

LISBOA, MAIO DE 2018

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

SANTANDER ASSET MANAGEMENT, SGFIM, S.A.
e SANTANDER PENSÕES SGFP, S.A.



Política de Tratamento de Reclamações

De acordo com a legislação em vigor, nomeadamente o artigo 305.º-E do Código dos Valores Mobiliários (CVM), 77.º B do RGICSF e 86.º do Regime Geral dos Organismos de Investimento Coletivos (RGOIC) e da publicação de orientações sobre a gestão e tratamento de queixas de Clientes por parte da European Securities and Markets Authority (ESMA), cabe à “**SANTANDER ASSET MANAGEMENT - SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE INVESTIMENTO MOBILIÁRIO, S.A.**” (doravante abreviadamente designada por “**SAM**” ou “Sociedade”), definir mecanismos e procedimentos que proporcionem uma resposta rápida, transparente, imparcial e satisfatória às reclamações que possam surgir, para este efeito, a **SAM** adota a presente Política de Tratamento de Reclamações (adiante apenas designada por *Política*).

Uma vez que a **SAM** é a entidade gestora com mandato atribuído pela Santander Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões S.A., para a gestão dos ativos dos seus Fundos de Pensões, a presente Política, será aplicável, com as devidas adaptações quando necessárias, à Santander Pensões (como tal adiante designada “Santander Pensões”), nos termos e para os efeitos do Decreto-lei n.º 12/2006 de 20 de Janeiro e demais legislação regulamentar relacionada.

Índice

1. Introdução	3
2. Âmbito de Aplicação e Conceito de “Reclamação”	4
3. Aplicação	4
4. Tratamento Adequado dos Dados Pessoais	9
5. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses	10
6. Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da Política	10
7. Divulgação	10
8. Aprovação, entrada em vigor e atualizações	10
9. Calendário de Alterações	11
Anexo 1 - Formulário de Participações e Reclamações	12
Anexo 2 – Formulário Base de elaboração de decisão	13



1.Introdução

A **SAM** é uma sociedade cujo objeto social consiste na administração, gestão e representação de organismos de investimento coletivo em valores mobiliários, organismos de investimento alternativo em valores mobiliários e organismos de investimento alternativo em ativos imobiliários (todos conjuntamente a seguir designados por OIC), bem como à gestão de carteiras por conta de outrem, incluindo as correspondentes a ativos de Fundos de Pensões, com base em mandato escrito conferido pelos investidores (adiante designados por Clientes), nos termos da legislação aplicável.

De acordo com o normativo aplicável, a **SAM** está obrigada a implementar medidas a nível organizativo e administrativo, reduzidas a escrito, adequadas à sua dimensão e organização e à natureza, dimensão e complexidade das suas atividades, com vista a assegurar as regras e procedimentos eficazes e transparentes em matéria de gestão e rápido tratamento das queixas recebidas de clientes ou potenciais clientes, abreviadamente designadas por reclamações.


A presente *Política* consagra os princípios adotados pela **SAM** no quadro do seu relacionamento com os participantes dos Fundos sob gestão, demais Clientes de gestão discricionária de carteiras por conta de outrem, Clientes das entidades comercializadoras que assumam a qualidade de participantes nos OIC sob gestão, e portanto seus Clientes e/ou terceiros.

Os princípios constantes da presente *Política*, bem como do Manual do Departamento Comercial e de Produto (*Documentos próprios da SAM*) refletem a visão e os valores da Sociedade, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, que, em nome da Sociedade, prestem serviços aos Participantes, demais Clientes ou terceiros.

A qualidade e o rigor na prestação do Serviço são para a **SAM** um referencial e posicionamento por excelência da sua atuação no Mercado.

A **SAM** encara cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com todos e cada um dos seus clientes. A resolução de problemas, participações, reclamações ou quaisquer outras manifestações de insatisfação dos clientes é fundamental para uma melhoria contínua dos serviços prestados.

Um dos objetivos basilares da **SAM** passa por resolver de formar célere qualquer reclamação apresentada pelos Participantes ou Clientes e/ou terceiros (desde que o apresentante esteja mandatado para o efeito através de procuração específica com poderes inequívocos para o ato), através de um processo em que as atuações, comportamentos, incentivos, níveis de serviço, entre outros, estejam alinhados numa lógica de identificação central das causas de insatisfação dos clientes.



