

SIERRA IG, SGOIC, S.A.

**POLÍTICA DE TRATAMENTO
DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES**

25de julho de 2025

ÍNDICE

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

REGISTO DE ATUALIZAÇÕES E APROVAÇÕES

DOCUMENTO	Política de tratamento de reclamações de investidores da SIERRA IG, SGOIC, S.A.
RESPONSÁVEL	Função de Compliance
APROVAÇÃO	Conselho de Administração

REVISÃO	DESCRIÇÃO	DATA APROVAÇÃO
0	Versão Inicial	13.10.2021
1	Revisão (após fusão)	09.06.2023
2	Revisão (adaptação RGA)	24.11.2023
3	Revisão	25.07.2025

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 apresentada pelos Investidores, seja à Sociedade, seja a um prestador de serviços externos relevantes para a gestão dos organismos de investimento coletivo (incluindo, entre outros, entidades depositárias e comercializadoras), desde que relacionados com a Sociedade ou com os organismos de investimento coletivo geridos pela Sociedade;
- 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;
 - 4.1.3. Preparar as respostas das reclamações nos casos previstos no Ponto 4.3; e
 - 4.1.4. Quando aplicável, assegurar a articulação necessária e adequada com prestadores de serviços externos (incluindo, entre outros, entidades depositárias e comercializadoras), no âmbito do tratamento de Reclamações.
- 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), bem como, quando aplicável, a articulação necessária e adequada com prestadores de serviços externos (incluindo, entre outros, entidades depositárias e comercializadoras); 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;
- 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 apreciação 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. Quando a Reclamação estiver relacionada com serviços prestados por prestadores de serviços externos, o Responsável pelo Tratamento de Reclamações solicitará aos mesmos os esclarecimentos necessários, assegurando uma articulação eficaz para o adequado tratamento da Reclamação.

5.2.4. 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.

5.2.5.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 5.2.7;
- 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.
- f) A reclamação tenha sido dirigida à Sociedade, mas diga respeito exclusivamente a serviços prestados pelos prestadores de serviços externos, devendo nestes casos ser encaminhada para a entidade competente, com informação ao reclamante.

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

5.2.7. 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 5.2.5, 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.

5.3.4. Nos casos em que a reclamação esteja relacionada com a atividade de

outros prestadores de serviços externos, a Sociedade coordenará com os respectivos prestadores a preparação de resposta ao reclamante, assegurando que são prestados todos os esclarecimentos necessários e mantendo um registo detalhado destas interações. Nos casos em que seja o prestador de serviços externo a responder ao reclamante, a Sociedade acompanha a reclamação junto do prestador até à resolução final da mesma.

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 e, quando aplicável, a pronúncia dos outros prestadores de serviços externos envolvidos;
- 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. Quando o reclamante for um investidor não profissional, a Sociedade (i) assegura na sua resposta uma linguagem clara, simples e facilmente compreensível, evitando o uso de termos técnicos ou, quando necessários, explicando-os adequadamente, (ii) disponibiliza um canal de comunicação direto para esclarecimento de eventuais dúvidas sobre a resposta enviada, bem como suporte personalizado para melhor compreensão do tratamento dado à reclamação e para acompanhamento do processo.

5.4.3. 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. Quando a reclamação tiver sido dirigida inicialmente a um prestador de serviços externo e posteriormente encaminhada para a Sociedade, esta assegurará que a resposta seja coordenada com o prestador de serviços em causa, garantindo uma resposta completa e integrada ao reclamante, nos termos definidos na presente política.

5.4.4. A resposta é enviada no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da reclamação pela Sociedade. No caso de reclamações de investidores não profissionais, a Sociedade assegura uma tramitação prioritária com resposta em 15 (quinze) dias.

5.4.5. Caso não seja possível cumprir estes prazos, perante a particular complexidade da questão em análise, a Sociedade compromete-se a informar o reclamante desse facto no referido prazo, comunicando um prazo alargado com a devida justificação, 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.

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 (pela Sociedade ou por prestadores de serviços externos) e a data da ocorrência;
- 7.3.4.identidade do colaborador que o praticou ou, quando aplicável, do prestador de serviços externo envolvido;
- 7.3.5.resumo da apreciação efetuada pela Sociedade, incluindo eventuais esclarecimentos obtidos junto de prestadores de serviços externos;
- 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. Quando as reclamações recorrentes estiverem relacionadas com a atividade de prestadores de serviços externos, a Sociedade estabelecerá os necessários mecanismos de articulação com os prestadores para adoção de medidas corretivas adequadas, incluindo procedimentos específicos de acompanhamento do tratamento das reclamações encaminhadas, com verificações periódicas sobre o estado do processo e confirmação da obtenção de resposta pelo reclamante, conforme aplicável.

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 n.º 7/2020 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.