



Europa, S.A.

Política de Gestão de Reclamações

Dezembro 5, 2022

I. ENQUADRAMENTO

A Política de Gestão de Reclamações (a “**Política**”) visa garantir o cumprimento das obrigações da ICD Europa – Empresa de Investimento, S.A. (a “**ICD Europa, S.A.**”) em matéria de gestão de reclamações de clientes ou potenciais clientes, estabelecendo mecanismos e procedimentos eficazes e transparentes para o tratamento rápido das referidas reclamações.

A presente política foi elaborada nos termos da legislação aplicável em matéria de gestão de reclamações, nomeadamente, de acordo com as diretrizes legais estabelecidas no Código dos Valores Mobiliários (o “**CVM**”), no Regulamento Delegado (EU) 2017/565 de 25 de abril de 2016 (o “**Regulamento Delegado**”), no Decreto-Lei n.º 156/2005, 15 de setembro (o “**Decreto-Lei**”)

II. ÂMBITO

No âmbito da relação comercial estabelecida entre a ICD Europa, S.A, S.A. e os seus clientes ou potenciais clientes, a ICD Europa, S.A, S.A. disponibiliza a estes últimos, de forma gratuita, procedimentos adequados em matéria de gestão de reclamações, garantindo a eficácia e a transparência no tratamento das queixas recebidas e permitindo uma melhoria contínua da atividade desenvolvida pela ICD Europa, S.A..

III. PROCEDIMENTOS PARA APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO

Os clientes ou potenciais clientes da ICD Europa, S.A., dispõem de meios alternativos para apresentarem as suas reclamações, podendo as mesmas constar em suporte físico ou eletrónico. As reclamações dos clientes ou potenciais clientes da ICD Europa, S.A. poderão ser dirigidas às seguintes entidades:

A. ICD EUROPA

Os clientes ou potenciais clientes da ICD Europa, S.A podem apresentar as suas reclamações junto da ICD Portugal através dos seguintes canais:

- Livro de reclamações em formato físico disponível na sede da ICD Europa, S.A. (Pç Marquês de Pombal, 14-1º-Sala 120, 1250-162 em Lisboa);
- Livro de reclamações em formato eletrónico divulgado no sítio eletrónico da ICD Europa, S.A www.icdportal.com, de forma visível e destacada, disponível também em www.livroreclamacoes.pt;

As reclamações serão rececionadas, encaminhadas e tratadas pelo responsável pela gestão de reclamações, Pedro Manuel Ortigão Correia, que atuará de forma independente, assegurando um tratamento objetivo das mesmas.

A resposta à reclamação apresentada à ICD Europa, S.A. deverá ser realizada no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da sua receção.

A ICD Europa, S.A manterá, por um prazo de cinco anos, registos de todas as reclamações que incluam:

- A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada daquela;
- A identificação da atividade de intermediação financeira em causa e a data da ocorrência dos factos;
- A identificação do colaborador que praticou o ato reclamado;
- A apreciação efetuada pela ICD Europa, S.A. as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

B. REGULADORES E SUPERVISORES

Os clientes ou potenciais clientes da ICD Europa, S.A. podem optar por apresentar a sua reclamação junto das entidades que exercem poderes de supervisão sobre a atividade desenvolvida pela ICD Europa, S.A. a saber: a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (a “**CMVM**”).

- Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

Qualquer cliente da ICD Europa, S.A., ao estabelecer relação com uma entidade supervisionada pela CMVM pode reclamar de atuações que considere inadequadas ou lesivas dos seus interesses.

No entanto, será de notar que nos termos do Regulamento da CMVM n.º 3/2019, que procede à primeira alteração ao Regulamento da CMVM n.º 2/2016, de 18 de julho, em primeiro lugar os clientes ou potenciais clientes da ICD Europa, S.A. deverão expor a situação à ICD Europa, S.A., que dispõe de 15 dias úteis para responder, terminado o referido prazo, os clientes ou potenciais clientes poderão apresentar a sua reclamação diretamente à CMVM.

A reclamação apresentada junto da CMVM é gratuita e deverá ser realizada, preferencialmente através de comunicação por via eletrónica, nomeadamente, procedendo ao preenchimento de um formulário disponível no sítio eletrónico da CMVM. Não obstante, a reclamação poderá também ser apresentada à CMVM através dos seguintes canais:

- Envio para o endereço de correio eletrónico geral da CMVM (cmvm@cmvm.pt);
- Envio por via postal para a morada da sede da CMVM (Rua Laura Alves, n.º. 4, 1050-138 Lisboa);
- Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMVM (Rua Laura Alves, n.º. 4, 1050-138 Lisboa);

O reclamante junta ao pedido apresentado, nos termos supramencionados, todos os documentos e informações que se revelem pertinentes para a análise do mesmo, nomeadamente:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;

(iii) Número de documento de identificação do reclamante;

(iv) Caso a reclamação seja apresentada através de representante, procuração para os devidos efeitos;

(v) Descrição dos factos;

(vi) Cópia da reclamação apresentada e comprovativo da data de apresentação da mesma junto da ICD Europa, S.A. e resposta da mesma, caso exista.

A CMVM notifica o reclamante da conclusão da análise da reclamação num prazo de 90 dias úteis a partir da data da abertura do procedimento na CMVM, salvo em casos de especial complexidade, em que o prazo é prorrogável até ao limite de mais 90 dias úteis.