

## REGULAMENTOS PARA A DEFESA DO CLIENTE

### Objectivo e competências do Departamento de Serviço ao Cliente

**Artigo 1:** O presente Regulamento de Defesa do Cliente regula a actividade do Serviço de Apoio ao Cliente da Housers Global Properties P.F.P., S.L. (doravante "**Housers**").

**Artigo 2:** O objectivo do Serviço de Apoio ao Cliente de Housers é abordar e resolver as dúvidas, queixas e reclamações apresentadas pelos seus clientes, em relação ao desempenho de Housers.

O Serviço de Atendimento ao Cliente é um departamento autónomo e será, portanto, separado dos outros serviços comerciais ou operacionais prestados pela Housers, a fim de assegurar que o Serviço de Atendimento ao Cliente tome, autonomamente, as decisões relativas ao âmbito da sua actividade, evitando assim conflitos de interesses.

**Artigo 3:** Todas as pessoas que satisfaçam a condição de investidor e utilizador dos serviços Housers têm o direito de apresentar queixas e reclamações, desde que se refiram aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer derivem dos contratos, da regulamentação aplicável ou, em particular, do princípio da equidade.

**Artigo 4:** O prazo para a apresentação de queixas e reclamações será de dois (2) anos, a contar da data em que o cliente teve conhecimento dos factos que provocaram a queixa ou reclamação.

**Artigo 5:** O Departamento de Serviço ao Cliente terá um período de dois (2) meses, a contar da apresentação da queixa ou reclamação perante ele, para emitir um procedimento.

**Artigo 6:** Todos os serviços e departamentos da Housers têm o dever de fornecer ao Serviço de Atendimento ao Cliente qualquer informação solicitada por este último em relação ao exercício das suas funções.



## **Responsável do Serviço de Apoio ao Cliente**

**Artigo 7:** O Responsável do Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente deve ser uma pessoa com honorabilidade comercial e profissional e com conhecimentos e experiência adequados para desempenhar as suas funções.

A honorabilidade comercial e profissional encontra-se naqueles que têm observado uma trajectória pessoal de respeito pelas leis mercantis ou outras que regulam a actividade económica e a vida das empresas, bem como as boas práticas comerciais e financeiras.

Têm conhecimentos e experiência adequados, aqueles que desempenharam funções relacionadas com a actividade da Housers.

**Artigo 8:** O Responsável Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente será nomeado pelo Conselho de Administração da Housers.

A designação como chefe do Serviço de Atenção ao Cliente será comunicada ao Serviço de Reclamações da CNMV e à autoridade ou autoridades de supervisão que correspondam em razão da sua actividade.

A designação como chefe do Serviço de Atenção ao Cliente não será compatível com o desempenho de outras actividades dentro da Housers. Consequentemente, não pode ocorrer qualquer conflito de interesses sobre um assunto comercial ou de qualquer outra natureza.

**Artigo 9:** O mandato do Responsável Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente será de cinco (5) anos e será renovado por períodos de igual duração.

**Artigo 10:** As causas de incompatibilidade e inelegibilidade do Responsável Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente são as seguintes:

Ser incapaz de exercer o comércio em conformidade com o artigo 13 do Código de Comércio.

Ocupar simultaneamente um cargo para instituições financeiras fora do grupo de entidades Housers.

Ocupar simultaneamente o cargo de Provedor do Cliente ou, quando apropriado, de Responsável Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente para qualquer outra entidade cuja actividade seja financeira ou bancária.



**Artigo 11:** O Responsável Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente será demitido pelo Conselho de Administração da entidade. Serão causas de despedimento do Responsável Departamento de Serviço de Apoio ao Cliente:

- Morte.
- Incapacidade superveniente.
- Absoluta incapacidade de trabalhar para a profissão habitual.
- Demissão.
- Cessaç o na sua rela o laboral com Housers.
- Perda dos requisitos que condicionam a sua elegibilidade.
- Incorrer em qualquer causa de incompatibilidade ou inelegibilidade.
- Reforma ou reforma antecipada.
- Por acordo do Conselho de Administra o de Housers.

