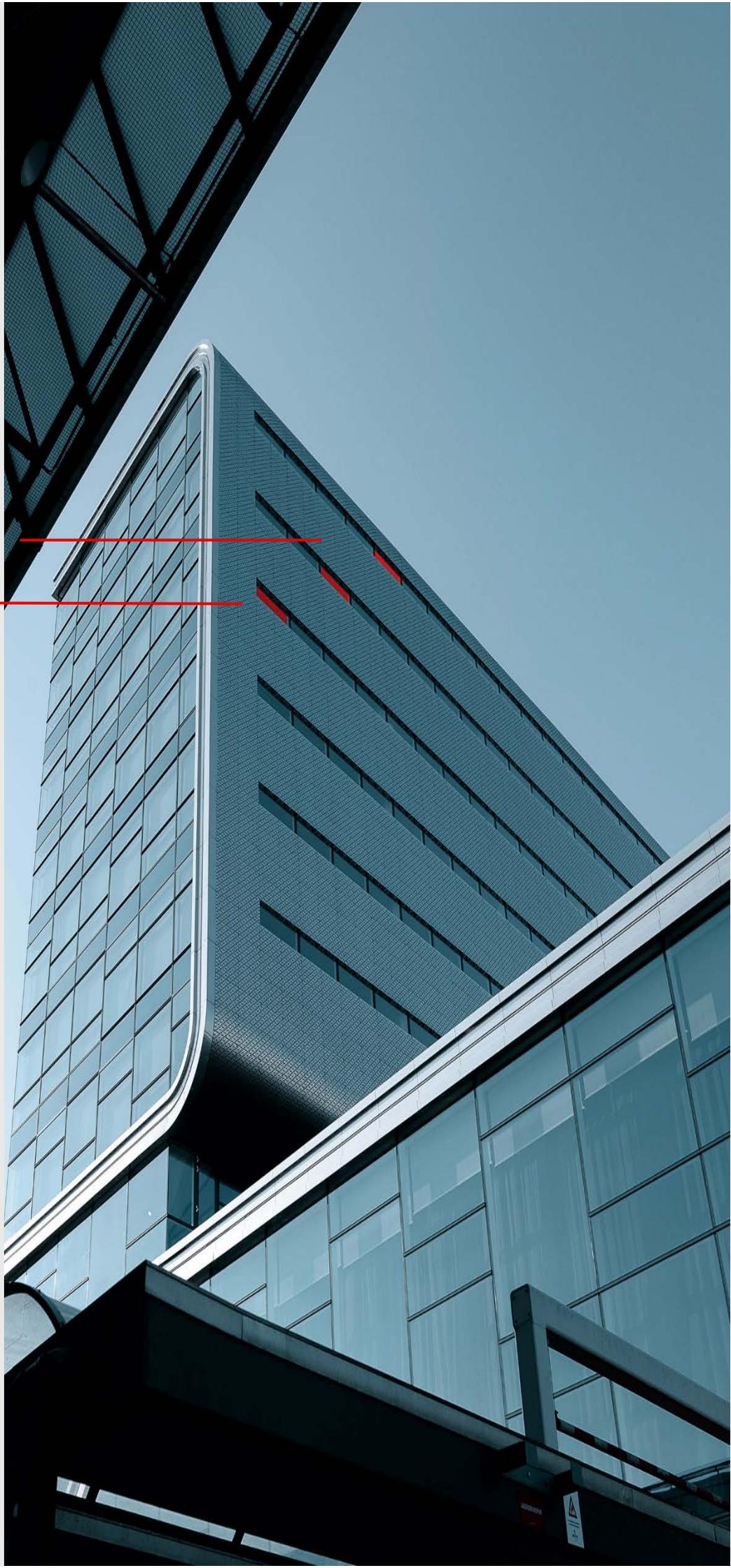


**Santander Asset  
Management/  
Santander Pensões**

# Política de Reclamações

**Dezembro 2023**



A “**SANTANDER ASSET MANAGEMENT – SGOIC, S.A.**” (doravante abreviadamente designada por “**SAM**” ou “**Sociedade**”), é uma sociedade que se dedica à 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 singular ou conjuntamente a seguir designados por OIC), bem como à gestão discricionária e individualizada 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).

