



Reclamações

O presente documento indica como se processam as reclamações em relação à Caixa Gestão de Ativos, SGOIC, S.A..

1. Canais de receção

As eventuais reclamações podem ser apresentadas através dos seguintes canais:

Caixa Gestão de Ativos	<ul style="list-style-type: none">• Por carta registada com aviso de receção para a seguinte morada: Caixa Gestão de Ativos, SGOIC, S.A.. Av. João XXI, 63 1000-300 Lisboa• Por email: cxa@cgd.pt
Livro de Reclamações	<ul style="list-style-type: none">• O Livro de Reclamações em formato físico encontra-se disponível na sede da Caixa Gestão de Ativos, sita na Av. João XXI, 63, 1000-300 Lisboa.• O Livro de Reclamações em formato eletrónico encontra-se disponível em www.livroreclamacoes.pt
CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	Morada: R. Laura Alves 4 - 1050-124 Lisboa Link para Site CMVM

2. Requisitos mínimos

Por forma a garantir uma gestão célere e eficiente, as eventuais reclamações dirigidas à Caixa Gestão de Ativos devem, no mínimo, conter a seguinte informação:

- a) Nome completo do reclamante, e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Número do documento de identificação civil e fiscal do reclamante;



- c) Referência à qualidade do reclamante, ou seja, à relação do mesmo para com a CXA;
- d) Referência ao produto ou serviço objeto da reclamação, se aplicável;
- e) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

3. Prazo de resposta

A resposta à reclamação apresentada diretamente à Caixa Gestão de Ativos deverá ser realizada até 15 dias úteis após a sua receção, salvo se a situação for complexa, caso em que se deverá informar o reclamante da complexidade do assunto e que a resposta à reclamação será enviada posteriormente. A resposta à reclamação apresentada através dos outros canais indicados deverá ser realizada nos prazos estabelecidos para o efeito pelas respetivas entidades.

4. Resolução alternativa de litígios

O reclamante tem a possibilidade de recurso aos meios extrajudiciais de reclamação e às entidades autorizadas a realizar arbitragens no âmbito da resolução alternativa de litígios, eventualmente existentes.

A Caixa Gestão de Ativos aderiu voluntariamente ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL, www.centroarbitragemlisboa.pt).

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 2024-11-28