

Aprovação:	30/01/2025
Entrada em vigor:	03/02/2025
Versão:	4

ÍNDICE

1. Enquadramento e âmbito de aplicação.....	1
2. Responsável pela gestão de reclamações.....	1
3. Forma de apresentação das reclamações.....	2
4. Não admissão da reclamação.....	2
5. Prazos de resposta.....	2
6. Arquivo de reclamações.....	3
7. Aprovação e revisão.....	3
8. Publicação.....	3

1. Enquadramento e âmbito de aplicação

Nos termos do artigo 305.º-E, n.º 1 do Código dos Valores Mobiliários («CVM»), enquanto intermediário financeiro, e nos termos dos artigos 63.º n.º 2 alínea c) subalínea ii) e 67.º do Decreto-Lei n.º 27/2023, de 28 de abril (versão consolidada), a MGA deve manter um procedimento eficaz e transparente para o tratamento de reclamações.

Assim, a presente política estabelece as regras para garantir a receção, tratamento e resposta das reclamações que lhe sejam dirigidas, no âmbito das funções de gestão de organismos de investimento coletivo e de gestão discricionária e individualizada de carteiras, bem como os prazos máximos de resposta às mesmas e respetivo arquivo.

A gestão de reclamações é efetuada de forma imparcial, célere e eficiente, da qual não resultam custos ou encargos para o reclamante no acesso à resposta a reclamações apresentadas e no acesso aos procedimentos e mecanismos de tratamento de reclamações.

Cada reclamação é objeto de um tratamento individualizado, analisando-se integralmente todos os aspetos indicados pelo reclamante na reclamação.

O tratamento e a análise dos dados relativos à gestão de reclamações é efetuado numa base contínua, de modo a detetar e a corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.

A MGA assegura que os investidores, sempre que solicitado, sejam informados do contacto do responsável pela gestão de reclamações, bem como do modo de funcionamento deste serviço.

Por último, a MGA assegura aos investidores a existência de canais para a apresentação de uma reclamação, garantindo a respetiva resposta nos prazos legais, a disponibilização de um livro de reclamações aos investidores, bem como o cumprimento do disposto na legislação em vigor, em cada momento, relativamente a reclamações eletrónicas.

2. Responsável pela gestão de reclamações

A gestão de reclamações é da competência do Conselho de Administração, cabendo ao Secretariado assegurar a receção e encaminhamento das reclamações recebidas para o *Middle Office*, com conhecimento ao Conselho de Administração.

Caso a reclamação seja enviada para um colaborador diferente, deve o mesmo reencaminhar a reclamação imediatamente para o *Middle Office*, com conhecimento ao Conselho de Administração.

O colaborador que possa ter praticado o ato do qual se reclama não aprecia a reclamação, nem estará envolvido na resposta à mesma, sem prejuízo do responsável pela resposta à reclamação solicitar ao mesmo os esclarecimentos que se revelem necessários para a compreensão da globalidade do contexto da mesma.

O Conselho de Administração poderá envolver no processo de gestão de reclamações os colaboradores que entender, quando a natureza das mesmas o requireira.

A função de *Compliance* tem em consideração o processo de gestão de reclamações como fonte de informação relevante no âmbito da deteção de incumprimentos ou deficiências.

3. Forma de apresentação das reclamações

Os investidores podem apresentar as reclamações junto da MGA, na qualidade de sociedade gestora, através de meios de comunicação sem a presença física e simultânea das partes, nomeadamente:

- a) Por carta dirigida a:
Montepio Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.
Rua do Carmo, n.º 42 – 7.º Sala D
1200-094 Lisboa
- b) Por mensagem de correio eletrónico, enviando a mesma para geral@montepiogestaoactivos.pt,
- c) Através do livro de reclamações eletrónico disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>
- d) Apresentadas diretamente no Livro de Reclamações disponível na sede da Sociedade cuja morada é a indicada na alínea a) acima.
- e) As reclamações podem ainda ser apresentadas à Caixa Económica Montepio Geral, caixa económica bancária, S.A., que se apresenta sob a designação comercial de Banco Montepio, na sua qualidade de sociedade/entidade comercializadora, e à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, na qualidade de entidade Supervisora.

