função para a Área de Negócio.	2026-09-24

ÍNDICE

1. RECLAMAÇÕES 4
2. LEGISLAÇÃO 4
3. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES 4
4. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES 5
5. APROVAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA 6

1. RECLAMAÇÕES

Por reclamação entende-se toda e qualquer comunicação formal de Clientes que, direta ou indiretamente, via entidades reguladoras ou comercializadoras, transmitam qualquer desacordo ou insatisfação relativamente a produtos oferecidos, serviços prestados ou operações efetuadas 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. LEGISLAÇÃO

Os principais diplomas legislativos que regulamentam o tratamento de reclamações são:

- Regulamento Delegado 2017/565, de 25 de abril de 2016, designadamente o Art. 26.º;
- Dec. Lei n.º 156/2005, de 15 setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços;
- Dec. Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que atualiza o Dec. Lei 156/2005 e cria o livro de reclamações eletrónico;
- Regulamento da CMVM N.º 7/2020, sobre o envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais.

3. 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 legalmente estabelecido, conforme definido no M.P. de Reclamações;

- É efetuado um registo próprio das reclamações e das respetivas respostas;
- 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.

4. 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

➢ 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://investidor.cmvm.pt/PInvestidor/Content?Input=75CF42141934276A169322991BBA5DF54102AC4E1F185834BFEAED5CCF7A17E5

5. APROVAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

Esta Política deve ser revista pela Área de Negócio e aprovada pelo Conselho de Administração, sempre que ocorra alguma alteração relevante que o justifique e, pelo menos, com uma periodicidade trienal.

A atualização da Política poderá ainda ser desencadeada a qualquer momento, a pedido de qualquer dos envolvidos na gestão de reclamações que tenha identificado a necessidade da sua modificação, motivada designadamente por:

- Alterações legais ou regulamentares;
- Alterações motivadas pelos resultados das atividades de monitorização e controlo;
- Modificação na estrutura organizacional que impliquem uma mudança de funções na gestão de reclamações.

Aquando da revisão, o responsável pela Política deve:

- Partilhar os resultados da análise efetuada com os restantes envolvidos na gestão de reclamações, obter os respetivos pareceres e efetuar as modificações necessárias na Política.
- Submeter ao Conselho de Administração a aprovação da revisão da Política.

Esta Política está disponível para consulta por todos os Colaboradores da BPI Gestão de Ativos na intranet do CaixaBank AM.