

## Gestão de Reclamações

A LYNX Asset Managers SGFIM, SA observa os seguintes princípios na gestão de reclamações:

- As reclamações de Clientes são uma oportunidade para melhorar a qualidade de serviço da LYNX, quer na resposta e resolução da questão apresentada, quer na prevenção de futuras ocorrências.
- Qualquer Reclamação pode ser recebida por diferentes meios, cartas, fax ou preenchimento do Livro de Reclamações, disponível na área de Clientes.
- O tratamento das Reclamações segue uma metodologia em que se privilegia o rigor e a isenção de análise e de decisão.
- A resposta ao Cliente é efetuada por carta registada, enviada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a decisão do Conselho de Administração e antes de decorridos 15 (quinze) dias seguidos sobre a apresentação da reclamação.
- O Cliente é informado expressamente que tem a possibilidade de reclamação da decisão junto da CMVM ou do BP.
- As reclamações de Clientes são gratuitas sendo igualmente gratuito o acesso às respostas das reclamações apresentadas.
- Os processos das reclamações são registados e arquivados por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

A LYNX tem disponível o Livro de Reclamações no seu estabelecimento, existindo ainda a versão eletrónica na plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) (<http://www.livroreclamacoes.pt/>).