

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 acudir eventuals 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 requeira.

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](mailto: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 percutível.

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/>.