

INFORMAÇÃO RESUMIDA SOBRE A POLÍTICA DE GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES/CLIENTES NÃO QUALIFICADO

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO	2
MEIOS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	2
Canais Internos/Sociedade Gestora e Grupo.....	2
OBJETIVO	3
METODOLOGIA DE TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO	4
Receção e Codificação da Reclamação.....	4
Arquivamento, Convite ao Aperfeiçoamento ou Encaminhamento para tratamento	4
Decisão	4
GRATUITIDADE DA RECLAMAÇÃO	5
OUTRAS INFORMAÇÕES	5
POSSIBILIDADE DE REVISÃO SEM NECESSIDADE DE AVISO PRÉVIO	5

ENQUADRAMENTO

A Interfundos – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A. (doravante “Interfundos”) é uma empresa do Grupo Banco Comercial Português que tem por objeto a gestão e administração de Organismos de Investimento Alternativo Imobiliário (doravante “OIA Imobiliário”), atividade essa que pode dar origem a insatisfação com o serviço prestado, podendo essa insatisfação ser justificada ou injustificada. Sendo parte do Grupo Banco Comercial Português observa, no âmbito do tratamento de reclamações, os princípios e as regras gerais definidos para orientar e guiar a atividade das entidades que o integram.

MEIOS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Canais Internos/Sociedade Gestora e Grupo

Sociedade Gestora	Carta para: Av. Prof. Doutor Cavaco Silva, Parque das Tecnologias, Edifício 3, n.º 28, 2740-256 Porto Salvo, Oeiras e-mail para: interfundos@interfundos.pt
Banco Mail	Banco Mail caixa de e-mail com acesso via www.millenniumbcp.pt
Millennium bcp Centro de Atenção ao Cliente	Por correio eletrónico dirigido a centroatencaoaocliente@millenniumbcp.pt Por correio dirigido a Millennium bcp, Centro de Atenção ao Cliente – Avenida Prof. Doutor Cavaco Silva (Tagus Park), Edifício 3, n.º28, 2740-256 Porto Salvo
Millennium bcp Provedoria do Cliente	Carta para: Millennium bcp, Provedoria do Cliente – Rua Augusta, n.º 84, Piso 2, 1100-053 Lisboa Formulário eletrónico disponível em: https://www.millenniumbcp.pt/institucional na área do Provedor
Encarregado da Proteção de Dados	Por correio eletrónico dirigido a: protecao.dados.pessoais@interfundos.pt

(reclamações relativas a dados pessoais)	Carta para: Av. Prof. Dr. Cavaco Silva (Tagus Park) Edif 4, N° 26 2740-256 Porto Salvo
--	--

Canais Externos/Supervisores

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários - Serviço de Apoio ao Investidor	Serviço de apoio ao Investidor através de preenchimento de formulário em www.cmvm.pt Por carta dirigida a CMVM -Serviço de Apoio ao Investidor, Rua Laura Alves, n.º 4, 1064-003 Lisboa
Comissão Nacional de Proteção de Dados	Formulário de apresentação de queixas/reclamações disponível em www.cnpd.pt Email para geral@cnpd.pt
Livro de Reclamações Eletrónico	www.livroreclamacoes.pt
Resolução Alternativa de Litígios	Possibilidade de recurso a mecanismos de resolução alternativa de litígios, caso a pretensão do "participante/acionista não profissional", não tenha sido integralmente atendida, em sede de reclamação prévia obrigatória, apresentada junto da Sociedade Gestora e da CMVM e o montante em litígio não ultrapasse os 30.000 euros. https://www.interfundos.pt/pt/Pages/Resolucao-Alternativa-de-Litigios.aspx

OBJETIVO

Sem prejuízo da multiplicidade de canais e meios disponíveis para apresentação de reclamações (tal como referido no Capítulo anterior), a Sociedade Gestora possui implementado um procedimento que assegura aos Investidores/Clientes não qualificados¹,

¹ Art.30º do Código de Valores Mobiliários

caso pretendam, a possibilidade de apresentação de uma reclamação e a garantia de que ela será apreciada de acordo com regras que se encontram antecipada e claramente definidas.

METODOLOGIA DE TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO

Receção e Codificação da Reclamação

Todas as reclamações são registadas com o dia de entrada na Sociedade Gestora e com um determinado número sequencial que respeitará a ordem cronológica dessa entrada, dando origem a um processo.

Todos os documentos relativos a uma determinada reclamação têm apostado o número de ordem da reclamação a que se reportam, e são arquivados no respetivo processo.

Todas as reclamações deverão, por regra, ser analisadas e respondidas no prazo de 15 dias úteis após a sua receção na Sociedade Gestora.

Uma cópia da reclamação recebida, eventuais esclarecimentos sobre o objeto da reclamação e informação sobre o seguimento que lhe tiver sido dado, devem ser levados ao conhecimento da CMVM, no prazo máximo de 15 dias úteis, contados a partir da receção da reclamação.

Arquivamento, Convite ao Aperfeiçoamento ou Encaminhamento para tratamento

Toda e qualquer reclamação apresentada à Sociedade Gestora pode ser objeto de uma de três decisões, consoante as circunstâncias concretas: arquivamento, ou convite ao aperfeiçoamento da reclamação pelo investidor ou encaminhamento para tratamento.

Decisão

O desfecho do processo, favorável ou desfavorável ao reclamante, é sempre comunicado através de *e-mail* ou carta registada (consoante a forma usada pelo investidor para apresentar a sua reclamação), devendo indicar-se a fundamentação da decisão, quando desfavorável. A decisão tomada e comunicada ao reclamante é sempre, de seguida, levada ao conhecimento da CMVM.

GRATUITIDADE DA RECLAMAÇÃO

A receção, o tratamento e a gestão da reclamação, incluindo a disponibilização da resposta, são integralmente gratuitos para o reclamante.

OUTRAS INFORMAÇÕES

A Sociedade Gestora poderá, em conformidade com o que se encontra legalmente previsto, por solicitação do cliente, prestar informações adicionais ou esclarecimentos sobre a sua Política de Tratamento de Reclamações de Investidores.

POSSIBILIDADE DE REVISÃO SEM NECESSIDADE DE AVISO PRÉVIO

A Sociedade Gestora reserva-se o direito de proceder às revisões ao presente documento que entenda necessárias ou que sejam devidas, emergentes, entre outras, de alterações legais ou regulamentares ou de instruções de quaisquer autoridades competentes, sem necessidade de qualquer aviso prévio.

Data aprovação: 19/10/2026

Órgão que aprovou: Comissão Executiva da Interfundos – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.

Principais alterações efetuadas ao conteúdo anteriormente publicado: revisão integral para enquadramento com o documento interno.