A resolução eficaz e atempada das reclamações apresentadas pelos Participantes ou Clientes e/ou terceiros, através dos vários canais que a **SAM** disponibiliza, é o principal meio para se evitar que as situações tenham de ser mais tarde ultrapassadas pela via judicial.

Para o efeito, a **SAM** dispõe de mecanismos internos que lhe permitem, através dos canais diretos ou indiretos, através das entidades comercializadoras ou de supervisão, adotar as medidas ao seu alcance para a resolução imediata e descentralizada das reclamações ou pedidos de esclarecimentos apresentados com vista à satisfação global do Cliente no âmbito da relação que mantêm com a **SAM**.

Todavia, sempre que a resolução imediata não for possível, a **SAM** dispõe de uma Política de Tratamento das Reclamações, que serão geridas, em primeira linha pelo Departamento Comercial e de Produto.

A legislação aplicável permite que as reclamações possam ser apresentadas pelos meios *infra* melhor identificados na língua oficial do Estado membro do participante, de forma gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso à resposta à reclamação apresentada.

2. Âmbito de Aplicação e Conceito de “Reclamação”

A *Política* tem por objetivo regular os procedimentos existentes para a gestão, tratamento e resposta das reclamações formais por parte do Departamento Comercial e de Produto, área dotada dos devidos recursos técnicos e que é responsável pela gestão dos processos de reclamação e pelo seu acompanhamento até à respetiva conclusão e arquivo.

Entende-se por **Reclamação**, toda e qualquer comunicação formal de Participantes de OIC/Fundos de Pensões ou de Clientes de mandatos de Gestão de Carteiras por Conta de Outrem, e/ou outros terceiros e ainda das entidades comercializadoras, que, direta ou indiretamente (via Entidades Reguladoras ou de Defesa dos Consumidores), transmitam qualquer declaração de insatisfação referente a qualquer serviço prestado pela **SAM** ou qualquer ocorrência negativa verificada e que mereça análise, tratamento e resposta.

3. Aplicação

Esta *Política* é aplicável a todas as reclamações de Participantes dos OIC/Fundos de Pensões ou Clientes de Gestão de Carteiras por Conta de Outrem e/ou terceiros, bem como das entidades comercializadoras, no âmbito dos produtos comercializados, serviços prestados e ainda à atuação de colaboradores no exercício direto das suas funções na **SAM**.



(i) Meios de Comunicação de Reclamações

Sem prejuízo do regime legal aplicável, as reclamações devem ser dirigidas à **SAM** por escrito endereçado ao Departamento Comercial e de Produto, preferencialmente, mas sem excluir outros meios, nos termos do Formulário de Participações e Reclamações que constitui anexo ao presente - **Anexo 1** - através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:

- Via postal para o endereço: - SANTANDER ASSET MANAGEMENT - SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE INVESTIMENTO MOBILIÁRIO, S.A. - Edifício Liberdade 225, Rua Rosa Araújo nº 2 - 9º andar, 1250-195 Lisboa
- Livro de Reclamações, nas instalações da **SAM**, sitas no Edifício Liberdade 225, Rua Rosa Araújo nº 2 - 9º andar, 1250-195 Lisboa
- Via correio eletrónico para o endereço - reclamacoes.sam@santander.pt - a criar pela **SAM** para o efeito.

(ii) Serviço da SAM encarregue de receção e análise de reclamações


O Departamento Comercial e de Produto da **SAM**, com reporte hierárquico direto ao Conselho de Administração (doravante abreviadamente apenas designado por “Departamento”) é encarregue da receção e gestão das reclamações apresentadas e acompanha o processo desde a respetiva apresentação até ao envio da resposta final, garantindo a pronúncia do colaborador/departamento afetado, salvo se a reclamação tiver por objeto direto o responsável pelo Departamento, ou qualquer um dos seus membros, caso em que a reclamação deverá ser de imediato reencaminhada para o *Chief Compliance Officer*, que ficará responsável pelo seguimento da reclamação até ao envio da resposta final, aplicando-se, com as necessárias adaptações, as condições infra descritas.

Quaisquer participações ou reclamações apresentadas dirigidas/recebidas a/por outros departamentos ou colaboradores da **SAM**, deverão ser reencaminhadas de imediato ao Departamento, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos de calendário a contar da sua receção, salvo prazo distinto contratualmente acordado com as entidades comercializadoras.