As reclamações dos investidores devem conter as informações relevantes para a respetiva análise e resposta, incluindo pelo menos:

- Nome completo e, caso aplicável, da pessoa que o represente (*);
- Dados de contacto ou da pessoa que o represente, incluindo endereço de correio eletrónico;
- Número de identificação ou equivalente;
- Descrição dos factos que motivam a reclamação, com indicação da data em que ocorreram;
- Data e local da reclamação.

(*) As reclamações deverão ser instruídas com a documentação relevante, designadamente, documento comprovativo dos poderes invocados pelo representante do investidor, caso aplicável.

As reclamações serão apresentadas de forma gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso à resposta relativa à reclamação apresentada.

4. Não admissão da reclamação

Sempre que a reclamação apresentada não inclua, pelo menos, os elementos acima identificados, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o responsável pela gestão de reclamações dará conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito, convidando-o a suprir a omissão.

A não admissão de reclamações apenas pode ocorrer quando:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva análise e resposta e que não tenham sido supridos;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- As reclamações se limitem a reproduzir o teor de reclamações anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante e que já tenham sido objeto de resposta pela MGA;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, a MGA pode abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação, informando, nesse sentido, o reclamante.

Sempre que a MGA não admita reclamações em consequência da inobservância dos requisitos de admissibilidade acima indicados, dará conhecimento da não admissão ao reclamante, por escrito e fundamentando a não admissão.

5. Prazos de resposta

Uma vez recebida a reclamação pela MGA, o Conselho de Administração colige e analisa toda a informação necessária para a boa instrução do processo, nomeadamente através da consulta dos arquivos e sistemas de informação da MGA e

com base na informação que seja disponibilizada pelas unidades orgânicas envolvidas nos factos constantes da reclamação, reunindo os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta.

A MGA comunica por escrito ao reclamante, e quando aplicável à entidade de supervisão (CMVM), no prazo máximo de 15 dias úteis a partir da data da receção da reclamação, a posição assumida pela mesma, de forma completa e fundamentada, e através de linguagem clara e perceptível.

Em caso de manifesta impossibilidade de cumprimento dos prazos de resposta, a MGA informará o reclamante e a entidade de supervisão, por escrito, de forma fundamentada e com a antecedência possível, sobre a impossibilidade de observar os prazos internos definidos, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo, mantendo-os informados sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

A resposta a transmitir ao reclamante indica, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares, que caso a mesma não satisfaça integralmente o pretendido este poderá apresentar reclamação junto da entidade de supervisão, e que tal possibilidade não prejudica o recurso do mesmo a mecanismos de resolução de litígios judiciais e extrajudiciais.

As comunicações com a CMVM e a resposta aos reclamantes que tenham apresentado reclamações via Livro de Reclamação Eletrónico são asseguradas pelo *Middle Office*, após receção da deliberação do Conselho de Administração.

6. Arquivo de reclamações

A MGA assegura o registo das reclamações e o arquivo de toda a documentação constante do processo de reclamação, sendo estes procedimentos assegurados pelo *Middle Office*.

O registo das reclamações será mantido por um período de cinco anos e incluirá, pelo menos, o arquivo da seguinte informação:

- Identificação da reclamação e sua data de receção;
- Identificação do reclamante;
- Data de ocorrência dos factos;
- Identificação da atividade desenvolvida pela MGA sobre a qual a reclamação incidiu;
- Identificação do colaborador da MGA que praticou o ato sobre o qual incidiu a reclamação;
- Registo da análise da reclamação, efetuada pela MGA sob a forma escrita;
- Medidas tomadas pela MGA para resolver a questão suscitada na reclamação;
- Registo da comunicação efetuada ao reclamante e data em que a mesma foi efetuada.

Os dados pessoais recolhidos pela Sociedade Gestora são conservados durante o período de tempo estritamente necessário à prossecução da referida finalidade e pelo prazo de arquivo acima referido.

7. Aprovação e revisão

A presente Política é aprovada pelo Conselho de Administração, sendo revista em função de eventuais alterações legislativas e/ou procedimentais, cabendo à função de *Compliance* a apresentação de propostas de revisão.

8. Publicação

A presente Política encontra-se disponível para consulta no sharepoint da MGA e no sítio da Internet da Sociedade, nomeadamente em <https://www.montepio.org/institucional/grupo-montepio/montepio-gestao-de-activos/>.