



Procedimento de Reclamações

(aprovado em reunião da Comissão Executiva de 02 de setembro de 2019)
(aprovado em reunião da Comissão Executiva de 15 de outubro de 2021)

SIXTY DEGREES

SOCIEDADE GESTORA DE ORGANISMOS DE INVESTIMENTO COLETIVO, SA



ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Enquadramento legal	3
4. Âmbito de aplicação	3
5. Área Responsável	3
6. Livro de reclamações e outros meios Para Reclamação	4
7. Dados da reclamação	5
8. Reclamação Incompleta	5
9. Tratamento e Análise da Reclamação	5
10. Prazos de Resposta a Reclamações e Comunicação à Autoridade Competente	6
11. Registo da Reclamação	6
12. Aprovação e Entrada em Vigor	6

1. INTRODUÇÃO

A SIXTY DEGREES – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, SA, (doravante “SIXTY DEGREES” ou “Sociedade” está organizada de forma a garantir uma atuação independente e no interesse exclusivo dos Clientes, pautando a sua atividade por critérios de experiência e competência técnica de modo a que em circunstância alguma os seus serviços visem interesses diversos dos interesses dos seus Clientes.

A satisfação dos Clientes é a principal razão de sucesso do negócio, daí a preocupação permanente da Sociedade em cumprir todos os requisitos inerentes ao tratamento das reclamações e a fomentar uma maior proximidade com os Clientes, reforçando as relações de confiança com a marca.

Nessa medida, cada reclamação é uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, com isso, consolidar a relação com os seus Clientes. A resolução de problemas, reclamações ou insatisfações de Clientes é, assim, fundamental para uma melhoria contínua do serviço prestado.

2. OBJETIVO

O presente procedimento visa estabelecer as regras a prosseguir na análise, tratamento e arquivo das reclamações recebidas apostando numa melhoria contínua do serviço prestado, nomeadamente no que respeita ao conteúdo e tempo de resposta, bem como à efetiva resolução da reclamação.

3. ENQUADRAMENTO LEGAL

O presente procedimento foi elaborado de acordo com o art.º 305º- E do Código de Valores Mobiliários, e teve em conta o disposto no Dec. Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro e na Portaria nº 201-A/2017, de 30 de Junho, relativo ao livro de Reclamações.

4. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente procedimento aplica-se a qualquer reclamação recebida pela Sociedade.

5. ÁREA RESPONSÁVEL

A área responsável pela receção, encaminhamento e tratamento das reclamações dos investidores é a área de Controlo de Risco e *Compliance*. Entre outras funções que lhe estão afetas, está o acompanhamento de cada reclamação desde a sua receção na Sociedade até ao envio da resposta final ao investidor.

Nesta matéria, compete à área Controlo de Risco e *Compliance*, as seguintes funções:

- Receber e registar as reclamações apresentadas pelos Clientes;
- Atuar com celeridade, para resolver as reclamações recebidas e a elaborar as correspondentes respostas, contactando, para tal, as áreas da Sociedade que, em cada caso, se justifiquem.
- Garantir a transmissão da resposta ao reclamante no prazo máximo de dez dias úteis após a data de receção da reclamação;

- Manter em arquivo, pelo prazo mínimo de 5 anos, os processos completos das reclamações dos investidores;

A informação sobre reclamações de investidores faz parte dos relatórios enviados para as Entidades de Supervisão competentes.

6. LIVRO DE RECLAMAÇÕES E OUTROS MEIOS PARA RECLAMAÇÃO

A Sociedade dispõe de um Livro de Reclamações em formato físico e em formato eletrónico.

O Livro de Reclamações em formato físico encontra-se à disposição dos interessados nas instalações da Sociedade, conforme aviso afixado na Receção com indicação da sua existência e da entidade competente para apreciar a reclamação.

O Livro de Reclamações será facultado imediata e gratuitamente a qualquer interessado sempre que este o solicite.

O Livro de Reclamações em formato digital está acessível aos interessados na página de entrada do sítio da Sociedade, www.SIXTY-DEGREES.COM.

Para além do Livro de Reclamações, podem os interessados reclamar através dos canais a seguir indicados:

Por Carta dirigida a:

SIXTY DEGREES – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, SA
Avenida João Crisóstomo, 30 6º Esq.
1050 - 127 Lisboa
Portugal

Por email dirigido a:

reclamacoes@sixty-degrees.com

Através do Sítio

WWW.SIXTY-DEGREES.com/Reclamações

Presencialmente,

Nas instalações da Sociedade sitas na
Av. João Crisóstomo, 30 6ºEsq.
1050 – 127 Lisboa
Portugal

Para a entidade Reguladora:

Comissão do Mercados de Valores Mobiliários
Rua Laura Alves, nº. 4
Apartado 14258

1064-003 Lisboa

Telefone: +351 213 177 000

Fax: +351 213 537 077

Email: cmvm@cmvm.pt

ou através do site www.cmvm.pt

A Sociedade prestará aos seus Clientes todos os esclarecimentos e informações necessárias à elaboração de reclamações, em especial a possibilidade do seu endereçamento à CMVM.

