

**SIERRA IG, SGOIC, S.A.**

---

**POLÍTICA DE TRATAMENTO  
DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES**

---

**24 de novembro de 2023**

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ÂMBITO DE APLICAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>COMPETÊNCIAS</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>4</b>
<b>5.1.</b>	<b>Elaboração da reclamação</b>	<b>4</b>
<b>5.2.</b>	<b>Receção e validação</b>	<b>5</b>
<b>5.3.</b>	<b>Tratamento</b>	<b>6</b>
<b>5.4.</b>	<b>Envio da resposta ao reclamante</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>PROCEDIMENTOS SUBSEQUENTES</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>REGISTO DAS RECLAMAÇÕES</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>DEVER DE ACOMPANHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES</b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b>DEVER DE REPORTE</b>	<b>8</b>
<b>10.</b>	<b>INFORMAÇÃO SOBRE A PRESENTE POLÍTICA</b>	<b>8</b>
<b>11.</b>	<b>APROVAÇÃO, ENTRADA EM VIGOR E ALTERAÇÕES</b>	<b>9</b>

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. A presente Política, preparada ao abrigo da legislação em vigor relativa à atividade dos Organismos de Investimento Coletivo, expressa os princípios adotados pela SIERRA IG, SGOIC, S.A. (“Sociedade”) no seu relacionamento com os Investidores de organismos de investimento coletivo sob gestão e descreve os procedimentos que suportam a receção, encaminhamento e tratamento de reclamações de Investidores.
- 1.2. A Sociedade reconhece que o Investidor detém um papel crucial no desenvolvimento da sua atividade e que a sua proteção deve ser uma prioridade, por isso implementou um procedimento gratuito de receção e tratamento de reclamações, que se pretende eficaz, transparente e célere.
- 1.3. Para garantir a permanente adoção dos melhores padrões de gestão e para permitir que sejam em tempo útil adotados eventuais procedimentos necessários à correção de deficiências detetadas, a Sociedade garante que nos procedimentos implementados em cumprimento da presente Política são observados os princípios da eficácia, transparência e celeridade.

## **2. DEFINIÇÕES**

Para efeitos da presente Política, considera-se:

- 2.1. **Reclamação:** qualquer manifestação de desacordo ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela Sociedade dirigida pelos Investidores;
- 2.2. **Investidor:** titulares de unidades de participação/ações de organismos de investimento coletivo geridos pela Sociedade.

## **3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O conjunto de procedimentos previstos na presente Política são implementados na Sociedade em toda a sua estrutura, devendo ser observados por todos os seus colaboradores com funções relevantes para a receção, encaminhamento e tratamento de reclamações recebidas de Investidores.

## **4. COMPETÊNCIAS**

- 4.1. Compete ao Conselho de Administração da Sociedade:
  - 4.1.1. Assegurar o cumprimento integral da presente Política por toda a estrutura da Sociedade;
  - 4.1.2. Decidir sobre as medidas a adotar com base na análise realizada pelo

Responsável pelo Tratamento de Reclamações; e

- 4.1.3. Preparar as respostas das reclamações nos casos previstos no Ponto 4.3.
- 4.2. Sem prejuízo do disposto no Ponto 4.3, compete ao Responsável pelo Tratamento de Reclamações, a:
  - 4.2.1. Receção das reclamações, análise, apuramento dos factos, audição dos colaboradores relevantes da Sociedade (em especial, daqueles que sejam visados na reclamação); e
  - 4.2.2. Preparação de proposta de resposta, que será apresentada ao Conselho de Administração.
- 4.3. O Conselho de Administração pode assumir a preparação de resposta sempre que considerar necessário ou poderá delegar num colaborador diferente essa tarefa, sempre que a reclamação invocar factos praticados pelo Responsável pelo Tratamento de Reclamações, caso este acumule esta função com outras responsabilidades relacionadas com o controlo interno da Sociedade ou indiciar o seu envolvimento.
- 4.4. Para assegurar que todas as reclamações recebidas são tratadas de forma imparcial, célere e diligente, a Sociedade dispõe de um procedimento de tratamento de reclamações que garante que a receção, encaminhamento e tratamento das mesmas será sempre efetuada por colaborador diferente do que praticou os atos reclamados.
- 4.5. O Conselho de Administração assegura que o Responsável pelo Tratamento de Reclamações dispõe de todos os meios necessários para concluir os procedimentos previstos na presente Política e garante a colaboração necessária por parte dos restantes colaboradores da Sociedade.