De acordo com a legislação em vigor, nomeadamente o artigo 305.º- E do Código dos Valores Mobiliários (CVM<sup>1</sup>), subalínea ii) da alínea c) do nº 2 do artigo 63º e artigo 67.º do Regime da Gestão de Ativos (adiante apenas RGA<sup>2</sup>), com os desenvolvimentos constantes do Regulamento CMVM n.º 2/2016<sup>3</sup>, de 18 de Julho, do Regulamento CMVM n.º 7/2020, bem como com as orientações sobre a gestão e tratamento de queixas de Clientes da European Securities and Markets Authority (ESMA), cabe à Sociedade, definir mecanismos e procedimentos que proporcionem uma resposta rápida, transparente, imparcial e satisfatória às reclamações que possam surgir, e para este efeito, a **SAM** adota a presente Política de tratamento de Reclamações (adiante apenas designada por *Política*). E ainda aplicável a regulamentação em vigor atinente à proteção e defesa do consumidor – Lei do Consumidor<sup>4</sup> e Livro de Reclamações<sup>5</sup>.

Uma vez que a **SAM** é a entidade gestora com mandato atribuído pela Santander Pensões – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões S.A. (adiante designada por “**Santander Pensões**”), para a gestão dos ativos dos seus fundos de pensões, a presente Política será aplicável, com as devidas adaptações quando necessário, à **Santander Pensões**, nos termos e para os efeitos do artigo 148º da Lei n.º 27/2020 de 23 de Julho (artigo 148º) (adiante “**RJFP**”) e demais legislação regulamentar relacionada.

Não obstante, a Política de Reclamações é aplicável na **Santander Pensões**, no quadro do seu relacionamento com os Associados, Participantes, Contribuintes/Beneficiários dos Fundos sob gestão, e portanto, seus clientes e/ou com terceiros, dando cumprimento às previsões dos artigos 4º e 5º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R<sup>6</sup>.

O Grupo Santander dispõe de um conjunto de normativos internos cujo conteúdo a **SAM**, através do presente documento, segue por remissão genérica e referência coordenada, sem prejuízo da incorporação de dispositivos novos ou complementares considerados necessários, adiante designados por *Documentos Próprios*.

---

<sup>1</sup> Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro, republicado pela Lei n.º 35/2018 e consolidado com as alterações introduzidas pela Lei n.º 69/2019, de 28 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 144/2019, de 23 de setembro, pela Lei n.º 25/2020, de 07 de julho, pela Lei n.º 50/2020, de 25 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho, pelo Decreto Lei n.º 109-H/2021, de 10 de dezembro, pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 31/2022, de 6 de maio

<sup>2</sup> Decreto Lei nº 27/2023, de 28 de Abril (Regime da Gestão de Ativos ou RGA)

<sup>3</sup> Com a redação atualizada pelo Regulamento CMVM nº3/2019

<sup>4</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, versão atualizada pelos Rectif. n.º 16/96, de 13 de Novembro; Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro; DL n.º 67/2003, de 08 de Abril, Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro; Lei n.º 47/2014, de 28 de Julho e Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto

<sup>5</sup> Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, versão atualizada pelos DL n.º 371/2007, de 06 de Novembro; DL n.º 118/2009, de 19 de Maio; DL n.º 317/2009, de 30 de Outubro; DL n.º 242/2012, de 07 de Novembro e DL n.º 74/2017, de 21 de Junho.

<sup>6</sup> e, no aplicável, a Norma Regulamentar ASF n.º 11/2020-R, de 3 de novembro.

