

GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES NA CAIXAGEST - TÉCNICAS DE GESTÃO DE FUNDOS, S.A

1. As reclamações dos clientes constituem um meio privilegiado para melhorar o nível de serviço da Caixagest, quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição de procedimentos mais adequados em situações futuras.
2. O relacionamento com os clientes é na quase totalidade efectuado através das agência da CGD onde são solicitadas as subscrições e os resgates nos fundos de investimento, e onde os clientes com carteiras de gestão por conta de outrem têm as contas domiciliadas pelo que, regra geral, todas as reclamações são atendidas e resolvidas ao nível da Estrutura Central da CGD (conforme definido na “Gestão e Tratamento de Reclamações de Clientes” da CGD). A Direcção Negócio e Inovação da Sociedade Gestora intervém no processo sempre que lhe seja solicitado, pela CGD, algum esclarecimento.
3. Nos casos em que as reclamações são directamente dirigidas à Sociedade Gestora são adoptados os seguintes procedimentos por forma a garantir a sua pronta e justa apreciação:
 - a) Toda a reclamação é encaminhada para a Direcção Negócio e Inovação e a Direcção de Supervisão e Controlo, que, não lhes estando afectas a execução das operações, a apreciará imparcialmente, procedendo à sua resposta.
 - b) É estabelecido um prazo máximo de dez dias úteis para resposta ao cliente, sem prejuízo das situações em que se torne necessário consultar outras entidades, situação que deverá ser objecto de informação preliminar ao cliente no prazo máximo acima referido.
 - c) Os processos de reclamação, os resultados da apreciação, bem como todos os elementos identificativos da mesma deverão ser conservados por um prazo mínimo de cinco anos.