

# **Política de Tratamento de Reclamações de Clientes**

**21 de maio de 2025**

### **Identificação de Responsabilidade**

**Preparação:** Função de *Compliance*

**Aprovação Final:** Comissão Executiva

### **Aprovação**

Reunião da Comissão Executiva: 21/05/2025

### **Histórico de versões**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Resumo das alterações</b>
1.0	28/02/2018	Primeira versão
2.0	18/11/2021	Segunda Versão
3.0	21/03/2024	Terceira Versão
4.0	21/05/2025	Quarta Revisão

### **Síntese de revisão de capítulos/anexos da última versão**

<b>Capítulo/ anexo revisto</b>	<b>Resumo das alterações</b>
1. Objetivo e Âmbito da Política 2. Quadro Legislativo e Regulamentar 3. Vários	Mecanismos de Resolução alternativa de conflitos da CMVM Alterações Legislativas Aperfeiçoamentos de redação.

---

## ÍNDICE

1.	Introdução.....	4
2.	Objetivo e Âmbito da Política .....	5
3.	Quadro Legislativo e Regulamentar .....	6
4.	Organização Interna .....	8
5.	Procedimento de Receção, Encaminhamento e Tratamento das Reclamações .....	9
6.	Revisão e Aprovação .....	14

## **1. Introdução**

- 1.1.** A Fidelidade – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A., doravante abreviadamente designada por “Fidelidade SGOIC”, tem por objeto a gestão de organismos de investimento coletivo, fechados ou abertos, de subscrição pública ou particular, adiante designados por “OIC”, em representação dos seus participantes e no seu interesse exclusivo.
- 1.2.** No âmbito da sua atividade, a Fidelidade SGOIC pode deparar-se com reclamações por parte dos participantes nos OIC sob gestão, adiante designados por “Clientes”. Para delinear o tratamento e procedimento a adotar quando as mesmas ocorrerem, é elaborada a presente “Política de Tratamento de Reclamações de Clientes” (adiante também abreviadamente designada por “Política”).
- 1.3.** Os princípios constantes da presente Política, bem como do Manual de Procedimentos, refletem, por isso, a visão e valores da Fidelidade SGOIC, ao traduzirem o comportamento esperado de todos os seus colaboradores no tratamento das reclamações de Clientes.

## **2. Objetivo e Âmbito da Política**

- 2.1.** A presente Política tem por objetivo regular os procedimentos para a gestão, tratamento e resposta adequada e célere às reclamações de Clientes/Investidores até à respetiva conclusão e arquivo em conformidade com as obrigações legais e regulamentares em vigor.
- 2.2.** A Política é elaborada ao abrigo do artigo 67.º do Regime da Gestão de Ativos (“RGA”) e do artigo 305.º - E do Código de Valores Mobiliários (“CVM”).
- 2.3.** Para efeitos da presente Política, entende-se por “reclamação” qualquer manifestação de desacordo ou de insatisfação em relação aos serviços prestados. Ficam, como tal, excluídas as declarações que integrem o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, bem como, as comunicações inerentes a eventuais pedidos de informação e esclarecimento.

### 3. Quadro Legislativo e Regulamentar

A presente Política foi elaborada em conformidade com a legislação aplicável a situações de reclamações de participantes, designadamente e como já referido acima:

- **Regime da Gestão de Ativos (“RGA”)** aprovado pelo DL n.º 27/202023, de 28 de abril, conforme alterado;
- **Código dos Valores Mobiliários (“CVM”)** aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro, conforme alterado;
- **Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 15 de maio de 2014 (“MIFID II”)**, relativa aos mercados de instrumentos financeiros e que altera a Diretiva 2002/92/CE e a Diretiva 2011/61/EU.
- **Regulamento Delegado (UE) n.º 231/2013, da Comissão Europeia, de 19 de dezembro** de 2012, na sua versão atual, no que diz respeito às isenções, condições gerais de funcionamento, depositários, efeito de alavanca, transparência e supervisão.
- **Regulamento da CMVM n.º 2/2016**, na sua versão atual, que procede à regulamentação das regras de funcionamento do sistema de resolução extrajudicial de conflitos entre clientes/investidores não qualificados e entidades supervisionadas pela CMVM.
- **Regulamento da CMVM n.º 7/2020**, na sua versão atual, que regulamenta o dever de reporte de informação à CMVM sobre as reclamações apresentadas por investidores não profissionais.
- **Decreto-Lei n.º 156/2005**, de 15 de setembro, conforme alterado que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.
- **Decreto-Lei n.º 74/2017**, de 21 de junho que implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado».
- Orientações sobre tratamento de reclamações para os setores dos valores mobiliários (ESMA).
- Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios com a CMVM.

- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, conforme alterado, relativa aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

---

## **4. Organização Interna**

- 4.1.** Para assegurar que todas as reclamações recebidas são tratadas de forma imparcial, célere e diligente, a Fidelidade SGOIC dispõe de um procedimento de tratamento de reclamações que garante que a receção, encaminhamento e tratamento das reclamações será efetuada por colaborador diferente do que praticou o ato relativamente ao qual a reclamação incide, designado pela Área de Suporte ao Negócio da Sociedade, sendo assegurada a pronúncia da entidade reclamada e o controlo da discricionariedade na apreciação da reclamação.
- 4.2.** A apresentação de reclamações é gratuita, tal como a consulta da respetiva decisão.
- 4.3.** A Fidelidade SGOIC mantém, durante cinco anos, o registo de todas as reclamações que incluam:
- a) A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada da mesma;
  - b) A identificação da atividade e a data da ocorrência dos factos;
  - c) A identificação do colaborador que praticou o ato reclamado;
  - d) A apreciação efetuada, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

## **5. Procedimento de Receção, Encaminhamento e Tratamento das Reclamações**

### **5.1. Recebimento**

5.1.1. O processo inicia-se com a receção da reclamação do Investidor pela Área de Suporte ao Negócio da mesma, podendo esta ser recebida através dos seguintes canais de reclamação:

- a) Correio eletrónico através do endereço: [fsg@fidelidade.pt](mailto:fsg@fidelidade.pt);
- b) Correio postal através do endereço: Largo do Chiado n.º 8, 1º andar, 1249 – 125 Lisboa;
- c) Livro de Reclamações (físico), nas instalações da Fidelidade SGOIC sita no Largo do Chiado n.º 8, 1º andar, 1249 – 125 Lisboa;
- d) Livro de Reclamações Eletrónico, da Direção Geral do Consumidor disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

5.1.2. A Reclamação apresentada pelo Investidor deverá ser apresentada por escrito e estar acompanhada dos seguintes documentos:

- a) Nome completo e número de documento de identificação do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Caso a reclamação seja apresentada através de representante, procuração para os devidos efeitos;
- d) Descrição dos factos e quaisquer elementos/documentos que fundamentem a pretensão apresentada pelo reclamante;

5.1.3. A Fidelidade SGOIC pode recusar uma reclamação quando:

- a) O reclamante não forneça as informações essenciais para a gestão da reclamação (e.g. nome completo do reclamante, n.º do documento de identificação, data da reclamação e contacto);
- b) A reclamação não possa ser tratada pela Fidelidade SGOIC, mas através de tribunais judiciais, mediação ou arbitragem;
- c) A questão subjacente à reclamação já tenha sido resolvida por tribunais judiciais, mediação ou arbitragem;
- d) A reclamação já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante à Fidelidade SGOIC e já lhe tenha sido enviada resposta;
- e) A reclamação seja apresentada com má-fé do reclamante, nomeadamente quando o seu conteúdo seja considerado insultuoso.

5.1.4. Sempre que a Fidelidade SGOIC recuse uma reclamação, comunica-o ao reclamante, por escrito, indicando o(s) fundamento(s) da recusa.

## **5.2. Tratamento**

5.2.1. A análise da reclamação é elaborada pela Área de Suporte ao Negócio.

5.2.2. Caso se encontre identificada a pessoa responsável pela prática do ato reclamado dentro da Fidelidade SGOIC, deverá a Área de Suporte ao Negócio assegurar que a resposta à reclamação é preparada por pessoa diferente da que o praticou, caso o ato tenha origem na Área de Gestão de Investimentos.

