



BIZ CAPITAL, SGOIC, S.A.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A **BIZ Capital SGOIC**, procura de forma permanente, atuar com o mais alto grau de excelência na prestação dos seus serviços a todos os seus Clientes.

Não obstante, poderão ocorrer, ocasionalmente, situações que sejam objeto de reclamação por parte dos Clientes.

De forma a avaliar criteriosamente, a razão de cada reclamação, bem como a atividade da Sociedade, incluindo a identificação dos erros operacionais ou processuais, permitindo uma melhoria continuada dos seus processos e aumento da satisfação dos seus Clientes, a **BIZ Capital SGOIC**, estabelece a seguinte **Política de Gestão de Reclamações**:

1 - O *Compliance Officer* da **BIZ CAPITAL SGOIC** é responsável pela análise de todas as reclamações de Clientes, que deverão ser remetidas, através dos seguintes meios:

- ✦ Carta endereçada à BIZ Capital, SGOIC., Avenida Eng.º Duarte Pacheco, Amoreiras, Torre 2, Piso 16, Fração BA. 1070-102 Lisboa;
- ✦ Por correio eletrónico enviado para o endereço compliance@bizcapital.eu, publicado no site institucional da **BIZ CAPITAL SGOIC**, salvaguardando assim qualquer restrição ao exercício deste direito;
- ✦ Presencialmente, na sede da **BIZ Capital SGOIC**;
- ✦ Por recurso ao Livro de Reclamações, existente na sede da Sociedade, durante o horário de funcionamento.

2 - A apresentação de reclamação não prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente junto da Entidade de Supervisão, **CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários** com o seguinte endereço: *Rua Laura Alves, 4 – Apartado 14258. 1064-003 Lisboa.*

3 - As reclamações apresentadas por Clientes poderão ser recebidas por qualquer Colaborador, com a exceção daquele que eventualmente incide o objeto da reclamação, sendo prontamente



encaminhada para o Departamento de *Compliance*, que dará imediato conhecimento das mesmas ao Conselho de Administração.

- 4 - As reclamações poderão ser apresentadas em quaisquer das línguas oficiais dos Estados membros da Comunidade Europeia.
- 5 - As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 2 anos após a ocorrência ou conhecimento do facto objeto das mesmas.
- 6 - As reclamações deverão ser devidamente fundamentadas, identificando claramente os factos objeto de reclamação, bem como a pretensão do que se entende por satisfazer, acompanhada de todos os elementos comprovativos de que o Cliente disponha.
- 7 - As reclamações são integralmente gratuitas.
- 8 - O Departamento de *Compliance* da **BIZ CAPITAL SGOIC** emitirá, no prazo máximo de 24h, uma confirmação de receção da reclamação apresentada, sendo que posteriormente disporá de um prazo máximo de uma semana para congregar a totalidade da documentação e informação necessárias à elaboração de um relatório sobre a ocorrência.
A resposta ao cliente deverá ser remetida no prazo máximo de dez dias úteis.
- 9 - O prazo referido no ponto número anterior poderá ser prorrogado em situações que compreendam elevada complexidade de análise, devendo o reclamante ser informado, por escrito, da justificação do atraso na resposta.
A prorrogação máxima do prazo de resposta, estabelece-se nos vinte dias úteis a contar da data de confirmação de receção da reclamação, emitida pelo *Compliance*.

10 - Será mantido um registo de todas as reclamações recebidas, das respetivas respostas ou indicação do estado do processo. Serão arquivados todos os processos de reclamação recebidos, agregando individualmente os respetivos relatórios, elementos de análise e respostas.

11 - Em cumprimento ao estabelecido no art.º 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (*Resolução alternativa de litígios de consumo*), em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

Centro de Arbitragem de Consumo de Lisboa

Telefone: 21 880 70 30

Endereço eletrónico: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

12 - Os princípios da Política de Gestão de Reclamações são aprovados e anualmente objeto de análise pelo Conselho de Administração.