

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

HEED CAPITAL – SGOIC, S.A.

Lisboa, outubro 2025

Histórico de versões:

Tipo de Documento	Política
Responsável	Compliance
Nível de Aprovação	Conselho de Administração

Revisão	Descrição das Modificações	Data de Aprovação
1	Versão Inicial	2023
2	Alinhamento com modelo de política	2025
3		

Conteúdo

1. Introdução	4
2. Objetivo	4
3. Enquadramento legislativo	4
4. Âmbito de aplicação	6
5. Definições	6
6. Tratamento de reclamações.....	7
6.1 Receção da Reclamação	7
6.2 Requisitos da Reclamação.....	8
6.3 Gestão da Reclamação	8
6.4 Não Admissão da Reclamação.....	9
6.5 Resposta à Reclamação	10
6.6 Dever de Acompanhamento Interno das Reclamações.....	10
6.7 Dever de Conservação e Registo das Reclamações	10
6.8 Dever de Reporte à CMVM	11
7. Competências dos órgãos e funções da Heed Capital	11
8. Cumprimento e Consequências.....	11
9. Aprovação, Revisão e Atualização	12
10. Publicação e divulgação	12

1. Introdução

A Heed Capital SGOIC, S.A. (“Heed Capital”) é uma Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo de grande dimensão, tendo atualmente sob sua gestão organismos de investimento coletivo em valores mobiliários (“OICVM”) e organismos de investimento alternativo.

A Heed Capital está autorizada junto da CMVM a exercer as atividades de consultoria para investimento e gestão discricionária de carteiras.

A Heed Capital está ainda autorizada pela CMVM a prestar serviços de gestão discricionária de carteiras e de consultoria para investimento relativa a instrumentos financeiros.

Não obstante, a Heed Capital reconhece que, em alguns casos, podem surgir questões e reclamações dos seus Clientes ou Participantes dos fundos que tem sob gestão, as quais deve analisar e esclarecer.

A Heed Capital considera cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e consolidar a relação com os seus Clientes.

Esta política é consignada num documento (escrito) e será mantida em suporte eletrónico, no arquivo da Heed Capital.

2. Objetivo

A Política de Tratamento de Reclamações tem como objetivo definir o modo como se pretende assegurar o processo para apresentação, tratamento e resolução de reclamações, em conformidade as obrigações legais e regulamentares em vigor.

3. Enquadramento legislativo

Diploma	Tema
Diretiva 2009/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, versão consolidada.	Coordena as disposições legislativas, regulamentares e administrativas respeitantes a alguns organismos de investimento coletivo em valores mobiliários (“OICVM”)

Diretiva 2010/43/UE da Comissão, de 1 de julho de 2010, versão consolidada.	Aplica a Diretiva 2009/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito aos requisitos organizativos, aos conflitos de interesse, ao exercício da atividade, à gestão de riscos e ao conteúdo do acordo celebrado entre o depositário e a sociedade gestora
Diretiva 2011/61/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2011, versão consolidada.	Relativa aos gestores de fundos de investimento alternativo
Diretiva da Comissão 2010/43/EU, de 1 de julho de 2010, versão consolidada.	Aplica a Diretiva 2009/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito aos requisitos organizativos, aos conflitos de interesse, ao exercício da atividade, à gestão de riscos e ao conteúdo do acordo celebrado entre o depositário e a sociedade gestora
Regulamento Delegado (UE) n.º 231/2013 da Comissão, de 19 de dezembro de 2012, versão consolidada.	Complementa a Diretiva 2011/61/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às isenções, condições gerais de funcionamento, depositários, efeito de alavanca, transparência e supervisão
Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro, versão consolidada	Código dos Valores Mobiliários (“CVM”)
Decreto-Lei n.º 27/ 2023, de 28 de abril	Regime de Gestão de Ativos
Regulamento da CMVM n.º 2/2016, versão consolidada.	Procede à regulamentação das regras de funcionamento do sistema de resolução extrajudicial de conflitos entre investidores não qualificados e entidades supervisionadas pela CMVM
Regulamento da CMVM n.º 7/2020.	Relativo ao envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais

