

Política de Gestão de Reclamações

Aprovada em Conselho de Administração, em 30 de dezembro de 2025

PATRIS
SGFTC, S.A.

CONTEÚDO

1.	Registro de Aprovação e Atualizações	2
2.	Informação Institucional	3
3.	Enquadramento	4
4.	PRINCÍPIOS GERAIS	4
4.1.	PROFISSIONALISMO E DILIGÊNCIA.....	4
4.2.	. imparcialidade	4
4.3.	PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	5
4.4.	CELERIDADE.....	5
4.5.	EQUIDADE.....	5
4.6.	TRANSPARÊNCIA	5
4.7.	FLEXIBILIDADE DE FORMA	5
4.8.	NÃO EXCLUSIVIDADE	5
5.1.	outras informações dos canais de reclamação	6
6.	Conteúdo da Reclamação	7
7.	Prazo de Resposta.....	7
8.	Não Admissão de Reclamação.....	8
9.	Análise e tratamento das Reclamações.....	8
10.	CONFLITOS DE INTERESSES.....	9
11.	tratamento de dados pessoais.....	9
12.	SUPERVISÃO E REPORTE	10
13.	Fecho do Processo	10
14.	Entrada em Vigor e Revisão.....	10
15.	Divulgação	10

1. REGISTO DE APROVAÇÃO E ATUALIZAÇÕES

Tipo de Documento	Políticas Internas
Responsável	<i>Compliance</i>
Nível de Aprovação	Conselho de Administração

Versão	Descrição	Data de Aprovação
1	Versão Inicial	26 de fevereiro de 2021
2	Versão atualizada e aprovada	25 de novembro de 2022
3	Versão atualizada e aprovada	29 de dezembro de 2023
4	Versão atualizada e aprovada	30 de dezembro de 2024
5	Versão atualizada e aprovada	30 de dezembro de 2025

2. INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Denominação:** Patris SGFTC, S.A. (adiante abreviadamente designada “Patris”)
- **Morada:** Rua Tierno Galvan, Torre 3, 8.º andar 1070-274, Lisboa
- **Natureza Jurídica:** Sociedade anónima
- **N.º de Pessoa Coletiva e Matrícula na C.R.C. de Lisboa:** 506 505 642
- **Capital Social:** € 399.820,00
- **Entidade de Supervisão:** Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (www.cmvm.pt).

3. ENQUADRAMENTO

A Política de Gestão de Reclamações da Patris SGFTC, S.A., adiante designada “Patris” ou “Sociedade”, tem como objetivo definir um conjunto de procedimentos com vista a dar resposta às reclamações apresentadas pelos clientes, em cumprimento da legislação aplicável neste domínio, designadamente o Decreto- Lei 156/2005 de 15 de setembro, Regulamentos da CMVM n.º 2/2016 e 7/2020, bem como as orientações sobre o tratamento de reclamações para os sectores dos valores mobiliários (ESMA) e bancário (EBA) com a referência JC-2014-43, de 27 de maio de 2014.

Para efeitos da presente Política, considera-se reclamação a manifestação, por parte de um Cliente da Patris, de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento por parte da Patris.

Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, e pedidos de informação ou esclarecimento.

4. PRINCÍPIOS GERAIS

A Patris dispõe dos meios legalmente exigidos, tanto físicos como informáticos, que permitem aos seus Clientes a submissão de Reclamações.

A Sociedade tem implementadas regras, mecanismos e procedimentos, que garantem a adequada receção, encaminhamento e tratamento de Reclamações apresentadas pelos clientes.

A análise, tratamento e resposta a Reclamações são assegurados pelos seguintes princípios:

4.1. PROFISSIONALISMO E DILIGÊNCIA

A análise e o tratamento de Reclamações recebidas são efetuados de acordo com elevados padrões de diligência e profissionalismo, garantindo que a decisão tomada se encontra devidamente fundamentada.

4.2. IMPARCIALIDADE

Cada reclamação é apreciada de forma isenta e objetiva, sendo recolhida informação completa junto de ambas as partes (Cliente e Órgão/Colaborador que praticou o ato) e obtido o apoio técnico de outros colaboradores sempre que a complexidade da matéria o justifique.

4.3. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

O tratamento ou decisão sobre a Reclamação, não podem ser efetuadas por quem se encontre em conflito de interesses com o Cliente.

4.4. CELERIDADE

A Patris assegura a resposta a Reclamações, dentro do prazo legal previsto, sendo que no caso de ausência de resposta por circunstâncias alheias (por exemplo, por falta de elementos para resolução), a Patris comprometer-se-á a dar uma primeira resposta dentro desse prazo.