Em caso de demiss o do Respons vel Departamento de Servi o de Apoio ao Cliente, o Conselho de Administra o de Housers proceder  imediatamente   nomea o de um novo titular que preencha os crit rios de elegibilidade estabelecidos no Artigo 7 do presente Regulamento.

**Obriga o de informa o e procedimento para a apresenta o, processamento e resolu o de queixas e reclama es.**

**Artigo 12:** A Housers colocar    disposi o do Cliente, nos seus escrit rios, bem como no seu website, as seguintes informa es:

- a) A exist ncia do Servi o de Apoio ao Cliente, com indica o do seu endere o postal e electr nico.
- b) Obriga o de atendimento e resolu o das queixas e reclama es apresentadas pelo Cliente, no prazo de dois meses ap s a sua apresenta o ao Departamento de Apoio ao Cliente.



- c) Referência ao Serviço de Reclamações da CNMV, com especificação do seu endereço postal e electrónico, e a necessidade de esgotar o canal de Apoio ao Cliente para poder formular queixas e reclamações perante eles.
- d) O Regulamento do Provedor do Cliente.
- e) Referências aos regulamentos sobre transparência e protecção do cliente.

**Artigo 13:** As queixas e reclamações podem ser apresentadas ao Serviço de Apoio ao Cliente, na sede social da entidade, e no endereço electrónico fornecido pela entidade para o efeito.

**Artigo 14:** A apresentação de queixas e reclamações pode ser feita, pessoalmente ou por procuração, em papel ou por meios informáticos, electrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos.

**Artigo 15:** O procedimento será iniciado mediante a apresentação de um documento que indique: Nome, apelido e endereço do interessado e, se for caso disso, da pessoa que o representa, devidamente acreditada; número do documento de identidade nacional para pessoas singulares e dados referentes ao registo público para pessoas colectivas.

- Motivo da queixa ou reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais é solicitada uma decisão.
- Departamento ou serviço onde os factos que são objecto da queixa ou reclamação ocorreram.
- Que o requerente não está ciente de que o assunto objecto da queixa ou reclamação está a ser substanciado através de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.
- Local, data e assinatura.

O reclamante deve fornecer, juntamente com o documento anterior, as provas documentais na sua posse em que se baseia a sua queixa ou reclamação.

**Artigo 16:** Uma vez que a queixa ou reclamação tenha sido recebida pela Housers, no caso de não ter sido resolvida a favor do cliente pelo objecto de serviço da queixa ou reclamação, será encaminhada para o Serviço de Apoio ao Cliente. O recebimento será reconhecido por escrito e será feito um registo da data de apresentação para efeitos de cálculo do período de resolução.



Uma vez recebida a queixa ou reclamação pelo Departamento de Apoio ao Cliente, será aberto um ficheiro.

Caso a identidade do reclamante não seja suficientemente acreditada, ou os factos que são objecto da queixa ou reclamação não possam ser claramente estabelecidos, o signatário será obrigado a completar a documentação apresentada no prazo de dez (10) dias de naturais, com um aviso de que, se tal não for feito, a queixa ou reclamação será apresentada sem mais processamento. O período utilizado pelo reclamante para rectificar estes erros não será incluído no cálculo do período de dois (2) meses que o Departamento de Apoio ao Cliente tem de emitir uma decisão sobre a reclamação ou reclamação.

**Artigo 17:** O Departamento de Apoio ao Cliente só pode recusar-se a aceitar queixas ou reclamações para processamento nos seguintes casos:

- Quando são omitidos dados essenciais para o tratamento que não podem ser rectificadados, incluindo casos em que o motivo da queixa ou reclamação não é especificado.
- Quando se destinam a ser tratados como queixa ou reclamação, recursos ou acções diferentes cujo conhecimento seja da competência de órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou o mesmo esteja pendente de resolução ou litígio ou a questão já tenha sido resolvida nessas instâncias.
- Quando os factos, as razões e o pedido especificam as questões que são objecto da queixa ou reclamação não se referem a operações específicas.
- Quando são formuladas queixas ou reclamações que reiterem outras queixas ou reclamações previamente resolvidas, apresentadas pela mesma parte interessada em relação aos mesmos factos.
- Quando tiver decorrido um período de seis (6) meses a partir da data em que o cliente tomou conhecimento dos factos que deram origem à queixa ou reclamação.
- Quando tiver conhecimento do processamento simultâneo de uma queixa ou reclamação e de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial sobre o mesmo assunto, o Departamento de Apoio ao Cliente abster-se-á de processar a primeira.
- Quando a queixa ou reclamação for considerada inadmissível por qualquer dos motivos acima mencionados, o interessado será informado através de uma decisão