Orientações de 04/10/2018, JC 2018 35 da ESMA e da EBA	Sobre tratamento de reclamações para os setores dos valores mobiliários (ESMA) e da banca (EBA)
---	---

4. Âmbito de aplicação

A presente política aplica-se às reclamações apresentadas, por um lado, pelos titulares de unidades de participação no contexto das atividades de gestão de organismos de investimento coletivo e, por outro lado, pelos clientes no contexto dos serviços de consultoria para investimento e gestão discricionária de carteiras prestados pela Heed Capital.

5. Definições

No contexto da presente política, os termos e definições abaixo indicados têm o seguinte significado:

Investidor / Cliente / Participante: titulares de unidades de participação de organismos de investimento coletivo sob gestão da Heed Capital e/ou Clientes de gestão de carteiras e consultoria para investimento, prestados por esta última.

Reclamação: Toda e qualquer comunicação formal de Participantes de organismos de investimento coletivo, quer em valores mobiliários, quer de capital de risco, ou de Clientes de serviços prestados pela Heed Capital e/ou de outros terceiros e ainda das entidades comercializadoras, que direta ou indiretamente (através de Entidades Reguladoras, Defesa dos Consumidores ou do Livro de Reclamações online), transmitam qualquer declaração de insatisfação, manifestação de discordância, oposição referente a qualquer serviço prestado pela Heed Capital ou qualquer ocorrência negativa verificada e que mereça análise, tratamento e resposta formal com a comunicação da atuação perante o desagrado apresentado. 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, comunicações inerentes a eventuais pedidos de informação e esclarecimento.

Reclamante: Pessoa singular ou pessoa coletiva que se presume ter legitimidade para que a sua reclamação seja tida em consideração e que a tenha apresentado, nos termos descritos na alínea anterior.

CMVM: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

6. Tratamento de reclamações

A Heed Capital estabelece, aplica e mantém um procedimento eficaz e transparente para o tratamento adequado e célere de reclamações dos Investidores, disponibilizando gratuitamente informação sobre o mesmo.

Nos termos legais, os Participantes de OICVM:

- a. Não podem ser impedidos de exercer o direito de reclamação quando o fundo esteja estabelecido em Estados-Membros diferentes;
- b. Podem apresentar a reclamação no respetivo Estado-Membro e nas línguas oficiais dos seus Estados-Membros.

A Heed Capital estabelece procedimentos e regras adequados para assegurar a disponibilização de informação a pedido do público ou da autoridade competente do Estado-Membro onde o OICVM está autorizado.

Aos Clientes não profissionais da Heed Capital, é ainda possível apresentar um pedido de resolução extrajudicial de conflitos junto da CMVM, nos termos da regulamentação em vigor, através dos seguintes meios de contacto:

- a) Correio eletrónico geral da CMVM (cmvm@cmvm.pt);
- b) Endereço de correio eletrónico criado para o efeito;
- c) Envio por via postal para a morada da CMVM;
- d) Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMVM.

6.1 Receção da Reclamação

O processo de tratamento de reclamações inicia-se com a receção da reclamação pela Heed Capital, podendo esta ser remetida, por escrito, pelo reclamante ou pelo seu legítimo representante através dos canais disponibilizados para o efeito:

- a. Correio postal, através do endereço: Heed Capital SGOIC, S.A. – Instalações: Avenida Duque de Ávila, 141, 8º andar, 1050-081 Lisboa.
- b. Correio eletrónico, através do endereço reclamacoes@heed.com criado pela Heed Capital para o efeito.
- c. Livro de Reclamações (físico), nas instalações da Heed Capital sita em Avenida Duque de Ávila, 141, 8º andar, 1050-081 Lisboa.
- d. Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, da Direção Geral do Consumidor, disponível em: www.livroreclamacoes.pt

Sempre que é recebida uma reclamação, a Heed Capital assegura que é prestada informação por escrito sobre o seu processo de tratamento de reclamações.

