

PR031 v02

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Handwritten initials and a mark:
fnp
/
0

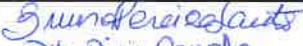






Identificação do documento

Referência: PR031 v02
 Matéria: Compliance
 Feito por: Bruna Santos
 Cargo: Assistente de Compliance
 Versão: v02
 Aprovado por: Conselho de Administração
 Data de criação: Abril 2021
 Versão em Vigor: Novembro 2023
 Próxima revisão: Novembro 2024
 Distribuição: Toda a Equipa Oxy Capital
 Anexos: n.a.

Controlo de versões

Data	Versão	Descrição
Abril 2021	PR028 v01	Descrição do processo
Novembro 2023	PR031 v02	Revisão periódica atendendo ao normativo legal existente

As assinaturas infra certificam que este procedimento foi revisto e aprovado e demonstra que os signatários estão conscientes dos requisitos contidos no presente documento e que estão empenhados em assegurar a execução dos princípios nele previstos:

	Nome	Assinatura	Cargo	Data
Preparado por:	Bruna Santos		Assistente de Compliance	Novembro 2023
Revisto por:	Rita Carvalho		Compliance Officer	Novembro 2023
Aprovado por:	Conselho de Administração	<input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> 		Novembro 2023

ÍNDICE

1.	Objecto	4
2.	Âmbito de Aplicação	4
3.	Definição	4
4.	Organização interna.....	4
5.	Princípios orientadores.....	4
6.	Garantia de meios adequados e suficientes	5
7.	Procedimento de recepção e tratamento de reclamações	5
7.1.	Canais para recepção de reclamações.....	5
7.2.	Recepção da reclamação	6
7.3.	Distribuição da reclamação.....	6
7.4.	Análise prévia da reclamação	6
7.5.	Análise da reclamação	7
7.6.	Arquivo e encerramento.....	7
8.	Duração máxima dos processos.....	8
9.	Revisão.....	8

Handwritten signature and initials in blue ink.

1. Objecto

A Oxy Capital - SGOIC, S.A. ("Oxy" ou "Sociedade") enquanto sociedade gestora regida pelo disposto no Regime da Gestão de Activos ("RGA") encontra-se obrigada ao estabelecimento e implementação de procedimentos eficazes e transparentes para o tratamento adequado e célere de reclamações apresentadas pelos seus investidores.

A presente política tem assim por objectivo definir o conjunto de procedimentos existentes para a apresentação e tratamento de reclamações adoptados pela Oxy.

2. Âmbito de Aplicação

Esta Política é aplicável a todos os colaboradores da Oxy (os "Colaboradores").

3. Definição

Para efeitos da presente Política, é considerada reclamação toda e qualquer comunicação formal de investidores que seja apresentada junto da Oxy relativamente a qualquer desacordo ou insatisfação relativamente a produtos oferecidos ou serviços prestados por esta.

4. Organização interna

A gestão e o tratamento das reclamações é da responsabilidade do Departamento de Controlo Interno, ocorrendo sempre sob a supervisão do *Compliance Officer*.

5. Princípios orientadores

A Oxy orienta a análise e o tratamento das reclamações de acordo com um conjunto de princípios tais como:

a) **Princípio da igualdade:** A Oxy, em todos os contactos e/ou análises que leva a cabo perante os seus investidores, promove o seu tratamento igualitário, abstendo-se de praticar condutas que promovam o tratamento diferenciado em situações manifestamente semelhantes, e assegurando a inexistência de quaisquer comportamentos discriminatórios.

b) **Princípio da transparência:** A Oxy no âmbito do tratamento das reclamações que lhe sejam apresentadas promove sempre a transparência, procurando fornecer toda a informação necessária de forma rigorosa, clara, simples, fidedigna e objectiva, evitando interpretações erróneas que possam frustrar as suas expectativas.

