


POLÍTICA DE PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

25 DE JUNHO 2024

DATA DA ÚLTIMA REVISÃO



3 Comma
Capital 



Índice:

Introdução	2
1. Política e Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes.....	2
1.1 Âmbito.....	2
1.2 Procedimentos de Receção de Reclamações de Clientes	2
1.3 Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes	3
1.4 Arquivamento de Reclamações.....	4
1.5 Reporte de Reclamações	5
1.6 Direito de Recurso à Decisão da 3 Comma Capital SCR, SA	5
1.7 Incumprimento	5
1.8 Comunicação da Informação sobre a Presente Política e Atualizações.....	6
1.9 Contactos para Reclamações	6
Canais Internos	6
Canais Externos.....	6
2. Revisão da Política e Procedimentos de Tratamento de Reclamações	7



Introdução

A 3 Comma Capital SCR, S.A., adiante referida como "Sociedade Gestora" com o NIF 516965476 e registo na CMVM sob o nr. ° 182126, encontra-se sujeita, no decurso da sua atividade, à possibilidade de receber reclamações por parte de seus clientes ou potenciais clientes.

A presente "Política e Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes" tem como desiderato assegurar um tratamento justo e eficiente das reclamações que possam ser apresentadas à 3 Comma Capital SCR, SA, enquanto se visa garantir a completa transparência no processo de avaliação de qualquer reclamação apresentada por um cliente ou potencial cliente.

1. Política e Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes

1.1 Âmbito

Este documento tem como finalidade estabelecer a Política e os Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes da 3 Comma Capital SCR, S.A, tendo em conta o disposto no art.º 67º, 2 a) e c), do Regime de Gestão de Ativos (RGA) e o disposto no artigo 26ª do Regulamento Delegado UE 2017/565, que definem que a 3 Comma Capital SCR, SA deve estabelecer, implementar e manter procedimentos e políticas eficazes e transparentes em matéria de gestão de queixas e reclamações, com vista ao tratamento rápido das potenciais queixas e reclamações dos clientes e potenciais clientes. De acordo com o artigo 26ª do Regulamento Delegado EU 2017/565 a 3 Comma Capital SCR, SA deve ainda manter um registo de todas as reclamações recebidas e das medidas tomadas para a sua respetiva resolução.

1.2 Procedimentos de Receção de Reclamações de Clientes

Todos os clientes e potenciais clientes podem efetuar reclamações utilizando o Livro de Reclamações da 3 Comma Capital SCR, SA.

De acordo com os artigos 2º nº1, 3º, 4º, 5º e 5º-A, do Decreto-Lei nº 156/2005 a Sociedade Gestora disponibiliza um livro de reclamações físico nas suas instalações. O livro de reclamações será disponibilizado de forma imediata e gratuitamente a qualquer cliente ou potencial cliente sempre que por estes seja solicitado.

O livro de reclamações encontra-se também disponível em formato eletrónico através do website:

<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

2 Política de Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes



Sempre que o cliente ou potencial cliente esteja impossibilitado de preencher a «folha de reclamações» por razões de analfabetismo ou incapacidade física, a Sociedade Gestora irá no momento da apresentação da reclamação, e a pedido do cliente ou potencial cliente, auxiliar o cliente de forma que seja possível efetuar a reclamação nos termos descritos oralmente pelo mesmo.

1.3 Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes

Qualquer reclamação será recebida numa primeira instância e analisada pelo responsável do Departamento de Compliance. Nesta fase, é atribuída à reclamação um número sequencial que segue a ordem cronológica de chegada de reclamações, dando origem ao processo de tratamento da reclamação.

Todos os documentos relativos à reclamação são arquivados no processo, de forma a tornar mais expedita a análise da mesma. Na análise da reclamação pelo responsável do Departamento de Compliance, devem ser identificados eventuais riscos ou problemas mas também potenciais soluções.