6.2 Requisitos da Reclamação

As reclamações podem ser apresentadas de forma gratuita à Heed Capital.

As reclamações apresentadas serão encaminhadas e apreciadas pela Direção de Compliance e Gestão de Risco, devendo, para tanto, cumprir os seguintes requisitos:

- a. A reclamação deverá ser apresentada em forma escrita.
- b. A reclamação deverá conter dados suficientes para a identificação do Cliente (nomeadamente, nome completo, número de identificação fiscal e/ou número de contrato) ou, caso a reclamação seja apresentada por procurador ou legal representante, os dados de identificação deste (nomeadamente, nome, morada, número de cartão de cidadão, ou passaporte).
- c. Descrição da reclamação exposta de forma clara e objetiva e elementos comprovativos que a fundamentem.
- d. Procuração com poderes específicos e inequívocos para o ato, ou documento oficial legalmente habilitante dos poderes de representação, caso a reclamação seja apresentada por representante.

6.3 Gestão da Reclamação

Para assegurar que todas as reclamações recebidas, quer diretamente, quer remetidas pelas entidades reguladoras e/ ou supervisoras, são tratadas de forma imparcial, célere e fundamentada, e que eventuais conflitos de interesse são identificados e mitigados, cabe à Direção de Compliance e Gestão de Risco analisar e resolver qualquer reclamação de Clientes.

Todas as reclamações recebidas e medidas tomadas para a sua resolução são registadas.

As reclamações dos Clientes deverão ser objeto do seguinte tratamento:

- a. Todas as reclamações recebidas, e registadas por escrito, serão encaminhadas para a Direção de Compliance e Gestão de Risco, que procurará recolher e analisar todos os elementos comprovativos e informações relevantes sobre a reclamação;
- b. Qualquer que seja a natureza da reclamação, esta nunca poderá ser apreciada por qualquer colaborador que tenha uma relação direta com o(s) fato(s) motivador(es) da reclamação;

- c. Todo o processo desde a receção da reclamação até à sua conclusão não pode exceder o prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.
- d. A decisão sobre a reclamação apresentada será comunicada por carta registada com aviso de receção e enviada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a decisão;
- e. Quando não for possível responder no prazo previsto, perante particular complexidade da questão em análise, a Heed Capital compromete-se a manter o reclamante informado sobre as causas do atraso e de todas as diligências efetuadas, e indica uma data em que a análise deverá estar concluída.

6.4 Não Admissão da Reclamação

A Heed Capital reserva-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- a. O reclamante não forneça as informações essenciais para a gestão da reclamação (e.g. nome completo do reclamante, n.º do documento de identificação, data da reclamação e contacto);
- b. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por estes foros;
- c. Esta reitere reclamação(ões) que já tenha(m) sido apresentada(s) pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta não havendo factos ou elementos novos a apreciar;
- d. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como meramente injurioso ou vexatório;
- e. Nos casos em que a matéria objeto de uma reclamação se encontre pendente de resolução de litígio por parte de tribunais arbitrais ou judiciais, podendo a Heed Capital abster-se de dar continuidade ao processo de gestão da reclamação.

Nestes casos, a reclamação será arquivada e o Reclamante devidamente notificado por escrito do facto.

Nos casos em que as reclamações sejam endereçadas pelas entidades comercializadoras (salvo nos casos em que as próprias entidades comercializadoras promovam a resposta e resolução interna da reclamação), a decisão da Heed Capital é comunicada àquelas entidades, acompanhada do comprovativo de que a mesma foi recebida pelo reclamante.

6.5 Resposta à Reclamação

A resposta fornecida a uma reclamação deverá incluir, nomeadamente quando não satisfaça o(s) pedido(s) do Cliente, os seguintes elementos:

- a) Explicação completa da sua posição sobre a reclamação;
- b) Informação sobre a forma como os reclamantes que não fiquem plenamente satisfeitos podem prosseguir com a reclamação, designadamente por recurso a um provedor, a mecanismos de resolução alternativa de litígios ou junto da CMVM.