4.5. EQUIDADE

As Reclamações são tratadas de acordo com a prioridade de receção, salvo se um tratamento prioritário da Reclamação for suscetível de minimizar o impacto do assunto reclamado na situação do reclamante.

Reclamações idênticas terão um tratamento idêntico, não podendo os reclamantes ser prejudicados ou beneficiados em função da sua relação com a Sociedade ou com outros Clientes/Partes Relacionadas da Sociedade, nem em função dos seus rendimentos ou do valor dos seus investimentos

4.6. TRANSPARÊNCIA

A Sociedade mantém os reclamantes informados quanto ao estado da sua Reclamação, sendo a informação e fundamentos para o desfecho da Reclamação reproduzidos numa linguagem não técnica para uma fácil compreensão.

4.7. FLEXIBILIDADE DE FORMA

A Patris não impõe a utilização de qualquer dos canais de reclamação disponíveis, cabendo ao Cliente total flexibilidade de escolha no recurso ao meio de reclamação a utilizar.

4.8. NÃO EXCLUSIVIDADE

A apresentação de uma Reclamação junto da Patris não prejudica o direito do Reclamante de efetuar reclamação junto das entidades de supervisão competentes ou de recurso aos meios judiciais ou extrajudiciais para resolução de litígios.

5. APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

As reclamações devem ser apresentadas por escrito à Patris SGFTC, S.A., através dos seguintes meios:

- Endereço de morada: Rua Tierno Galvan, Torre 3, 8.º andar 1070-274, Lisboa
- i. Endereço de e-mail: sgftc@patris.pt;
- ii. Preenchimento presencial da Reclamação no livro de reclamações físico, disponível na sede da Patris;
- iii. Preenchimento da Reclamação no livro de reclamações eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt;
- iv. Apresentação da Reclamação diretamente à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) para o endereço de e-mail cmvm@cmvm.pt ou através de carta para o endereço de morada, Rua Laura Alves, n.º. 4, 1050-138 Lisboa.

5.1. OUTRAS INFORMAÇÕES DOS CANAIS DE RECLAMAÇÃO

A Patris disponibiliza na sua sede social um Livro de Reclamações físico acessível a todos os reclamantes, afixando publicamente a informação relativa à sua existência.

Sempre que uma Reclamação seja efetuada no Livro de Reclamações físico, a Patris deve remeter o original da folha do Livro de Reclamações à CMVM, bem como a resposta dada ao Cliente no prazo de quinze (15) dias úteis.

Perante eventuais circunstâncias como perda, extravio ou encerramento do Livro de Reclamações físico, deve a Patris comunicar tal facto à CMVM no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, sendo que, durante o período de tempo em que não disponha ainda de novo livro, deve informar o Reclamante quanto aos demais meios de apresentação de reclamações possíveis, elencados no ponto 5. (cinco) do presente normativo.

Em caso de encerramento do livro existente, a Patris adquire um novo Livro de Reclamações em formato físico.

Caso ocorra a alteração da morada do estabelecimento, da atividade, designação ou dos respetivos Órgãos Sociais, a Patris deve comunicar à Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A. para efeitos de averbamento no Livro de Reclamações, por via eletrónica através do acesso à área reservada.

6. CONTEÚDO DA RECLAMAÇÃO

As reclamações apresentadas pelos clientes da Patris deverão cumprir com os seguintes requisitos e elementos:

- i. Apresentação por escrito;
- ii. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente, se aplicável;
- iii. Número de documento de identificação do reclamante e da pessoa que o represente, se aplicável;
- iv. Número de identificação fiscal do reclamante e da pessoa que o represente, se aplicável;
- v. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- vi. Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Patris dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

7. PRAZO DE RESPOSTA

A reclamação será respondida por escrito no prazo máximo de quinze dias úteis, contados a partir da data de receção da reclamação que cumpra com os requisitos mínimos acima referidos.

No mesmo prazo acima indicado, a Patris enviará a reclamação recebida para a respetiva entidade de supervisão, nos termos do legalmente previsto.

A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

8. NÃO ADMISSÃO DE RECLAMAÇÃO

A Patris reserva-se o direito de não admissão da reclamação sempre que:

- i. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- ii. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta;

A Patris pode abster-se de dar continuidade ao processo de gestão de uma reclamação, sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais

9. ANÁLISE E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações recebidas são encaminhadas, de imediato, para o *Compliance Officer*, o qual ficará responsável pela gestão e tratamento da mesma e procederá às averiguações e recolha de informação que se mostrem necessárias, devendo a sua análise concluir-se pela apresentação ao Órgão de Administração de uma proposta de resposta ao reclamante.

