

Política de Gestão e Tratamento de Reclamações de Investidores / Clientes Não Qualificados

Índice

1. ENQUADRAMENTO.....	2
2. MEIOS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	2
3. OBJETIVO.....	3
4. METODOLOGIA NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES.....	3
4.1. Receção e codificação da Reclamação.....	3
4.2. Arquivamento, Convite ao Aperfeiçoamento ou Encaminhamento da reclamação.....	4
4.3. Tratamento, Decisão e Comunicação.....	4
4.4. Registo e Arquivo das Reclamações.....	5
4.5. Intervenção da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.....	5
4.6. Indício da prática de ilícito.....	5
5. GRATUIDADE DA RECLAMAÇÃO.....	7

1. ENQUADRAMENTO

A Interfundos – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A. (doravante “Interfundos”) é uma empresa cujo capital é integralmente detido pelo “Banco Comercial Português S.A.” - casa-mãe do “Grupo Banco Comercial Português” que tem por objeto a gestão e administração de Organismos de Investimento Alternativo Imobiliário (doravante “OIA Imobiliário”), atividade que pode dar origem a insatisfação com o serviço prestado, podendo essa insatisfação ser justificada ou injustificada.

Atento o exposto, em conformidade com o disposto nas normas legais e regulamentares a Interfundos tem implementado um procedimento que garante aos Investidores/Clientes, não qualificados, insatisfeitos, com OIA Imobiliário por si gerido e administrado, um tratamento adequado, célere, independente e rápido de reclamações que pretendam apresentar.

2. MEIOS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Canais Internos/Interfundos e Grupo

Interfundos	Carta para: Av. Prof. Doutor Cavaco Silva, Parque das Tecnologias, Edifício 3, n.º 28, 2740-256 Porto Salvo, Oeiras e-mail para: interfundos@interfundos.pt
BancoMail	BancoMail <i>caixa de email com acesso via</i> www.millenniumbcp.pt
Millennium bcp Centro de Atenção ao Cliente	Por correio eletrónico dirigido a centroatencaoaocliente@millenniumbcp.pt Por correio dirigido a Millennium bcp, Centro de Atenção ao Cliente – Avenida Prof. Doutor Cavaco Silva (Tagus Park), Edifício 3, n.º28, 2740-256 Porto Salvo
Millennium bcp Provedoria do Cliente	Por correio eletrónico dirigido a provedoria.cliente@millenniumbcp.pt Através do preenchimento de formulário eletrónico de contacto, disponível em www.millenniumbcp.pt (Provedor) Por correio dirigido a Millennium bcp, Provedoria do Cliente – Rua Augusta, n.º 84, Piso 2, 1100-053 Lisboa
Millennium bcp Encarregado da Proteção de Dados (reclamações relativas a dados pessoais)	Por correio eletrónico dirigido a protecao.dados.pessoais@millenniumbcp.pt

Canais Externos/Supervisores

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários – Serviço de Apoio ao Investidor	Serviço de apoio ao Investidor através de preenchimento de formulário em www.cmvm.pt Por carta dirigida a CMVM -Serviço de Apoio ao Investidor, Rua Laura Alves, n.º 4, 1064-003 Lisboa
Comissão Nacional de Proteção de Dados	Formulário de apresentação de queixas/reclamações disponível em www.cnpd.pt Email para geral@cnpd.pt
Livro de Reclamações Eletrónico	www.livroreclamacoes.pt

3. OBJETIVO

Sem prejuízo da multiplicidade de canais e meios disponíveis para apresentação de reclamações (tal como referido no capítulo anterior), a presente "Política de Gestão e Tratamento de Reclamações de Investidores/Clientes Não Qualificados" (doravante "Política") visa informar os Investidores/Clientes da Interfundos de que esta possui implementado um procedimento que lhes assegura - caso pretendam, em face de uma eventual insatisfação com o serviço prestado - a possibilidade de apresentação de uma reclamação e a garantia de que ela será apreciada de acordo com regras que se encontram antecipada e claramente definidas.