## Índice

1.Introdução	4
2.Âmbito de Aplicação e Conceito de “Reclamação”	5
3.Aplicação	5
4. Tratamento Adequado dos Dados Pessoais	10
5. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses	10
6.Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da Política	10
7. Divulgação	11
8. Aprovação, entrada em vigor e atualizações	11
9.Calendário de Alterações	11
<i>Anexo I - Formulário de Participações e Reclamações</i>	13
<i>Anexo 2 – Formulário Base de elaboração de decisão</i>	14

## 1.Introdução

De acordo com o normativo aplicável, a **SAM** e a **Santander Pensões** estão obrigadas 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** (e **Santander Pensões**) no quadro do seu relacionamento com os participantes dos OIC sob gestão, demais Clientes de gestão discricionária de carteiras por conta de outrem, incluindo Fundos de Pensões, 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 *Marketing* e de Produto (*Documentos próprios*) 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** (e a **Santander Pensões**) um referencial e posicionamento por excelência da sua atuação no Mercado.

A **SAM** (e a **Santander Pensões**) 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** (e a **Santander Pensões**) 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** (e a **Santander Pensões**) 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** (e a **Santander Pensões**) 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** (e a **Santander Pensões**) dispõe de uma Política de Tratamento das Reclamações, que serão geridas, em primeira linha pelo Departamento Marketing 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 Marketing 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, Defesa dos Consumidores ou Livro de Reclamações online), transmitam qualquer declaração de insatisfação, manifestação de discordância, oposição referentes a qualquer serviço prestado pela **SAM** (e a **Santander Pensões**) ou qualquer ocorrência negativa verificada e que mereça análise, tratamento e resposta formal com a comunicação da atuação perante o desagrado apresentado (adiante “Reclamação” ou quando referido no plural “Reclamações”). Não se inserem no conceito de Reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, comunicações inerentes a eventuais pedidos de informação e esclarecimento.

A presente Política é de aplicação apenas nas Reclamações de clientes ou não clientes no âmbito dos produtos geridos/serviços prestados pela **SAM** (ou a **Santander Pensões**) e atuação de colaboradores no direto exercício das suas funções.

## 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** (e a **Santander Pensões**).

### (i) Meios de Comunicação de Reclamações

Sem prejuízo do regime legal aplicável, as reclamações devem ser dirigidas à **SAM** (e a **Santander Pensões**) por escrito endereçado ao Departamento *Marketing* 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 - SGOIC, S.A. ou SANTANDER PENSÕES, SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS E PENSÕES, S.A. – Instalações: Rua da Mesquita, nº 6, Torre A, 7/C, 1070-238 Lisboa;

- Via correio eletrónico para o endereço - [reclamacoes.sam@santander.pt](mailto:reclamacoes.sam@santander.pt) - criado pela **SAM** para o efeito.
- Via presencial no Livro de Reclamações (físico) - nas instalações da **SAM** ou **Santander Pensões** sitas na Rua da Mesquita, nº 6, Torre A, 7/C, 1070-238 Lisboa;
- Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico - [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

A apresentação de uma reclamação à **SAM** (ou a **Santander Pensões**) 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](http://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](http://www.asf.pt) (Portal do Consumidor-<https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor>).

O Departamento responsável 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 às Entidades de Supervisão competentes.

A **SAM** e a **Santander Pensões** designam um interlocutor privilegiado para efeitos do contacto com as Entidades de Supervisão competentes, designadamente no âmbito da gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, bem como para receção e resposta a questionários ou outros pedidos de elementos, em matérias relacionadas com a conduta de mercado.

Atenta a natureza dos Fundos de Pensões sob gestão, a **Santander Pensões** não designa Provedor do Cliente.

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.

## **(ii) Departamento da SAM encarregue de receção e análise de Reclamações**

O Departamento *Marketing* 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 2 (dois) 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 ulteriores 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.

A **SAM** (e Santander Pensões) designou o atual Diretor do Departamento *Marketing* e de Produto como responsável pela função autónoma pela Gestão das Reclamações que serão tratadas no âmbito da presente Política, com reporte hierárquico ao Conselho de Administração.

