

# Política de Gestão de Reclamações

Aprovada em Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de  
2021

PATRIS  
SGFTC, S.A.

## ÍNDICE

1.	Registo de Aprovação e Atualizações.....	2
2.	Informação Institucional.....	3
3.	Enquadramento .....	4
4.	Apresentação da Reclamação .....	4
5.	Conteúdo da Reclamação.....	4
6.	Prazo de Resposta.....	5
7.	Não Admissão de Reclamação.....	5
8.	Análise e Registo das Reclamações .....	6
9.	Fecho do Processo.....	7
10.	Entrada em Vigor e Revisão .....	7
11.	Divulgação.....	7

## 1. REGISTO DE APROVAÇÃO E ATUALIZAÇÕES

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

<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Data de Aprovação</b>
1	Versão Inicial	26/02/2021

## 2. INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Denominação:** Patris SGFTC, S.A. (adiante abreviadamente designada “Patris”)
- **Sede:** Rua Duque de Palmela, n.º 37, 3º, 1250-097 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](http://www.cmvm.pt)).

### 3. ENQUADRAMENTO

A Política de Gestão de Reclamações da Patris SGFTC, S.A., adiante abreviadamente designada “Patris”, 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.

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. APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

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

Morada: Rua Duque de Palmela, n.º 37. 3.º, 1250-097 Lisboa

E-mail: [sgftc@patris.pt](mailto:sgftc@patris.pt)

As reclamações podem ser efetuadas diretamente na sede da Patris, no livro de reclamações físico, ou ainda no livro de reclamações eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

As reclamações podem ainda ser efetuadas diretamente pelo cliente à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

### 5. 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;

- 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.

## 6. 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.

## 7. 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

## 8. ANÁLISE E REGISTO 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 audição 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 Compilação;
- iii. Conformidade da situação reportada com o contrato celebrado com a Sociedade, se aplicável:

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.

## 9. 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.

## 10. 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.

## 11. DIVULGAÇÃO

A presente Política foi distribuída a todos os colaboradores encontrando-se ainda disponível para consulta de qualquer interessado em [www.patrisinvestimentos.pt](http://www.patrisinvestimentos.pt).