



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.

ASK Patrimónios – Empresa de Investimento, S.A.

Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios

A ASK Patrimónios, Empresa de Investimento, SA assinou no dia 9 de dezembro de 2024 com um conjunto de outras entidades e a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), o Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios com vista à dinamização dos mecanismos de resolução alternativa de litígios. A informação relacionada com o referido protocolo poderá ser consultado no link abaixo:

<https://investidor.cmvm.pt/PlInvestidor/Content?Input=2A83B44CC71ED1338FCE32FFAA48D6F6F71B67B1776652C8CF8800F66C209E3B>

Os mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios têm como objetivo a resolução de conflitos de forma mais acessível, rápida, simples e tendencialmente menos dispendiosa, quando comparados com os custos inerentes ao recurso a meios judiciais.

No âmbito do referido Protocolo, a ASK Patrimónios, Empresa de Investimento, SA aceita o recurso a mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios caso a pretensão do Cliente Consumidor e Investidor não Profissional não tenha sido integralmente atendida em sede de reclamação prévia junto da ASK Patrimónios Empresa de Investimento, SA e da CMVM. O litígio em causa terá de decorrer de atividades de intermediação financeira, conforme definidas no artigo 289º do Código dos Valores Mobiliários e o montante em litígio terá de ser menor ou igual a €15.000,00.

Os investidores não profissionais que pretendam recorrer à Resolução Alternativa de Litígios poderão dirigir-se aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo identificados no acima referido Protocolo e também identificado abaixo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (“CACRC”);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (“CACLL”);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (“TRIAVE”)
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (“CICAP”)
- Centro de Informação. Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (“CIAB”);
- Centro de Informação. Mediação e Arbitragem do Algarve (“CIMAAL”);
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (“CNIACC”)

Para mais informações, por favor consulte o site da CMVM (www.cmvm.pt).

Lisboa, 22 de abril de 2025