### **(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** (e a **Santander Pensões**) 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** (ou a **Santander Pensões**).

#### **(iv) Direito de Não Admissão da Reclamação**

A **SAM** (e a **Santander Pensões**) 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 corrigido;
- 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 reiterar 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** (e a **Santander Pensões**) 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** (ou a **Santander Pensões**) 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** (ou a **Santander Pensões**) 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 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** (ou a **Santander Pensões**) considerar não assistir razão ao Reclamante, é-lhe também enviada carta ou *email* explicativos da decisão 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 deverá ficar concluído no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, 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;
- 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, 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** (e a **Santander Pensões**) 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**

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. Mecanismos de Reporte ao Regulador**

Nos termos do Regulamento CMVM nº 7/2020, é definida a forma e conteúdo do dever de envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais, por parte de intermediários financeiros, das entidades responsáveis pela gestão de organismos de investimento coletivo e das entidades gestoras de plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo.

A **SAM**, por intermédio do Departamento de *Marketing* e de Produto, envia à CMVM informação sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais, em curso e já concluídas, relativas a atividades de intermediação financeira, de gestão de organismos de investimento coletivo e de gestão de

plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo, nos termos previstos no Anexo ao presente Regulamento. A informação sobre as reclamações tem por referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada semestre do ano civil, até ao último dia do mês seguinte ao termo do semestre a que a informação respeita.

O envio à CMVM do primeiro reporte de informação ao abrigo do referido Regulamento da CMVM é efetuado semestralmente.

Nos termos do disposto na alínea k) do n.º 1 do artigo 2º da Norma Regulamentar nº 11/2020-R, de 3 de Novembro, a **Santander Pensões** dá cumprimento aos deveres de reporte à ASF relativos à gestão de reclamações, nos termos da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 7 de Junho.

## 8. 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.

A divulgação da *Política* ao público será feita por recurso a publicação dos princípios base nas páginas da Internet da **SAM** e da **Santander Pensões**.

A **Santander Pensões** dispõe ainda um sítio autónomo na Internet, redigido em língua portuguesa, que inclui um separador específico dedicado à matéria da conduta de mercado, denominado “Informações relevantes para o cliente”, no qual é ser incluída toda a informação relevante em matéria de reclamações.

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.

## 9. 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.

## 10. 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.02	Atualização	R&C SAMPT/Sandra Baltazar	Maio 2017
V.03	Atualização	R&C SAMPT/Sandra Baltazar	Maio de 2018
V.o4	Atualização	R&C SAMPT/Sandra Baltazar	Setembro de 2019

V.04	Atualização	R&C SAM PT/Sandra Baltazar	Dezembro 2020
V.04.1	Atualização	Dep. Comercial & Produto	Dezembro de 2021
V.04.2	Atualização	Dep. Marketing & Produto	9 de Fevereiro de 2023
V.04.3	Atualização	Dep. Marketing & Produto	14 de Dezembro de 2023

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, SGOIC, S.A., com sede na Rua da Mesquita, n.º 6 – 1070-238 Lisboa – Portugal - Tel: 210524000. Capital Social: € 1.167.358,00 – NUIPC: 502 330 597.

A Santander Asset Management, SGOIC, 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, SGOIC, 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, SGOIC, S.A. encontra-se registada na CMVM e está autorizada a exercer a atividade de intermediação financeira.

Informações disponíveis na área institucional do site do Banco Santander Totta, S.A, Investor Relations - Santander Asset Management - [www.santander.pt](http://www.santander.pt)

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

**Anexo I - Formulário de Participações e Reclamações**

Ao Departamento de Marketing e Produto da SANTANDER ASSET MANAGEMENT - SGOIC, S.A.

Exponente:

Pessoa Singular: Sr./Sr.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

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.º: \_\_\_\_\_/(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**

---

---

---

---

---

---

---