Em conformidade com as regras gerais supra estabelecidas, o *Compliance Officer* procederá, então:

- i. Às averiguações e recolha de informação que se mostrem necessárias, incluindo obrigatoriamente a recolha dos relatos do colaborador/área reclamada; e
- ii. À identificação clara das questões suscitadas pelo reclamante e qualificação das mesmas.

Uma vez identificada e classificada a questão subjacente à reclamação, o *Compliance Officer* deverá proceder de forma diligente, procurando, com empenho, esforço e interesse, analisar, gerir e apresentar a solução mais eficiente para as reclamações apresentadas pelos investidores, assegurando um tratamento igual, sem discriminação, tanto na perspetiva formal como material, de todas as reclamações recebidas.

Na apreciação das reclamações, o *Compliance Officer* tomará em consideração todas as informações obtidas e realizará uma análise objetiva da situação em apreço em que atenderá, entre outros, aos seguintes critérios:

- i. Conformidade da situação reportada com o quadro legal aplicável;

- ii. Conformidade da situação reportada com a presente Política;
- iii. Conformidade da situação reportada com o contrato celebrado com a Sociedade, se aplicável;
- iv. Verificar a existência de conflitos de interesses;
- v. Realizar contactos com as autoridades de regulação e supervisão sobre a Reclamação.

A cópia da reclamação e da resposta à mesma, bem como os dados resultantes das averiguações e da recolha da informação serão arquivados num dossier físico dedicado a reclamações, o qual deverá ser mantido pela Patris por um período mínimo de cinco anos, após o encerramento do processo de reclamação.

10. CONFLITOS DE INTERESSES

O tratamento ou decisão sobre a Reclamação, não podem ser efetuadas por quem se encontre em conflito de interesses com o Cliente.

Neste sentido, cabe ao *Compliance Officer* aferir a existência de conflitos de interesses entre a entidade Reclamante e:

- i. o Conselho de Administração da Sociedade;
- ii. o *Compliance Officer*;
- iii. o colaborador que praticou o ato objeto da Reclamação ou que nela se demonstre envolvido.

Caso se apure a existência de uma situação de conflitos de interesses com a entidade Reclamante e o Conselho de Administração da Sociedade, qualquer decisão a ser tomada não terá a intervenção do elemento do Conselho de Administração envolvido.

Se o conflito se referir ao Conselho de Administração na sua globalidade, a validação da tomada de decisão sobre a Reclamação deverá ser remetida ao Conselho Fiscal.

Por outro lado, no caso de existir uma situação conflituante entre o Reclamante e o *Compliance Officer*, a análise e tratamento do processo será encaminhada para o Conselho de Administração.

11. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais recolhidos pela Sociedade no decorrer dos processos de Reclamação, é efetuado de acordo com as normas legais aplicáveis.

12. SUPERVISÃO E REPORTE

É da competência da CMVM a fiscalização do cumprimento das normas legais e regulamentares sobre a receção e tratamento de Reclamações relativas à Patris, ou aos fundos por si geridos, bem como o exercício de ações de sancionamento do incumprimento daquelas normas legais e regulamentares.

O *Compliance Officer* assegura o contacto com as autoridades de regulação e supervisão nestas matérias e mantém um registo de todas as Reclamações e respetivas respostas aos reclamantes e reguladores.

A Patris reporta semestralmente à CMVM a informação sobre reclamações em curso e já concluídas que tenham sido apresentadas por investidores não profissionais, de acordo com o Anexo ao Regulamento da CMVM 7/2020.

13. FECHO DO PROCESSO

O processo de reclamação conclui-se pelo envio de resposta ao reclamante, fundamentando a decisão da aceitação ou recusa da mesma.

A resposta será dirigida para a morada ou endereço de correio eletrónico indicados especificamente pelo reclamante para o efeito.

Da resposta deverá ainda constar que o reclamante tem a possibilidade de recorrer aos meios judiciais comuns, de apresentar reclamações junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

De igual modo, deverá ser indicado ao reclamante que a reclamação apresentada não suspende ou interrompe os prazos legais, sendo cumulável com os demais meios de resolução de conflitos ou reclamações.

14. ENTRADA EM VIGOR E REVISÃO

A presente Política entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho de Administração e qualquer alteração à mesma carecerá igualmente de aprovação pelo Conselho de Administração.

15. DIVULGAÇÃO

A presente Política foi distribuída a todos os colaboradores encontrando-se ainda disponível para consulta de qualquer interessado em www.patrisinvestimentos.pt.