Sempre que o reclamante apresente uma reclamação por telefone, o contato deve ser encaminhado ao Departamento de forma a que este possa solicitar diretamente ao cliente a apresentação da reclamação por escrito, seguindo o processo os seus anteriores trâmites normais conforme previsto no presente documento.

O Departamento assegurará a qualidade da resposta e da resolução das reclamações apresentadas, no mais curto prazo possível.

Constituem competências do Departamento:

- 
- a) Receber e registar em base de dados própria, criada para o efeito, as reclamações apresentadas;
 - b) Agir de imediato no sentido de promover a resolução das reclamações recebidas e a elaboração das correspondentes respostas, contando para tal com os demais Departamentos da **SAM** que se revelem envolvidos no conteúdo da reclamação, para que, em cada caso, se justifiquem, estabelecendo para o efeito um prazo máximo de resposta;
 - c) Garantir que é transmitida ao reclamante uma resposta num prazo adequado e razoável, que não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias a contar da receção da reclamação;
 - d) Manter em arquivo, pelo prazo de 5 (cinco) anos, os processos completos das reclamações apresentadas.

A informação sobre reclamações apresentadas é incluída nos relatórios enviados para as entidades de supervisão competentes.


(iii) Apresentação e Registo de Reclamações

As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) meses após a ocorrência ou o conhecimento do facto objeto das mesmas, sob pena de caducidade.

As reclamações devem ser apresentadas em formato escrito, devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o Reclamante disponha e que sejam comprovativos do(s) facto(s) objeto de reclamação, para que possa ser efetuada uma análise cuidada e assegurada uma resposta objetiva por parte da **SAM** com a maior celeridade possível.

Por forma a garantir a discricionariedade na apreciação das reclamações, as mesmas devem cumprir os seguintes requisitos cumulativos:

- a) Forma escrita;
- b) Identificação clara e fundamentada da questão objeto de reclamação;
- c) Identificação completa do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (Nome, Morada, Cartão de Cidadão, BI ou Passaporte);
- d) Dados de contato do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de Cliente ou da Conta à Ordem sediada no Banco Santander Totta, S.A., quando aplicável, ou número de cliente junto de qualquer outra entidade comercializadora dos OIC sob gestão da **SAM**;
- f) Procuração com poderes específicos e inequívocos para o ato, caso a reclamação seja apresentada por representante;

- 
- g) Descrição sucinta dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - h) Data e local da reclamação;
 - i) O Reclamante deverá, quando aplicável, identificar e anexar à reclamação todos os documentos de suporte que sejam relevantes para a apreciação da mesma, nomeadamente correspondência anteriormente trocada com a **SAM**.

A apresentação de uma reclamação ao Departamento em nada prejudica a possibilidade de reclamação junto das entidades de Supervisão, a saber:

- Tratando-se de OIC (Organismos de Investimento Coletivo) ou no âmbito da gestão discricionária de carteiras, poderão apresentar as suas reclamações junto da CMVM (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários), através do Departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação (DAIC), contactos disponíveis em www.cmvm.pt;
- Tratando-se de reclamações sobre fundos de pensões, poderão reclamar junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), contactos disponíveis em www.asf.pt.


O Departamento assegurará o contacto com as Entidades de Supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as reclamações recebidas, com as respetivas respostas ao Reclamante e/ou à entidade de Supervisão.

A **SAM** dispõe de ferramenta informática para registo e arquivo em formato digitalizado e de suporte em papel de todas as reclamações apresentadas, salvaguardando sempre todos os requisitos de segurança dos dados e documentação apresentada pelo Reclamante.

(iv) Direito de Não Admissão da Reclamação

A **SAM** reserva-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- i. Sejam omissos dados essenciais para a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- ii. 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;
- iii. Esta reitere reclamação(ões) que já tenha(m) sido apresentada(s) pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- iv. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como meramente injurioso ou vexatório;

- 
- v. Nos casos em que a matéria objeto de uma reclamação se encontre pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, podendo a **SAM** abster-se de dar continuidade ao processo de gestão da reclamação.

Nestes casos, a reclamação será arquivada e o Reclamante devidamente notificado por escrito do facto.

Nos casos em que as reclamações sejam endereçadas pelas entidades comercializadoras ou entidades de Supervisão (salvo nos casos em que as próprias entidades comercializadoras promovam a resposta e resolução interna da reclamação), a decisão da **SAM** é comunicada àquelas entidades, acompanhada do comprovativo de que a mesma foi recebida pelo reclamante.

