

Política de Tratamento de Reclamações dos Investidores

da AITi Wealth Management (Portugal) – Empresa
de Investimento, S.A.

Dezembro de 2024

AITi Wealth Management (Portugal) –
Empresa de Investimento, S.A.
Rua Barata Salgueiro, 30, 7.º Esq./8.º
1250-044 Lisboa PT
+351 21 359 2180

www.alti-global.com

“AITi Tiedemann Global” is the trading name of AITi Global, Inc., a company incorporated in Delaware, United States, and its associated entities and subsidiaries, including AITi Wealth Management (Portugal) - Empresa de Investimento, SA. AITi Wealth Management (Portugal) - Empresa de Investimento, SA is authorised and regulated by the Portuguese Securities Market Commission (CMVM n.º 311) and registered in Portugal (n.º. 506900088) with its registered address at Rua Barata Salgueiro, 30, 7.º Esq./8.º 1250-044 Lisboa.

ÍNDICE

1. Âmbito	3
2. Apresentação, receção e instrução de reclamações	3
3. Apreciação e decisão.....	4
4. Registo e arquivo	4
5. Livro de Reclamações.....	5
6. Reporte à CMVM de reclamações de investidores não profissionais	5
7. Entrada em vigor.....	5

1.Âmbito

No âmbito das relações estabelecidas entre os investidores ou potenciais investidores, podem surgir reclamações relativas a quaisquer aspetos relacionados com as atividades da Sociedade, sendo sempre garantida a sua receção e apreciação nos termos da presente Política.

As reclamações apresentadas junto da Sociedade no âmbito das relações diretamente estabelecidas com os investidores devem ser reduzidas a escrito, sendo apreciadas e decididas num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

O referido prazo poderá ser alargado na medida da necessidade de obtenção de elementos adicionais indispensáveis à decisão, designadamente a consulta às entidades do mercado, aí incluídas as autoridades de supervisão, caso em que será dado o respetivo conhecimento ao reclamante.

2.Apresentação, receção e instrução de reclamações

Os investidores da Sociedade podem apresentar reclamações à Sociedade, tendo por objeto os seus interesses de investidor, nos seguintes termos:

- As reclamações que os investidores da Sociedade pretendam apresentar devem ser dirigidas ao *Compliance*, por escrito e em língua portuguesa ou inglesa, exclusivamente através de correio eletrónico para o endereço da Sociedade destinado a este fim reclamacoes@alti-global.com identificando o assunto como “Reclamação”, sem prejuízo da possibilidade de entrega física de documentos através de correio postal ou nas instalações da sociedade.
- A apreciação e decisão das reclamações é gratuita.

A reclamação deve conter, no mínimo, a:

- i. Exposição sumária pelo reclamante dos interesses ou direitos em causa que justificam a apresentação da reclamação, com identificação dos atos, operações, contactos relevantes, bem como do colaborador ou Colaboradores intervenientes.
- ii. Sendo caso disso, pretensão que pretende ver satisfeita.

A reclamação deve ser recebida pelo *Compliance*, devendo acusar a sua receção ao reclamante e informá-lo dos elementos essenciais quanto aos procedimentos de apreciação e decisão, indicando prazo máximo estimado.

Aos colaboradores da Sociedade está vedado o recebimento de reclamações de clientes, por qualquer via, devendo, no caso de serem contactado por algum reclamante, informar qualquer interessado da existência do procedimento aplicável.

Para o efeito, e logo após a receção da reclamação, o responsável pelo *Compliance* identificará o autor do ato de que se reclama e informará o Conselho de Administração da Sociedade.

O colaborador da Sociedade que tenha praticado o ato objeto da reclamação deve abster-se da prática de quaisquer atos ou medidas que obstem à apresentação da reclamação.

Após a receção da reclamação, o *Compliance* instruirá a reclamação com os elementos que entenda necessários para a sua apreciação e decisão, devendo proceder à audição do(s) colaborador(es) intervenientes e do responsável pela área ou funções em causa, submetendo o processo devidamente instruído com todos os elementos relevantes ao Conselho de Administração, responsável pela decisão, integrando uma análise crítica e uma proposta de decisão.