Após a primeira análise, a 3 Comma Capital SCR, SA estabelece os seguintes procedimentos:

1. O responsável pelo Departamento de Compliance reencaminha a reclamação para a pessoa indicada para proceder ao tratamento da reclamação, sendo obrigatoriamente uma pessoa que não esteja diretamente envolvida no processo do qual surge a reclamação.
2. O colaborador responsável pelo tratamento da reclamação, após consultar os resultados da primeira análise, deve, de forma imparcial, recorrer a uma avaliação dos factos, propor medidas que procurem resolver a reclamação e desenvolver uma proposta de resposta ao cliente ou potencial cliente.
3. A proposta de resposta a enviar ao cliente ou potencial cliente deve ser clara, escrita com linguagem simples e enviada no menor espaço de tempo possível, não excedendo um máximo de 10 dias úteis. Devendo conter obrigatoriamente:
 - a) Identificação do objeto de reclamação;
 - b) Identificação dos responsáveis pela análise da reclamação;
 - c) Opinião do responsável pela área alvo da reclamação;
 - d) Identificação dos documentos que serviram de justificação para a decisão de reclamação;
 - e) Identificação da decisão de reclamação, justificada através de critérios objetivos e demonstração de que todos os aspetos relevantes foram analisados;
4. Nos casos onde uma reclamação exija da Sociedade Gestora uma análise mais complexa, a pessoa encarregue de produzir a proposta de resposta, dará ao responsável pelo



Departamento de Compliance essa informação, podendo o responsável pelo Departamento de Compliance prolongar o prazo de resposta até um máximo de 20 dias úteis.

5. A conclusão da proposta de resposta, deverá ser enviada ao responsável pelo Departamento de Compliance, que deve rever a resposta, podendo fazer alterações se a situação o justificar e assim o entender.
6. Após revisão da proposta de resposta, o responsável pelo Departamento de Compliance deverá responder ao cliente ou potencial cliente.
7. O responsável pelo Departamento de Compliance deve, também, remeter o original da folha de reclamações para a entidade competente num prazo máximo de 15 dias úteis.

A 3 Comma Capital SCR, SA reserva o direito de recusar responder a uma reclamação sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- I. O cliente ou potencial cliente que reclama não tenha fornecido informações essenciais para a gestão da reclamação, designadamente nome completo e contacto;
- II. O objeto da reclamação não seja da responsabilidade da 3 Comma Capital SCR, SA, mas sim instâncias de tribunais judiciais ou através da mediação ou arbitragem;
- III. A reclamação já tenha sido resolvida por tribunais judiciais ou através de mediação ou arbitragem;
- IV. A reclamação já tenha sido apresentada pelo mesmo cliente ou potencial cliente e não sendo apresentados novos factos ou documentos, este já tenha recebido uma resposta da Sociedade Gestora relativamente à matéria em questão.
- V. A reclamação seja apresentada de «má-fé» ou cujo conteúdo seja considerado insultuoso.

Não obstante, sempre que uma das situações supra referidas ocorra, a 3 Comma Capital SCR, SA irá informar o cliente ou potencial cliente que originou a reclamação, por escrito, da decisão da Sociedade Gestora em não responder, providenciando a respetiva justificação.

O processo de tratamento de reclamações não implica, em nenhuma circunstância, custos para o cliente ou potencial cliente que faz a reclamação.

1.4 Arquivamento de Reclamações

Qualquer reclamação é arquivada e conservada pelo período de 5 anos pelo Departamento de Compliance, devendo conter os seguintes elementos:

- a) Reclamação;
- b) Identificação do Reclamante;
- c) Atividade em causa na reclamação;

4 Política de Procedimentos de Tratamento de Reclamações de Clientes



- d) Data da ocorrência dos acontecimentos que levam à reclamação;
- e) Identificação do colaborador que presta o serviço objeto de reclamação;
- f) Opinião do Reclamante;
- g) Ações tomadas para resolver a reclamação;
- h) Data de envio da resposta ao cliente ou potencial cliente que efetuou a reclamação;
- i) Data de encerramento do processo de reclamação;

1.5 Reporte de Reclamações

O responsável pelo Departamento de Compliance reporta a informação sobre as reclamações registadas, sempre que solicitadas pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), Banco de Portugal ou qualquer outra entidade que tenha competência para solicitar informação sobre as reclamações ou sobre o seu respetivo tratamento.

A 3 Comma Capital SCR, SA reporta ainda, periodicamente à CMVM, o relatório de avaliação da eficácia do sistema de controlo de cumprimento das políticas e procedimentos internos de gestão de riscos. Este relatório inclui informação sobre os mecanismos usados pela Sociedade Gestora no tratamento de reclamações.

1.6 Direito de Recurso à Decisão da 3 Comma Capital SCR, SA

Qualquer cliente ou potencial cliente que registe uma reclamação e que não fique satisfeito com a decisão da 3 Comma Capital SCR, SA, no âmbito de processos de reclamação em que o objeto seja um Organismo de Investimento Coletivo (OIC) sob a sua gestão, tem o direito de recorrer da mesma junto da CMVM, através do departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação, no website: <https://investidor.cmvm.pt/PInvestidor/>.

1.7 Incumprimento

O incumprimento de qualquer procedimento da presente Política por quadros da Sociedade Gestora, representa um ato ilícito disciplinar e pode resultar em procedimento disciplinar e/ou no dever do infrator de indemnizar a 3 Comma Capital SCR, SA.



1.8 Comunicação da Informação sobre a Presente Política e Atualizações

A presente Política é comunicada a todos os colaboradores e membros de Órgãos Sociais da 3 Comma Capital SCR, SA., sendo também disponibilizada no website da Sociedade Gestora (<http://www.3commacapital.com>), e, sempre que solicitado, em papel nos escritórios da Sociedade Gestora.

1.9 Contactos para Reclamações

Canais Internos

3 Comma Capital SCR, SA	<p>Carta registada e com aviso de receção por correio para: Avenida Duque de Loulé 106, 6º Piso, 1050-093 Lisboa.</p> <p>E-mail para: hello@3commafunds.com compliance@3commafunds.com</p>
--------------------------------	---

Canais Externos

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários – Serviço de Apoio ao Investidor	<p>Carta registada e com aviso de receção por correio para: Serviço de Apoio ao Investidor, Rua Laura Alves, 4, Apartado 14258, 1064-003 Lisboa, Portugal</p> <p>Diretamente ao Serviço de Apoio ao Investidor, por preenchimento de formulário no site: https://www.cmvm.pt/Plnstitucional/Denuncias</p>
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)	<p>Notificação de Violação de Dados Pessoais Preencher o formulário de apresentação de queixas e reclamações, disponível em https://www.cnpd.pt</p> <p>Notificação de Queixas/Reclamações – Remeter email à CNPD para o endereço: geral@cnpd.pt</p>
Livro de Reclamações Eletrónico	www.livroreclamacoes.pt



2. Revisão da Política e Procedimentos de Tratamento de Reclamações

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da 3 Comma Capital SCR, SA e divulgada a todos os colaboradores. Encontra-se disponível no website da Sociedade Gestora, (<http://www.3commacapital.com>), estando também referidos no website quais os contactos da equipa responsável pela gestão das reclamações.

A responsabilidade pela garantia de conformidade com esta Política recai sobre o responsável pelo Departamento de Compliance da 3 Comma Capital SCR, SA e sobre o Conselho de Administração, os quais avaliam a eficácia da sua aplicação.



PÁGINA PROPOSITADAMENTE DEIXADA EM BRANCO

POLÍTICA DE PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

3 COMMA CAPITAL SCR, S.A.

Sede: Avenida Duque de Loulé, nr.º 106 6º Piso, 1050-093 Lisboa, Portugal

Telefone: +351 213 622 464

Email: hello@3commafunds.com

Registo CMVM Nr.º: 182126

Na eventualidade de pretender apresentar uma reclamação sobre acordos, contratos, termos e condições ou sobre qualquer outro assunto ou serviço prestado pela 3 Comma Capital SCR, SA, poderá fazê-lo pessoalmente, por escrito (carta e email) ou pelo telefone, preferencialmente via Email (hello@3commafunds.com). Os dados sobre os nossos procedimentos para o tratamento das reclamações, estão disponíveis através do contacto telefónico +351213 622 464 ou do website <http://www.3commacapital.com>.