## **5. PROCEDIMENTO**

### **5.1. Elaboração da reclamação**

- 5.1.1. O processo inicia-se com a elaboração da reclamação pelo Investidor, através de um dos seguintes meios:
  - a) Livro de reclamações;
  - b) Correio eletrónico, enviado para o endereço [mrcampos@sonaesierra.com](mailto:mrcampos@sonaesierra.com);
  - c) Correio postal, enviado para a morada da sede, ao cuidado de Maria do Rosário Campos.
- 5.1.2. Para assegurar a possibilidade da sua efetiva consideração e a adoção de eventuais medidas de resposta, a reclamação deve conter, pelo menos, os

seguintes elementos:

- a) Identificação do reclamante, incluindo o organismo de investimento coletivo gerido pela Sociedade do qual é participante;
- b) Descrição detalhada dos elementos de facto que fundamentam a reclamação e, quando possível, cópias de documentos ou outros elementos disponíveis que sustentem a pretensão.

## **5.2. Receção e validação**

5.2.1. Todas as reclamações que sejam apresentadas à Sociedade são recebidas (ou quando necessário encaminhadas) para o Responsável pelo Tratamento de Reclamações.

5.2.2. O Responsável pelo Tratamento de Reclamações pode solicitar internamente toda a informação e elementos que julgue necessários e procede à audição das pessoas visadas na reclamação ou, quando tal não aconteça, de pessoas responsáveis pelas funções referentes à reclamação para a sua análise e tratamento.

5.2.3. A reclamação recebida é remetida ao Responsável pela Gestão de Riscos para que proceda a uma análise preliminar que poderá conduzir a uma das seguintes decisões:

- a) Tratamento;
- b) Recusa;
- c) Aperfeiçoamento.

5.2.4. A Sociedade recusa uma reclamação quando:

- a) O reclamante não forneça as informações essenciais para a gestão da reclamação (e.g.: nome completo do reclamante, contacto, factos dos quais reclama), após o prazo fixado para efeitos de aperfeiçoamento, nos termos previstos no Ponto 5.2.6;
- b) A reclamação não possa ser tratada pela Sociedade, mas através de tribunais judiciais, mediação ou arbitragem;
- c) A questão subjacente à reclamação já tenha sido resolvida por tribunais judiciais, mediação ou arbitragem;
- d) A reclamação já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante à Sociedade e já lhe tenha sido enviada resposta;
- e) A reclamação seja apresentada com má-fé do reclamante, nomeadamente quando o seu conteúdo seja considerado insultuoso.

5.2.5. Sempre que a Sociedade recuse uma reclamação, comunica-o ao reclamante, por escrito, indicando o fundamento da recusa.

5.2.6. Sempre que o reclamante não tenha fornecido informações essenciais (e.g.: nome completo do reclamante, número do documento de identificação, data da reclamação e contacto), será convidado a aperfeiçoar a reclamação no prazo de 5 dias úteis, sob pena de, decorrido esse prazo, a reclamação ser recusada.

### **5.3. Tratamento**

5.3.1. A análise da reclamação é realizada pelo Responsável pelo Tratamento de Reclamações.

5.3.2. Não havendo fundamento de recusa nos termos previstos no Ponto 5.2.4, o Responsável pelo Tratamento de Reclamações elabora um relatório sumário sobre os factos apurados e uma proposta de resposta que será enviada ao Conselho de Administração para apreciação e aprovação.

5.3.3. Previamente à decisão, o Conselho de Administração pode solicitar a realização de diligências internas adicionais.

### **5.4. Envio da resposta ao reclamante**

5.4.1. A resposta à reclamação incluirá:

- a) A identificação clara do reclamante, do objeto da reclamação e do colaborador que praticou o ato;
- b) A identificação do responsável pela análise da reclamação;
- c) A pronúncia do colaborador/departamento reclamado;
- d) A listagem dos elementos/documentos que serviram de base à decisão da reclamação;
- e) A decisão da reclamação, devidamente fundamentada, nomeadamente através da identificação dos critérios objetivos de análise e a demonstração de que todos os aspetos relevantes foram integral e adequadamente investigados;
- f) As medidas tomadas para resolver a questão;
- g) A indicação das opções disponíveis, nomeadamente a possibilidade de encaminhar a reclamação para uma entidade de resolução alternativa de litígios ou intentar uma ação civil;
- h) A indicação da possibilidade apresentação de recurso da decisão para a autoridade de supervisão competente;
- i) A data da sua comunicação ao reclamante.