5.2.3. O reclamante obterá resposta escrita e fundamentada à reclamação, por correio eletrónico e se necessário por carta registada com aviso de receção, no prazo de (dez) dias úteis após a receção da mesma pela Fidelidade SGOIC. Caso tal não seja possível, perante particular complexidade da questão abordada, a Fidelidade SGOIC compromete-se a manter o reclamante informado de todas as diligências efetuadas para resolução da reclamação.

5.2.4. A resposta à reclamação deverá conter:

- a) A data de entrada da reclamação ou da última correspondência trocada;
- b) A identificação clara do objeto da reclamação e a(s) data(s) da ocorrência dos factos;
- c) A identificação do responsável pela análise da reclamação;
- d) A pronúncia do colaborador/departamento reclamado e as medidas tomadas para resolver a questão, se aplicável;
- e) A listagem dos elementos/documentos que serviram de base à decisão da reclamação<sup>1</sup>;
- f) A resposta à reclamação, devidamente fundamentada, nomeadamente através da identificação dos critérios objetivos de análise e a demonstração de que todos os aspetos relevantes foram integral e adequadamente investigados;
- g) Indicação, se aplicável, da possibilidade de recurso aos sistemas extrajudiciais de resolução de conflitos e identificação do responsável pelo mecanismo de resolução extrajudicial a quem este deve ser dirigido.

---

<sup>1</sup> Uma cópia destes elementos/documentos deve ser anexada na resposta à Reclamação.

Na eventualidade de o reclamante não aceitar a resposta final da Fidelidade SGOIC, esta procurará alcançar um consenso com o reclamante sobre a melhor solução a dar à situação contestada.

### **5.3. Recurso ao Regulador e aos sistemas de Resolução extrajudicial de Litígio**

5.3.1. A CMVM gere um sistema de tratamento de reclamações de investidores não profissionais relativamente a serviços prestados por entidades sujeitas à sua supervisão, através do qual, em caso de discordância e/ou litígio, depois da apresentação de uma reclamação à sua instituição financeira, os investidores podem solicitar a análise da CMVM relativamente à situação em concreto, nos termos definidos no Regulamento da CMVM n.º 2/2016, de 18 de julho.

5.3.2. O reclamante poderá enviar a reclamação para a CMVM, através dos seguintes canais (contactos disponíveis em [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt)):

- a) Envio para o endereço de correio eletrónico geral da CMVM ([cmvm@cmvm.pt](mailto:cmvm@cmvm.pt));
- b) Envio por via postal para a morada da CMVM;
- c) Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMVM, através do preenchimento do formulário disponível no sítio eletrónico da CMVM.

5.3.3. A CMVM, no âmbito do processo de tratamento de reclamações, procura aferir do cumprimento das normas aplicáveis no caso concreto, resultando a sua análise na emissão de uma conclusão quanto à demonstração do cumprimento dos deveres por parte da entidade supervisionada, no âmbito da qual apenas pode ser recomendado que esta atenda à pretensão do reclamante quando se verifica um incumprimento do normativo aplicável.

5.3.4. Porém, caso o entendimento da Fidelidade SGOIC seja o de não assistir razão ao reclamante não profissional (não obstante, inclusivamente, a CMVM concluir pela razão do reclamante), este deverá dispor de mecanismos alternativos de resolução de litígios simples, expeditos, céleres e com custos acessíveis, encontrando-se devidamente conscientes dessa possibilidade como uma alternativa aos meios judiciais.

5.3.5. Nessa medida, a Fidelidade SGOIC aderiu ao Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) da CMVM.

5.3.6. Os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL) têm como objetivo a resolução de conflitos de forma mais acessível, rápida, simples e, tendencialmente, pouco dispendiosa, comparativamente com o recurso aos meios judiciais, tendo em

conta que num processo de mediação, em regra, o mediador promove a comunicação entre as partes em litígio, podendo negociar as questões que as opõem e alcançar um acordo mutuamente aceitável, mediante o pagamento de um reduzido valor pelas partes, enquanto num processo de arbitragem, as partes acordam que um terceiro (o árbitro) tome uma decisão vinculativa sobre o conflito em apreço.