4. METODOLOGIA NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

Todo o processo deve ser controlado e supervisionado pela Área Corporativa e de Relações Institucionais da Interfundos (doravante "CRI"), nos termos previstos a seguir.

4.1. Receção e codificação da Reclamação

Toda e qualquer reclamação que entre na Interfundos deve ser imediatamente levada ao conhecimento da Comissão Executiva e da CRI.

Uma cópia da reclamação recebida, eventuais esclarecimentos sobre o objeto da reclamação e informação sobre o seguimento que lhe tiver sido dado, têm de ser levados ao conhecimento da CMVM, no prazo máximo de 15 dias úteis, contados a partir da receção da reclamação.

Todas as reclamações são registadas com o dia de entrada na Interfundos e com um determinado número sequencial que respeitará a ordem cronológica dessa entrada, dando origem a um processo; se as reclamações derem entrada na Interfundos através de reencaminhamento por outra entidade do Grupo, a Interfundos deverá acusar a receção da reclamação a essa entidade.

Todos os documentos relativos a uma determinada reclamação têm apostado o número de ordem da reclamação a que se reportam, e são arquivados no respetivo processo.

Todas as reclamações deverão ser analisadas e respondidas no prazo de 15 dias úteis após a sua receção na Interfundos.

Sempre que se preveja ser pouco provável ou mesmo impossível concluir o tratamento dentro daquele prazo (15 dias úteis), deverá ser remetida carta ao Investidor, acusando a receção da reclamação, antes

de expirados 5 dias úteis sobre a data da sua receção (deve presumir-se dificuldade em cumprir o nível de serviço previsto - 15 dias úteis - sempre que se conclua pela necessidade de consultar os assessores jurídicos da Interfundos ou de fazer intervir outra empresa do Grupo).

A CRI tem a responsabilidade de monitorizar o cumprimento dos prazos nas diferentes fases de tratamento da reclamação.

4.2. Arquivamento, Convite ao Aperfeiçoamento ou Encaminhamento da reclamação

Após a entrada da reclamação na Interfundos, incumbe à CRI apresentar à Comissão Executiva uma das três propostas seguintes com a devida justificação:

- arquivamento da reclamação quando: (i) a situação ou facto de que se reclama tiver ocorrido há mais de **10** anos, (ii) não for possível a identificação do reclamante ou (iii) for manifesto e evidente que o seu objeto carece de fundamento;
- aperfeiçoamento da reclamação pelo Investidor quando: (i) a reclamação estiver redigida de forma ininteligível, (ii) não estiver datada, (iii) não contextualizar clara e devidamente a questão, (iv) não datar a situação e/ou os factos de que se reclama, (v) não identificar o Colaborador ou Área/serviço de que se reclama, (vi) não for integrada por documentação que suporte as alegações;
- encaminhamento da reclamação para tratamento, com respeito do princípio “tratamento da reclamação por Colaborador diferente do que praticou o ato de que se reclama”, constante do Código dos Valores Mobiliários; se a CRI entender que o objeto da reclamação se prende com serviços prestados por outra empresa do Grupo, então a sua proposta de encaminhamento deverá refletir esse entendimento.

Sobre a proposta da CRI tem que incidir decisão de, pelo menos, um dos membros da Comissão Executiva.

Tal como a proposta da CRI, também a decisão da Comissão Executiva pode ser num de três sentidos diferentes: de arquivamento, de aperfeiçoamento ou de encaminhamento.

A Comissão Executiva não tem que seguir a recomendação da CRI, podendo decidir de forma diferente daquela que lhe foi sugerida e até contrária àquela que lhe foi proposta, com a devida justificação.