7. DADOS DA RECLAMAÇÃO

Seja qual for o canal utilizado, as reclamações deverão conter os seguintes elementos mínimos:

- Identificação do reclamante, com nome, número de identificação fiscal, tipo de documento de identificação (B.I./CC ou Passaporte) e respetivo número, e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Morada de residência do Reclamante e dados de contato do reclamante (morada, telefone, e - mail) e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data da reclamação;
- Se necessário, qualquer outra documentação que se julgue pertinente para a questão em apreço, nomeadamente correspondência anteriormente trocada com a Sociedade.

Em qualquer caso, a Sociedade, prestará aos interessados todos os esclarecimentos necessários à elaboração das reclamações, devendo, em caso de impossibilidade por parte do reclamante, e a pedido deste, preencher os termos e dados da Reclamação nos termos solicitados oralmente pelo Reclamante.

8. RECLAMAÇÃO INCOMPLETA

Quando a reclamação não cumpra os requisitos mínimos definidos no ponto anterior, a Sociedade notificará o reclamante, para no prazo máximo de dez dias corridos, completar os dados em falta, após o que, na ausência de entrega dos referidos dados, a reclamação será arquivada.

9. TRATAMENTO E ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO

Logo que receba uma reclamação, a área de Controlo de Risco e *Compliance*, procede ao registo (informático) da reclamação, e disponibiliza ao Cliente o duplicado da mesma.

Em seguida, a área de Controlo de Risco e *Compliance* procederá à análise da reclamação, recolhendo a informação necessária à comprovação dos dados fornecidos pelo reclamante e à reconstituição da situação, ouvindo as áreas da Sociedade envolvidas ou outras que ao caso se mostrem necessárias. A área de Controlo de Risco e *Compliance* assegurará que a área ou colaborador objeto da reclamação é sempre ouvido e terá oportunidade de se pronunciar sobre os fatos constantes da reclamação. Recolhida a documentação e ouvidas as áreas interessadas, a área de Controlo de Risco e *Compliance* preparará

uma minuta de resposta, com a respetiva fundamentação e solução proposta. A minuta será objeto de discussão na Comissão Executiva. Aprovada a resposta deverá a mesma ser comunicada ao Cliente.

No caso de a reclamação ser recebida através do Banco de Portugal (BdP) e/ou Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), seguir-se-á o procedimento atrás referido enviando-se para as entidades de supervisão respetivas a resposta a dar ao Reclamante.

No caso de a reclamação ser formulada no Livro de Reclamações seguir-se-ão aos procedimentos atrás referidos, com as especificidades constantes das disposições legais aplicáveis.

10. PRAZOS DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E COMUNICAÇÃO À AUTORIDADE COMPETENTE

A Sociedade deverá responder a qualquer reclamação no prazo máximo de dez dias úteis.

No caso de reclamações submetidas através do Livro de Reclamações, a Sociedade enviará, no prazo máximo de 15 dias úteis, à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, o original da folha do Livro de Reclamações acompanhada da resposta já enviada ao Reclamante e dos esclarecimentos que julgue necessários, entre os quais e se for o caso, do seguimento que tenha sido dado à Reclamação.

Caso seja impossível observar o prazo estabelecido para resposta à reclamação, deve ser dado conhecimento do estado do processo ao reclamante ou se aplicável, à entidade de supervisão envolvida, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo.

11. REGISTO DA RECLAMAÇÃO

Todas as reclamações recebidas serão objeto de registo e arquivo (informático ou físico), o qual incluirá:

- (i) A reclamação;
- (ii) A identificação do reclamante;
- (iii) A data de entrada da reclamação;
- (iv) A identificação da atividade de intermediação financeira em causa;
- (v) A data da ocorrência dos factos;
- (vi) Identificação do colaborador que praticou o ato reclamado;
- (vii) A apreciação efetuada pela Sociedade;
- (viii) As medidas eventualmente tomadas;
- (ix) A data da comunicação ao reclamante.

A Sociedade manterá os dados em arquivo durante 5 anos.

12. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

O presente procedimento foi aprovado em reunião da Comissão Executiva de 2 de setembro de 2019 e entra em vigor no dia seguinte à sua divulgação. Foi revisto e aprovado em Comissão Executiva de 15 de outubro de 2021