(v) Gestão, Decisão e encerramento das Reclamações

Após a aceitação da reclamação, o Departamento efetua todas as diligências estimadas necessárias ao apuramento dos factos alegados pelo Reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação ao seu dispor, podendo solicitar ao Reclamante ou aos serviços internos a prestação de informações adicionais para instrução do processo e cabal esclarecimento de questões sobre as quais subsistam dúvidas.

Findas as diligências instrutórias e analisados os factos, o Departamento emitirá decisão sobre o pedido efetuado pelo Reclamante e informará o Conselho de Administração da **SAM** com conhecimento ao *Chief Compliance Officer*.

Caso seja atribuída razão ao Reclamante, é processada a correção relativa à situação ocorrida, com posterior comunicação por escrito para a morada ou endereço de correio eletrónico registados na base de dados de Clientes da **SAM** ou, na eventualidade, de não ser Cliente, será endereçada para a morada identificada na reclamação apresentada.

Nos casos em que as reclamações sejam endereçadas pelas entidades comercializadoras ou Entidades de Supervisão, a decisão da **SAM** é comunicada àquelas entidades, acompanhada de solicitação de comprovativo de que a mesma foi recebida pelo reclamante.

Findo o procedimento de resposta, o processo de reclamação será considerado encerrado.

Na eventualidade de a **SAM** considerar não assistir razão ao Reclamante, é-lhe também enviada carta ou *email* explicativos da decisão da **SAM** e da respetiva fundamentação, ou, conforme o caso, solicitado à entidade comercializadora que encaminhou a reclamação, o contacto direto com o Reclamante, para possível esclarecimento.

Após estas diligências, o processo de reclamação é considerado encerrado.

As decisões serão sempre comunicadas de forma fundamentada e de fácil entendimento, assumindo preferencialmente a forma do **Anexo 2** à presente, devendo ser comunicadas por escrito, em suporte duradouro, ao Reclamante ou seu representante.



(vi) Prazos

O Departamento tem a incumbência de garantir o estrito cumprimento dos prazos legais definidos para as respostas às Entidades de Supervisão, sempre que as reclamações provenham destas entidades.

O tratamento das reclamações diretas (que não envolvam Reguladores ou Entidades Comercializadoras), deverá ficar concluído no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário, contados a partir da receção da respetiva comunicação escrita.

Caso tal não seja possível, perante a particular complexidade da situação reclamada, o departamento assegurará a informação ao Reclamante de todas as diligências efetuadas e pendentes e do prazo estimado para a resposta final.

O Departamento comunicará sempre formalmente a decisão final, quer assista ou não razão ao Reclamante.

(vii) Arquivo

O Departamento, de acordo com a legislação em vigor e sem prejuízo do normativo aplicável à proteção de Dados Pessoais, promove o arquivo centralizado de todos os processos de reclamação recebidos, por um prazo de 5 (cinco) anos.

O arquivo dos processos de reclamação deve incluir:

- a) Cópia da reclamação, identificação do Reclamante e a data de receção/entrada nos serviços da **SAM**;
- b) A identificação da atividade/serviço em causa e a data da ocorrência dos factos;
- c) A identificação do (s) colaborador(es) que praticou(ram) o(s) ato(s) objeto da reclamação;
- d) A apreciação/decisão final da **SAM**, com descrição sumária das medidas tomadas para resolver a situação e a data da comunicação ao Reclamante.

4. Tratamento Adequado dos Dados Pessoais

Tendo em conta a legislação sobre proteção de dados pessoais, o tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais, beneficiários ou terceiros, rege-se pelas normas de segurança e de confidencialidade, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, nomeadamente as relativas ao acesso não permitido.

A **SAM** fez aprovar uma Política interna de Proteção de Dados Pessoais.



5. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses

Devem ser empreendidos os esforços necessários para evitar a emergência de conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos clientes em particular.

6. Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da Política de Tratamento de Reclamações

Na monitorização do cumprimento da presente *Política* serão considerados, pelo Conselho de Administração, os seguintes mecanismos de reporte:

- a) Informação mensal, da responsabilidade do Departamento, relativo à gestão de reclamações, a remeter ao *Chief Compliance Officer* e a analisar em *Comité de Compliance*;
- b) Relatório anual do Departamento relativo à gestão de reclamações;
- d) Relatório anual de Controlo Interno da Sociedade.