4.3. Tratamento, Decisão e Comunicação

A Área da Interfundos a quem a Comissão Executiva encaminhar a reclamação:

- desencadeará as diligências necessárias com vista ao seu tratamento, incluindo, se for caso disso, solicitar à CRI para que esta consulte os assessores jurídicos da Interfundos;
- deve formalizar, conjuntamente com a CRI, uma proposta final de resolução / decisão ao abrigo dos regulamentos vigentes.

Se a Comissão Executiva concluir que o objeto da reclamação se prende com serviços prestados por outra empresa do Grupo, então incumbirá à CRI liderar todo o processo subsequente. Nestes casos, a CRI remeterá a essa outra entidade do Grupo uma cópia digitalizada da correspondência e da documentação eventualmente recebida e requererá que a entidade em causa se pronuncie sobre a reclamação, preferencialmente via *e-mail*, com carácter de urgência, alertando estar em causa o cumprimento de uma obrigação legal.

Após receção da proposta da Área da Interfundos que tratou a reclamação ou informação de outra

entidade do Grupo, compete à CRI submeter para aprovação pela Comissão Executiva a proposta de resposta à reclamação.

Caso a reclamação vise especificamente determinado Colaborador e/ou Área, a Interfundos não tomará qualquer decisão sobre o conteúdo da reclamação sem audição prévia desse Colaborador (caso ainda integre o Grupo e esteja no ativo) e/ou dessa Área.

As decisões sobre as reclamações devem ser fundamentadas à luz de critérios racionais e objetivos.

O desfecho do processo, independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, é-lhe sempre comunicado através de *e-mail* ou carta registada (consoante a forma usada pelo investidor para apresentar a sua reclamação), indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável.

A decisão tomada e comunicada ao reclamante é sempre, de seguida, levada ao conhecimento da CMVM.

Na conclusão de cada processo de reclamação constará a assinatura de, pelo menos, um dos membros da Comissão Executiva.

4.4. Registo e Arquivo das Reclamações

Todas as reclamações entradas na Interfundos são objeto de registo de que deve constar:

- A identidade do reclamante;
- A data da entrada da reclamação;
- Descrição dos factos, de forma breve, clara e rigorosa
- A identidade, sendo caso disso, do Colaborador ou serviço de que se reclamou;
- A Área responsável pela proposta de resolução/decisão;
- A decisão tomada;
- A data da comunicação da decisão ao reclamante.

A Interfundos obriga-se a manter arquivo de todos os processos de reclamação por um prazo de 10 anos, podendo contudo ser microfilmados ao fim de 5 anos.

Os processos de reclamação, antes de serem destruídos, devem ser integralmente digitalizados e mantidos por um período total de 20 anos, nele incluindo os 10 anos atrás referidos, correspondente ao prazo ordinário da prescrição (art.309º do Código Civil).

4.5. Intervenção da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

O investidor pode apresentar a sua reclamação junto da CMVM (Departamento de Supervisão Comportamental e do Investidor) nas duas seguintes situações: ausência de resposta da Interfundos no prazo de 15 dias úteis ou discordância com a decisão comunicada pela Interfundos.

Neste caso, a forma e o *timing* da intervenção da Interfundos no processo será ditado pela CMVM, nos termos e condições que vierem a ser comunicados.

4.6. Indício da prática de ilícito

Comunicar obrigatoriamente e de imediato ao *Compliance Office* (para o endereço de *e-mail* CC0588), os casos em que exista suspeita da prática de crime, nomeadamente branqueamento de capitais ou

de financiamento do terrorismo ou corrupção.

Se da análise da reclamação vier a resultar indício da prática de ilícito, a Interfundos dará conhecimento dessa circunstância à Direção de Auditoria do Grupo e, no caso em que seja aplicável, ao *Compliance Office*.

5. GRATUIDADE DA RECLAMAÇÃO

A receção, o tratamento e a gestão da reclamação, incluindo a disponibilização da resposta, são integralmente gratuitos para o reclamante.

Data de entrada em vigor: 24.10.2024