



Reclamação dos investidores

Os clientes podem apresentar reclamações, por escrito, junto dos serviços da ASK Patrimónios. Tais reclamações serão comunicadas por escrito ao superior hierárquico do autor do acto que motivou a reclamação, no prazo máximo de dois dias úteis a contar da data em que forem recebidas. As reclamações serão apreciadas pelo superior hierárquico do autor do ato que motivou a reclamação, que dela, e da resposta que pretende dar, dará conhecimento escrito ao Conselho de Administração.

As reclamações serão respondidas por escrito, pelo superior hierárquico do autor do acto ou pelo Conselho de Administração, no prazo máximo de dez dias úteis a contar da data em que foram recebidas ou em que tenham sido recebidos os documentos ou informações complementares solicitadas aos clientes.

A ASK Patrimónios organizará e guardará os processos relativos às reclamações que houver recebido nos termos legalmente previstos, durante o prazo mínimo de 5 anos.