7. Divulgação

Após aprovação, o Departamento de Riscos & *Compliance* procede à divulgação interna da presente *Política*, fazendo-a circular pela estrutura orgânica da **SAM** envolvida no processo de gestão de reclamações.

Se aplicável, a comunicação ao público será feita por recurso a publicação dos princípios base na página da Internet da **SAM**, com acesso ao conteúdo síntese da mesma.

O conteúdo síntese da *Política* poderá ser divulgado às entidades comercializadoras dos OIC sob gestão e de mandatos de gestão discricionária de carteiras por conta de outrem e ao público através das respetivas entidades comercializadoras e do Manual do Investidor.

8. Aprovação, entrada em vigor e atualizações

A presente *Política* foi aprovada em reunião de Conselho de Administração da **SAM**, entrando em vigor na data da respetiva aprovação, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

A implementação da Política decorrerá no período de 30 (trinta) dias a contar da respetiva aprovação.

A presente Política será revista, no mínimo, anualmente.

9. Calendário de Alterações

O calendário seguinte detalha todas as alterações feitas à presente Política desde a sua elaboração.

Versão	Comentários	Alterado Por/Autor (revisor)	Data
V1.0	Criação do documento	PRA/Sandra Baltazar	Novembro 2015
V.2.0	Alteração	PRA/Sandra Baltazar	Março de 2017
V.3.0	Alteração	R&C SAM PT/Sandra Baltazar	Mai de 2018

INFORMAÇÕES AOS DESTINATÁRIOS: As informações contidas no documento podem ser confidenciais, legalmente privilegiadas, ou ter de outra forma protegida a sua divulgação, sendo exclusivamente para o uso do(s) seu(s) destinatário(s).

Este documento foi preparado pela Santander Asset Management, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A., com sede na Rua da Mesquita, n.º 6 – 1070-238 Lisboa – Portugal - Tel: 21 370 40 00 - Fax: 21 370 58 78. Capital Social: € 17.116.510 – NUIPC: 502 330 597.

A Santander Asset Management, SGIM, S.A., não assegura que toda a informação esteja correta ou completa e não deve ser tomada como tal.

Todas as remissões e referências legais constituem enquadramento válido na presente data e estão sujeitas a alterações. A descrição do regime legal contida no documento, não dispensa a consulta da legislação em vigor sobre a matéria, nem constitui garantia de que tal informação se mantenha inalterada

A Santander Asset Management, SGFIM, S.A. pode alterar o documento a qualquer momento.

Este documento não pode ser reproduzido, distribuído ou publicado por qualquer destinatário para qualquer fim.

A Santander Asset Management, SGFIM, S.A. encontra-se registada na CMVM e está autorizada a exercer a atividade de intermediação financeira, estando igualmente autorizada pelo Banco de Portugal.

Informações disponíveis na área institucional do *site* do Banco Santander Totta, S.A, Investor Relations - Santander Asset Management - www.santandertotta.pt

© Santander Asset Management, SGFIM, S.A.. - Todos os direitos reservados





Anexo 1 - Formulário de Participações e Reclamações

Ao Departamento Comercial e de Produto da SANTANDER ASSET MANAGEMENT - SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE INVESTIMENTO MOBILIÁRIO, S.A. Exponente:

Pessoa Singular: Sr./Sr.^a _____

Pessoa Coletiva: _____

NIF/NUIPC _____

Residência/ Sede _____

Nº Telefone _____

Nª Fax _____

E-mail _____

Condição do Reclamante

Participante

Cliente Direto

Terceiro Prejudicado

Herdeiro

Legal representante de _____

Quais os acontecimentos que estiveram na origem da queixa ou reclamação que V. Exa. nos apresenta?



Anexo 2 – Formulário Base de elaboração de decisão

Processo n.: _____/(ano)

Identificação do Reclamante: (identificação completa)

Data da Reclamação: _____

Meio de comunicação da reclamação: (identificação veículo)

Data da receção pelo Departamento: _____

Documentos apresentados: (identificação/listagem)

I. Descrição sumária da questão objeto da Reclamação

II. Diligências internas de Instrução:

III. Proposta de decisão:



IV. Despacho final

V. Meio e data de Comunicação da decisão ao reclamante

VI. Data de encerramento do processo