c) **Princípio da adequação:** A Oxy actua sempre de forma diligente, cuidadosa e competente, procurando, a cada momento, oferecer uma resposta cabal que seja adequada às necessidades de cada investidor, garantindo para esse efeito que todos os seus Colaboradores envolvidos no tratamento das reclamações dispõem de conhecimentos suficientes e adequados para o efeito.

d) **Princípio da eficiência e da celeridade:** A Oxy procura ser eficiente e célere no tratamento de quaisquer questões que lhe sejam endereçadas, devendo a cada momento analisar a situação

concreta do investidor, procurando obter o máximo de informações sobre este e/ou sobre os seus investimentos, por forma a poder oferecer uma resposta adequada, completa e eficiente.

e) **Princípio da gratuidade:** A Oxy assegura a todo o momento a existência e o funcionamento de canais gratuitos para que o investidor possa contactar a Sociedade, sempre que considere necessário.

f) **Princípio da confidencialidade:** A Oxy garante que todos os colaboradores envolvidos no tratamento das reclamações estão sujeitos ao dever de sigilo e de confidencialidade relativamente a todos os dados e informações que tenham acesso no âmbito do seu tratamento.

6. Garantia de meios adequados e suficientes

A Oxy por forma a garantir o correcto funcionamento do seu sistema de recepção e tratamento de reclamações assegura a todo o tempo a existência de:

- a) Meios humanos suficientes e com os conhecimentos necessários e adequados à análise e tratamento das questões que lhe sejam distribuídas;
- b) Meios tecnológicos suficientes e adequados para garantir o registo e o tratamento célere das denúncias e /ou reclamações;
- c) Uma política de recepção e tratamento de reclamações actualizada e eficazmente implementada;
- d) O tratamento imparcial, transparente, célere e fundamentado de todas as reclamações recebidas.

7. Procedimento de recepção e tratamento de reclamações

7.1. Canais para recepção de reclamações

A Oxy disponibiliza a existência de canais gratuitos para que qualquer investidor possa apresentar a sua reclamação, os quais se encontram disponibilizados no seu *website*, designadamente:

- i) Formulário de contacto no site;
- ii) Endereço de email: compliance@oxycapital.com;
- iii) Endereço postal: Av. Eng. Duarte Pacheco, Amoreiras Torre 2, 15ºB, 1070-102 Lisboa;
- iv) Contacto telefónico: 21 820 99 10.

Todos os investidores da Oxy são informados na fase de subscrição sobre:

- a) A existência de canais gratuitos para efeitos de apresentação de reclamação, bem como o local onde podem encontrar os mesmos;
- b) A possibilidade de apresentação de uma reclamação junto da CMVM;
- c) A existência de uma política de tratamento de reclamações a qual lhes poderá ser disponibilizada a pedido.

Handwritten signature and initials in blue ink, including a large 'P' and 'M' and the number '10' at the bottom.

7.2. Recepção da reclamação

A recepção de qualquer reclamação através dos meios referidos no número anterior é remetida ao *Compliance Officer* (caso o mesmo não a tenha recebido directamente) que procede ao registo da reclamação, em ficheiro informático, sendo-lhe atribuído um número de processo e inserida a data, a identificação do reclamante e o assunto.

7.3. Distribuição da reclamação

Por regra, quaisquer reclamações recebidas serão analisadas pelo *Compliance Officer*. No entanto, sempre que se verifique alguma das circunstâncias abaixo descritas, a tramitação será diferente:

- a) Elevado volume de trabalho do *Compliance Officer* que não permita o tratamento célere da reclamação: nesta situação o *Compliance Officer* deverá distribuir a reclamação a um dos colaboradores do Departamento de Controlo Interno, tendo em consideração quer o seu volume de trabalho, quer a temática em apreço;
- b) A reclamação é respeitante ao *Compliance Officer*: nestas situações a reclamação é enviada directamente ao Conselho de Administração, ficando este responsável pelo seu tratamento;
- c) Existência de um conflito de interesses entre o reclamante e o *Compliance Officer*: nestas situações a reclamação é enviada directamente ao Conselho de Administração, ficando este responsável pelo seu tratamento;
- d) Casos de especial complexidade: nestas situações a reclamação é enviada directamente ao Conselho de Administração, ficando este responsável pelo seu tratamento.