A resposta da Heed Capital é comunicada por escrito pelo mesmo meio em que foi recebida a reclamação.

6.6 Dever de Acompanhamento Interno das Reclamações

Após a resolução da reclamação, e de forma a possibilitar, sempre que tal se justifique, uma intervenção atempada na alteração e adequação de procedimentos que possibilitem a redução do número de reclamações, bem como que as medidas corretivas/mitigadoras continuam a ser eficazes, a Heed Capital analisa regularmente os dados relativos às reclamações, designadamente:

- a. Analisando as causas de reclamações individuais, de modo a identificar causas fundamentais comuns a tipos de reclamação;
- b. Verificando se tais causas podem também afetar outros processos ou produtos, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação; e
- c. Corrigindo tais causas fundamentais, sempre que seja razoável fazê-lo.

Este acompanhamento permite identificar e resolver problemas recorrentes ou sistémicos e potenciais riscos legais e operacionais, bem como monitorizar continuamente os padrões de reclamações para identificar áreas de melhoria e implementar medidas preventivas.

6.7 Dever de Conservação e Registo das Reclamações

A Heed Capital regista e conserva os processos de reclamação por um período de 5 (cinco) anos, a contar da data da decisão sobre a reclamação, devendo proceder ao arquivo de todos os elementos e documentação de suporte relativos à reclamação.

Dos processos de reclamação deverão constar os seguintes elementos:

- a. A reclamação do Cliente;
- b. A identificação do reclamante, a atividade de intermediação financeira em causa, a data de ocorrência dos fatos e de entrada da reclamação;

- c. A identificação do(s) colaborador(es) da Heed Capital que interveio(vieram) na prestação de serviço que deu origem à reclamação;
- d. A apreciação sumária efetuada pela Heed Capital, solução apresentada e data da sua comunicação ao reclamante.

6.8 Dever de Reporte à CMVM

A Heed Capital envia à CMVM informação sobre as reclamações apresentadas por investidores não profissionais, em curso ou já concluídas, relativas à sua atividade, até ao último dia do mês seguinte ao termo do semestre a que informação respeita, nos termos da regulamentação em vigor.

A informação sobre as reclamações tem por referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada semestre do ano civil.

7. Competências dos órgãos e funções da Heed Capital

Órgão/Departamento	Competências
Conselho de Administração	Aprovação da Política; Monitorização do cumprimento.
Direção de Compliance e Gestão de Risco	Receção, gestão e resposta a reclamações.

8. Cumprimento e Consequências

O cumprimento desta política é obrigatório. O não cumprimento das diretrizes aqui estabelecidas poderá sujeitar os colaboradores a medidas disciplinares, conforme as normas internas da empresa, e potencialmente a responsabilidades legais em casos de violação grave (por exemplo, exposição indevida de dados pessoais ou violação do dever de sigilo).

9. Aprovação, Revisão e Atualização

A presente Política foi aprovada em reunião da Comissão Executiva e ratificada pelo Conselho de Administração da Heed Capital, podendo ser alterada por iniciativa da Comissão Executiva.

Esta política é um documento dinâmico e deve ser atualizada sempre que necessário face às mudanças e/ ou necessidades da Heed Capital e perante alterações legislativas e/ ou regulamentares.

Por forma a garantir a conformidade com a legislação e regulamentação, nacional e europeia esta política de reclamações será revista periodicamente, de dois em dois anos. A Heed Capital poderá proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política de Reclamações, sendo essas alterações devidamente publicitadas pela Heed Capital.

Após aprovação da Comissão Executiva, a Direção de Compliance e Gestão de Risco procede à divulgação interna da presente Política, fazendo-a circular por todos os colaboradores e membros dos órgãos sociais da Heed Capital.

10. Publicação e divulgação

A informação sobre a Política de Tratamento das Reclamações da Heed Capital está disponível para consulta no sítio de internet da mesma, podendo ainda, ser disponibilizada em papel ou outro suporte duradouro sempre que algum Investidor ou potencial cliente o solicite.