5.3.7. Assim, caso a pretensão do participante (ou potencial participante) que assuma a qualidade de investidor não profissional, não tenha sido integralmente atendida em sede de reclamação prévia apresentada pelo mesmo junto da Fidelidade SGOIC e da CMVM, e, nessa medida, não seja possível alcançar um consenso, o reclamante pode utilizar a rede de arbitragem de consumo, constituída por Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que, em conjunto, asseguram a cobertura de todo o território nacional.

5.3.8. O Protocolo aplica-se à resolução de conflitos com recurso a mecanismos de RAL sempre que o litígio em apreço diga respeito a atividades de gestão de organismos de investimento coletivo ou atividades adicionais e acessórias, para as quais as instituições signatárias se encontrem autorizadas, e o montante em litígio não ultrapasse os 30.000€ (trinta mil euros)

#### **5.4. Dever de Registo das Reclamações**

5.4.1. No sentido de possibilitar uma análise e monitorização das reclamações, está implementado na Fidelidade SGOIC um procedimento de registo de todas as reclamações recebidas e respetivo tratamento até ao envio das respostas aos interessados e respetivo arquivo.

5.4.2. O registo das reclamações será conservado por um período de 5 (cinco) anos nos termos do disposto no ponto acima descrito “*Organização Interna*”, pela Área de Suporte ao Negócio, devendo proceder ao arquivo de todos os elementos e documentação de suporte relativos à reclamação.

#### **5.5. Dever de Acompanhamento das Reclamações**

5.5.1. Os dados relativos ao tratamento de reclamações são analisados regularmente pela Fidelidade SGOIC de modo a possibilitar uma intervenção atempada na alteração e adequação de procedimentos com vista à redução do número de reclamações, através da identificação e resolução de problemas recorrentes ou sistemáticos, bem como prevenindo potenciais riscos legais e operacionais.

5.5.2. Verificando-se frequência em determinado tipo de reclamações, deve a Área de Suporte ao Negócio da Fidelidade SGOIC analisar e propor alterações à política ou procedimento interno correspondente ao objeto das reclamações, tendo em vista a preparação e aprovação das necessárias modificações pelas áreas competentes, para que o motivo da reclamação deixe de se verificar.

## **5.6. Comunicação da Informação sobre a presente Política**

5.6.1. O conteúdo da presente Política é comunicado a todos os colaboradores e membros dos órgãos sociais da Fidelidade SGOIC, através de meio de divulgação interno adequado.

5.6.2. Além disso, a informação sobre a Política de Tratamento de Reclamações de Clientes da Fidelidade SGOIC está disponível para consulta no sítio de internet da mesma, podendo, ainda, ser disponibilizada em papel ou outro suporte duradouro sempre que algum Investidor ou potencial cliente o solicite, ou sempre que haja alguma reclamação.

## **5.7. Dever de Reporte à CMVM**

5.7.1. A Fidelidade SGOIC envia semestralmente à CMVM informação sobre as reclamações apresentadas por investidores não profissionais, em curso ou já concluídas, relativas à sua atividade, até ao último dia do mês seguinte ao termo do semestre a que informação respeita.

5.7.2. A informação deve ser remetida através do canal *Extranet* da CMVM e em conformidade com o Anexo do Regulamento da CMVM n.º 07/2020 ou outra regulamentação que a substitua.

## **6. Revisão e Aprovação**

- 6.1.** A presente Política será objeto de revisão trianual ou sempre que tal se justifique para refletir as alterações destinadas a corrigir eventuais deficiências ou na sequência de modificações ao quadro legal e regulamentar aplicável.
- 6.2.** A monitorização da presente Política é regular e tem como objetivo assegurar a consonância com todos procedimentos necessários à execução das ordens nas melhores condições possíveis.
- 6.3.** A presente Política é aprovada pelo Órgão de Administração e após a sua aprovação deverá ser comunicada internamente a todos os colaboradores da Fidelidade SGOIC.
- 6.4.** A presente Política foi aprovada pela Comissão Executiva, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.