

POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Índice

I.	POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES	3
1.1	Âmbito e Objetivos	3
1.2	Procedimentos de Receção de Reclamações de Clientes	3
1.3	Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes	3
1.4	Contactos da Função de Gestão de Reclamações da ATRIUM	5
1.5	Aprovação, Divulgação e Avaliação da Política Tratamento de Reclamações de Clientes	5

I. POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

1.1 Âmbito e Objetivos

O presente documento estabelece a Política e os Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes da Atrium Portfolio Managers – Empresa de Investimento, S.A (“ATRIUM”) (doravante “Política”), tendo em conta o disposto no Código dos Valores Mobiliários (doravante “CVM”), nomeadamente no artigo 305.º-E, bem como no artigo 26.º do Regulamento Delegado UE 2017/565¹, nos termos dos quais a ATRIUM deve manter um procedimento eficaz e transparente para o tratamento adequado e rápido das reclamações recebidas de clientes que sejam investidores não profissionais.

De forma a assegurar a coerência e praticabilidade dos seus procedimentos internos, a ATRIUM aplica os procedimentos definidos na presente Política relativamente às reclamações de clientes e potenciais clientes, independentemente classificação como clientes profissionais ou não profissionais que lhes seja atribuída.

1.2 Procedimentos de Receção de Reclamações de Clientes

Os clientes e os potenciais clientes podem formular reclamações utilizando o livro de reclamações da ATRIUM.

Nos termos do disposto nos artigos 2.º, n.º 1 e 3.º a 5.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, bem como no n.º 15 do anexo do mesmo diploma, a ATRIUM tem um livro de reclamações em formato físico, o qual se encontra disponível nas suas instalações.

A ATRIUM faculta imediata e gratuitamente aos clientes e aos potenciais clientes o livro de reclamações em formato físico sempre que por estes tal lhe seja solicitado.

O livro de reclamações também se encontra disponível em formato eletrónico em: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

1.3 Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes

A ATRIUM mantém uma função de gestão de reclamações, exercida pelo responsável pelo *compliance*, que analisa as reclamações e os dados relativos ao seu tratamento, de forma a assegurar que identifica e dá resposta a eventuais riscos ou problemas.

¹ Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão, que completa a Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, no que diz respeito aos requisitos em matéria de organização e às condições de exercício da atividade das empresas de investimento e aos conceitos definidos para efeitos da referida diretiva.

A ATRIUM estabeleceu o seguinte procedimento:

- a) As reclamações de clientes recebidas são enviadas para o responsável pelo *compliance* na sua função de gestão de reclamações;
- b) O responsável pelo *compliance* reencaminha a reclamação para a pessoa indicada para proceder ao tratamento da reclamação, sendo obrigatoriamente um colaborador diferente do que praticou o ato de que se reclama;
- c) O colaborador encarregue do tratamento da reclamação deve proceder com imparcialidade a uma apreciação dos factos, propor medidas de resolução e formular uma proposta de resposta ao cliente;
- d) As reclamações de clientes devem ser respondidas, utilizando uma linguagem clara e simples, no mais curto prazo possível, o qual, por regra, não excederá 5 (cinco) dias úteis;
- e) Sempre que o prazo de apreciação e de resposta às reclamações tenha de ser prorrogado, devido à maior complexidade das situações tratadas, a pessoa encarregue de produzir a resposta dará dessa circunstância imediato conhecimento ao responsável pelo *compliance* e ao Conselho de Administração da ATRIUM, podendo o prazo de resposta ser prorrogado por um período máximo de 10 (dez) dias úteis;
- f) A decisão final sobre a resposta a prestar compete ao responsável pelo *compliance*.

Este processo de tratamento de reclamações não implica qualquer custo para os clientes ou potenciais clientes, sendo completamente gratuito.

A ATRIUM comunica a sua posição sobre a reclamação aos clientes ou potenciais clientes que a tenham apresentado, informando-os das opções que tenham à sua disposição, incluindo o facto de poderem encaminhar a reclamação para a CMVM ou o Banco de Portugal, ou para outra entidade de resolução alternativa de litígios, ou a possibilidade de intentarem uma ação civil.

O responsável pelo *compliance* organiza um arquivo próprio contendo as reclamações de clientes e potenciais clientes, bem como a análise e resposta respetivas. Do referido arquivo consta, designadamente:

- a) A reclamação;
- b) A identificação do reclamante, da atividade de intermediação em causa, da data da ocorrência dos factos e da data de entrada da reclamação;
- c) A identificação do colaborador que interveio na prestação do serviço objeto da reclamação;
- d) A apreciação da reclamação, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

O arquivo suprarreferido é conservado por um prazo de 5 (cinco) anos.

O responsável pelo *compliance* informa o Conselho de Administração da ATRIUM sobre eventuais reclamações e pedidos de informação ou de esclarecimento recebidos de clientes com uma periodicidade no mínimo anual. Sempre que tal se justifique, o responsável pelo *compliance* apresenta ao Conselho de Administração um relatório sobre os

PPOI N°4/4.7|V.20231222

mecanismos de tratamento de reclamações de clientes e de pedidos de informação ou de esclarecimento, com sugestões para a sua melhoria.

No relatório enviado anualmente pela ATRIUM à CMVM, relativo à avaliação da eficácia do seu sistema de controlo do cumprimento e das políticas e dos procedimentos internos de gestão de riscos, a ATRIUM inclui informação sobre os mecanismos de tratamento de reclamações e pedidos de informação ou esclarecimento, bem como a identificação do número total de reclamações eventualmente recebidas, desagregadas por atividade de intermediação financeira e assunto, indicando o prazo médio de resposta ao reclamante e o peso relativo das respostas de sentido favorável a este.

O responsável pelo *compliance* presta informação, a pedido da CMVM, do Banco de Portugal, ou de outra entidade com competência para solicitar a referida informação, sobre as reclamações recebidas, bem como sobre o respetivo tratamento.

1.4 Contactos da Função de Gestão de Reclamações da ATRIUM

Os contactos da função de gestão de reclamações da ATRIUM são os seguintes:

Morada: Av. da República nº 35, Piso 2, 1050-186 Lisboa, Portugal

Email: compliance@atrium.pt

A\C: Responsável pelo compliance

1.5 Aprovação, Divulgação e Avaliação da Política Tratamento de Reclamações de Clientes

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da ATRIUM.

Esta Política é divulgada a todos os colaboradores e está disponível na intranet da ATRIUM.

O presente documento é divulgado no sítio da Internet da ATRIUM, divulgação esta que inclui os contactos da função de gestão de reclamações supra identificados, sendo fornecida aos clientes ou clientes potenciais, mediante pedido, bem como sempre que seja acusada a receção de uma reclamação.

Cabe ao responsável pelo *compliance* da ATRIUM e ao Conselho de Administração a avaliação da boa e efetiva aplicação da Política.

A presente Política é revista sempre que necessário e, pelo menos, com periodicidade anual.

28 de setembro de 2018	Aprovado pelo Responsável pelo <i>Compliance</i> Aprovado em CA
15 de novembro de 2019	Aprovado pelo Responsável pelo <i>Compliance</i> Aprovado em CA
27 de novembro de 2020	Aprovado pelo Responsável pelo <i>Compliance</i> Aprovado em CA
19 de novembro de 2021	Aprovado pelo Responsável pelo <i>Compliance</i> Aprovado em CA
30 de dezembro de 2022	Aprovado pelo Responsável pelo <i>Compliance</i> Aprovado em CA
22 de dezembro de 2023	Aprovado pelo Responsável pelo <i>Compliance</i> Aprovado em CA