fundamentada, dando-lhe um período de dez (10) dias naturais para apresentar as suas alegações. Quando a parte interessada responder e as causas de inadmissibilidade forem mantidas, a decisão final adoptada será comunicada.

**Artigo 18:** O Serviço de Apoio ao Cliente pode solicitar no decurso do processamento dos processos, tanto ao requerente como aos diferentes departamentos e serviços da Housers, tantos dados, esclarecimentos, relatórios ou provas quanto estes considerem relevantes para tomar a sua decisão.

**Artigo 19:** Se, tendo em conta a queixa ou reclamação, a entidade rectifica a sua situação junto do requerente a contento deste último, deve comunicá-la ao organismo competente e justificá-la documentalmente, a menos que exista uma retirada expressa do interessado. Nesses casos, a queixa ou reclamação será apresentada sem qualquer outro processamento.

As partes interessadas podem retirar as suas queixas ou reclamações em qualquer altura. A retirada resultará no encerramento imediato do procedimento no que diz respeito à relação com a parte interessada.

**Artigo 20:** O processo será finalizado num prazo máximo de dois (2) meses a partir da data em que a reclamação ou reclamação foi apresentada ao Departamento de Apoio ao Cliente.

A decisão será sempre fundamentada e conterá conclusões claras sobre o pedido apresentado em cada queixa ou reclamação, com base nas cláusulas contratuais, nas regras aplicáveis, bem como nas boas práticas do sector. No caso de a decisão se desviar dos critérios expressos em casos anteriores semelhantes, as razões para tal devem ser apresentadas.

A decisão será notificada às partes interessadas no prazo de dez (10) dias naturais a contar da sua data, por escrito ou por meios informáticos, electrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos, conforme expressamente designado pelo reclamante e, na ausência de tal indicação, através dos mesmos meios em que a queixa ou reclamação foi apresentada. A decisão deve declarar expressamente o direito do cliente de recorrer ao Serviço de Reclamações da CNMV em caso de desacordo com o resultado da decisão.

Uma vez expirado o período máximo de dois (2) meses de que o Departamento de Apoio ao Cliente dispõe para resolver queixas e reclamações, os clientes podem apresentar as suas queixas e reclamações ao Serviço de Reclamações da CNMV.



**Artigo 21:** Anualmente, o Departamento de Apoio ao Cliente apresentará ao Conselho de Administração da Housers um relatório explicando o desenvolvimento da sua função durante o ano anterior, que deve ter o seguinte conteúdo mínimo:

- a) Resumo estatístico das queixas e reclamações tratadas, com informações sobre o seu número, admissão para processamento e motivos de rejeição, razões e questões levantadas nas queixas e reclamações e montantes e montantes afectados.
- b) Resumo das decisões emitidas, indicando se foram favoráveis ou desfavoráveis à parte interessada.
- c) Os critérios gerais contidos nas decisões.
- d) Recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência, com vista a melhor atingir os objectivos que informam as suas acções.

**Artigo 22:** Qualquer modificação do presente Regulamento para a Defesa do Cliente deve ser feita por escrito e submetida à aprovação e verificação do Conselho de Administração de Housers.

**Artigo 23:** A Housers está sujeita ao dever de cumprir, através de uma pessoa designada para o efeito, os requisitos que o Serviço de Reclamações da CNMV possa fazer no exercício das suas funções, dentro dos prazos determinados de acordo com as disposições do seu Regulamento.

O Departamento da Housers adoptará os acordos necessários e levará a cabo as acções apropriadas para facilitar que a transmissão de dados e documentos necessários ao exercício das suas funções seja efectuada por meios telemáticos, através do uso de assinatura electrónica.