5.4.2. O reclamante obterá resposta escrita à reclamação, por correio eletrónico com aviso de receção ou por carta registada com aviso de receção, se tiver

sido este o meio utilizado para a sua realização, salvo se o reclamante solicitar o envio por outro meio.

5.4.3. A resposta é enviada no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da mesma pela Sociedade. Caso tal não seja possível, perante a particular complexidade da questão em análise, a Sociedade compromete-se a informar o reclamante desse facto no referido prazo, bem como a mantê-lo informado de todas as diligências efetuadas para resolução da reclamação.

## **6. PROCEDIMENTOS SUBSEQUENTES**

- 6.1. Na eventualidade de o reclamante não aceitar a resposta da Sociedade, esta procurará alcançar um consenso com o reclamante sobre a melhor solução a dar à situação contestada.
- 6.2. Não se revelando possível a resolução definitiva da questão por consenso com o reclamante, é reforçada perante este a possibilidade de que dispõe de apresentação de reclamação junto da CMVM através do site [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt).

## **7. REGISTO DAS RECLAMAÇÕES**

- 7.1. No sentido de possibilitar a análise e monitorização das reclamações, encontra-se implementado na Sociedade um procedimento de registo de todas as reclamações recebidas, respetivo tratamento e respostas enviadas.
- 7.2. Estes registos serão conservados por um período de 5 (cinco) anos ou por outro período que vier, a todo o tempo, ser legalmente estabelecido.
- 7.3. Compete ao Responsável pelo Tratamento de Reclamações da Sociedade arquivar toda a documentação relevante, devendo assegurar, relativamente a cada reclamação recebida a seguinte informação:
  - 7.3.1. identidade do reclamante;
  - 7.3.2. data de entrada da reclamação;
  - 7.3.3. identificação do ato praticado e a data da ocorrência;
  - 7.3.4. identidade do colaborador que o praticou;
  - 7.3.5. resumo da apreciação efetuada pela Sociedade;
  - 7.3.6. indicação das medidas tomadas e a data da sua comunicação ao reclamante;
  - 7.3.7. data do encerramento da ocorrência.

## **8. DEVER DE ACOMPANHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

- 8.1. De modo a possibilitar uma intervenção atempada na alteração e adequação de

procedimentos com vista à redução do número de reclamações, através da identificação e resolução de problemas recorrentes ou sistemáticos, bem como prevenindo potenciais riscos legais e operacionais, os dados relativos ao tratamento de reclamações são analisados regularmente pela Auditoria Interna e pelo Conselho de Administração.

- 8.2. O Responsável pelo Tratamento de Reclamações mantém um acompanhamento permanente das reclamações recebidas e procede à análise parametrizada do seu conteúdo e número, para determinar a implementação de eventuais correções nos procedimentos de gestão da Sociedade, devendo manter o Conselho de Administração informado das análises conduzidas e respetivos resultados e conclusões.
- 8.3. Verificando-se frequentemente determinado tipo de reclamações, deve o Responsável pelo Tratamento de Reclamações preparar propostas de alterações às políticas internas da Sociedade, que deverão ser analisadas em sede de Conselho de Administração e aprovadas as necessárias, para que os motivos dessas reclamações deixem de se verificar.

## **9. DEVER DE REPORTE**

- 9.1. A Sociedade envia semestralmente à CMVM a informação sobre as reclamações recebidas de Investidores não profissionais (a existir) (que não se encontrem sob observação da CMVM), até ao último dia do mês seguinte ao termo do semestre a que a informação respeita, nos termos previstos no Regulamento nº7/2020 da CMVM ou regulamentação que o venha a revogar ou alterar.
- 9.2. A informação sobre as reclamações tem por referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada semestre do ano civil.

## **10. INFORMAÇÃO SOBRE A PRESENTE POLÍTICA**

- 10.1. A presente Política encontra-se disponível para consulta dos colaboradores na Intranet da Sonae Sierra.
- 10.2. A Informação sobre a Política está disponível para consulta no website da Sociedade, podendo ainda ser disponibilizada de forma gratuita em papel (ou noutro formato de suporte) sempre que algum Investidor o solicite.



## **11. APROVAÇÃO, ENTRADA EM VIGOR E ALTERAÇÕES**

11.1. A presente Política foi inicialmente aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade em 13 de outubro de 2021, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

11.2. A presente Política é revista regularmente em função das eventuais alterações legislativas e em função de outras circunstâncias que sejam relevantes.

Maia, 24 de novembro de 2023