A distribuição da reclamação não deverá exceder o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

7.4. Análise prévia da reclamação

Recebida a reclamação deverá ser realizada uma análise prévia da mesma com vista à verificação da sua completude, sendo verificados os seguintes campos:

- a) Identificação completa do cliente;
- b) Contactos directos do cliente;
- c) Fundo a que respeita;
- d) Data / período da ocorrência;
- e) Breve descrição da situação de facto;
- f) Apresentação do pedido / questão que pretende que seja apreciado(a);
- g) Colaboradores envolvidos (se aplicável);
- h) Entidades terceiras envolvidas (se aplicável);
- i) Elementos adicionais relevantes (se aplicável);

Caso se verifique que a comunicação não contém as informações mínimas acima descritas, o responsável pela reclamação deverá, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contactar o investidor para que este proceda à completude dos dados e/ou informações em falta. O referido contacto tanto poderá ser feito por telefone, como por email, sendo em ambos os casos guardados os registos dessa interacção.

O pedido deverá indicar o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de resposta, indicando que se o mesmo não foi cumprido o processo será encerrado.

Ultrapassado o prazo sem que o cliente tenha respondido ou completado o pedido, o responsável pela reclamação encerra o processo, através do envio de um email ou de carta registada, os quais são registados no sistema informático.

7.5. Análise da reclamação

Verificada a completude da reclamação, o responsável pela reclamação inicia a sua análise a qual é reduzida a escrito e inclui, pelos menos, os seguintes campos:

- a) Um resumo da situação descrita;
- b) O enquadramento jurídico da situação;
- c) A verificação ou não verificação da conformidade da situação reportada com o quadro legal aplicável e com as políticas e procedimentos adoptados pela Sociedade;
- d) Apresentação de uma solução ou indicação da impossibilidade de apresentação de uma solução, a qual deverá ser devidamente fundamentada (jurídica ou financeiramente consoante o caso em apreço);
- e) Indicação de que, caso não concorde com a análise e/ou solução proposta, poderá reclamar junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;
- f) Cópia dos documentos relevantes para o efeito.

7.6. Arquivo e encerramento

Finda a análise, a reclamação poderá seguir diversos cursos consoante a pessoa que procedeu à mesma.

Responsável pelo tratamento da reclamação	Tramitação
<i>Compliance Officer</i>	O <i>Compliance Officer</i> procede ao envio da resposta para o reclamante, arquiva e encerra o processo no sistema informático.
Conselho de Administração	O Conselho de Administração procede ao envio da resposta para o reclamante e solicita ao <i>Compliance Officer</i> que proceda ao respectivo arquivo e encerramento do processo.
Colaborador	O Colaborador remete a proposta de resposta ao <i>Compliance Officer</i> que a valida e seguidamente aquele procede ao envio da resposta para o reclamante, arquiva e encerra o processo.

O prazo máximo de análise e envio para o reclamante da resposta à reclamação não deverá exceder 5 (cinco) dias úteis desde a completude do processo.

Cada um dos processos deverá dar origem ao registo no ficheiro informático e a uma pasta digital que contém, pelo menos:

- a. A reclamação inicial;
- b. A identificação do reclamante;
- c. A data de entrada da reclamação;
- d. Correspondência trocada com o reclamante (caso tenha havido);
- e. Análise e proposta de resposta e/ou solução;
- f. Registo do envio da resposta final para o reclamante e respectiva data.

8. Duração máxima dos processos

A Oxy compromete-se a cumprir com os prazos indicados ao longo da presente política, tentando, sempre que possível, agilizar e antecipar os prazos indicados.

Sempre que não seja possível cumprir com os prazos acima mencionados, a Oxy deverá contactar o reclamante, explicando a razão subjacente ao atraso no envio da resposta.

9. Revisão

A presente política será revista anualmente ou sempre que se justifique na sequência de qualquer alteração legal ou regulamentar.