Os investidores da Sociedade poderão, em alternativa, apresentar a reclamação junto da CMVM, preferencialmente através do preenchimento online do formulário de reclamação, após ter exposto previamente a situação à Sociedade, a qual dispõe de 15 dias úteis para responder.

Findo este prazo, os investidores poderão apresentar a reclamação diretamente à CMVM, juntando a apresentação efetuada à entidade reclamada (com o comprovativo da data de apresentação) e, caso exista, a resposta obtida. Poderão também enviar a reclamação para a CMVM por e-mail ou através de carta, procurando indicar todos os elementos constantes do formulário de reclamação online.

3. Apreciação e decisão

A reclamação deve ser apreciada e decidida pelo Conselho de Administração, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

No caso de impossibilidade de cumprimento do prazo, o reclamante será informado desse facto e do prazo estimado para a decisão.

A decisão deve incluir, no mínimo:

- i. Identificação clara da questão concreta e dos documentos e elementos apreciados;
- ii. Fundamentação do provimento ou não provimento da pretensão do reclamante;
- iii. Indicação ao Reclamante da possibilidade de reclamação da decisão junto da CMVM através do seguinte link eletrónico:
<https://investidor.cmvm.pt/PlInvestidor/Content?Input=75CF42141934276A169322991BBA5DF54102AC4E1F185834BFEAED5CCF7A17E5>

A decisão será comunicada ao Reclamante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da emissão da decisão pelo Conselho de Administração, e poderá ser consultada, gratuitamente, na sede da Sociedade.

4. Registo e arquivo

As reclamações são registadas, conservando-se o registo por um prazo de 5 (cinco) anos, através de registo, em base de dados, dos seguintes elementos:

- i. A reclamação;
- ii. Identificação do reclamante;
- iii. Data de receção da reclamação;
- iv. Identificação da atividade de intermediação financeira em causa;
- v. Data da ocorrência dos factos;
- vi. Identificação do colaborador que praticou o ato reclamado;
- vii. Apreciação efetuada pela Sociedade;
- viii. Medidas eventualmente tomadas;

ix. Data da comunicação das medidas eventualmente tomadas ao reclamante.

O arquivo inclui os documentos, cópias ou digitalização dos documentos relevantes.

5. Livro de Reclamações

A Sociedade dispõe nas suas instalações de um Livro de Reclamações, de acordo com os termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Adicionalmente, a Sociedade:

- i. Mantém um arquivo organizado dos Livros de Reclamações encerrados por um mínimo de 3 anos;
- ii. Caso seja efetuada alguma reclamação no Livro de Reclamações, remeterá o respetivo original da reclamação e da resposta ao cliente, à CMVM, no prazo de 15 dias úteis, após a reclamação ter sido efetuada;
- iii. Colabora com a CMVM, garantindo o acesso a informações, documentos ou registos por estes solicitados; e
- iv. Comunicará, no prazo de 5 dias úteis, à CMVM, a perda ou extravio do Livro de Reclamações.

Os investidores e as contrapartes da Sociedade podem também apresentar reclamações através do website: <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>. As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico são automaticamente remetidas à Sociedade e à respetiva autoridade competente.

No caso da prestação de serviços e atividades de intermediação financeira em relação a instrumentos financeiros ou equiparados essa autoridade é a CMVM.

6. Reporte à CMVM de reclamações de investidores não profissionais

A Sociedade envia semestralmente à CMVM, até ao último dia do mês seguinte ao termo do semestre a que a informação respeita, a informação sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais, em curso e já concluídas, nos termos previstos no Regulamento da CMVM n.º 7/2020, por referência ao período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada semestre do ano civil.

7. Entrada em vigor

A presente Política foi aprovada em reunião do Conselho de Administração de 19 de Dezembro de 2024 e entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação.