

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES

1. Enquadramento e Âmbito

A MAGNIFY CAPITAL PARTNERS – SOCIEDADE DE CAPITAL DE RISCO, S.A. (doravante “**Magnify**” ou **Sociedade**”) é uma sociedade de capital de risco registada na CMVM sob o n.º 160457, encontra-se sujeita, no decurso da sua atividade, à possibilidade de receber reclamações dos investidores, enquanto participantes (efetivos ou meramente potenciais) dos organismos de investimento coletivo geridos pela Magnify.

Nos termos do artigo 67.º, n.º 1, do Regime da Gestão de Ativos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 27/2023, de 28 de abril, os investidores podem apresentar reclamações gratuitamente junto das sociedades gestoras organismos de investimento alternativo não dirigidos exclusivamente a investidores profissionais. Nos termos do número 2 da mesma disposição, estas sociedades gestoras estão obrigadas a estabelecer uma política para o tratamento de reclamações recebidas dos investidores. A Magnify, enquanto sociedade gestora de organismos de investimento alternativo não dirigidos exclusivamente a investidores profissionais, está, assim, obrigada a manter uma política de reclamações.

Neste contexto, a presente Política de Tratamento de Reclamações de Investidores tem como objetivo estabelecer os procedimentos para o tratamento adequado e célere de reclamações recebidas dos investidores da Magnify, garantindo a transparência no processo de avaliação de qualquer reclamação apresentada (“**Política**”).

Nos termos e para os efeitos do artigo 67.º, n.º 2, alínea c) do Regime da Gestão de Ativos, a presente Política é disponibilizada gratuitamente no website da Magnify (<https://magnify.partners/>), e, sempre que solicitado, em papel nos escritórios da Magnify.

2. Procedimentos de Receção de Reclamações e Contactos

Os investidores da Magnify podem apresentar reclamações por via de um dos seguintes meios:

a) Por carta dirigida à:

MAGNIFY CAPITAL PARTNERS – SOCIEDADE DE CAPITAL DE RISCO, S.A.

Avenida Eng. Duarte Pacheco Amoreiras, Torre 2, Piso 14 – L,

1070-101, Lisboa

b) Por e-mail para: info@magnify.partners

c) Mediante utilização do livro de reclamações, por uma das seguintes duas vias:

(i) Utilizando o livro de reclamações físico disponível na sede da Magnify; e

(ii) Utilizando o livro de reclamações eletrónico, disponível em:
<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

3. Procedimento de Tratamento de Reclamações

Independentemente da forma de receção de cada reclamação, todas as reclamações serão analisadas pelo responsável de *compliance* da Magnify. No momento de receção de uma reclamação, é imediatamente atribuída à reclamação um número sequencial, que segue a ordem cronológica de chegada de reclamações e ano da receção (i.e., [número]/[ano],), dando origem ao processo de tratamento da reclamação. Todos os documentos relativos à reclamação são arquivados no processo, de forma a tornar mais expedita a análise da mesma.

Após a primeira análise pelo responsável de *compliance*, a Magnify implementa os seguintes passos:

1. O responsável pelo responsável de *compliance* reencaminha a reclamação para a(s) pessoa(s) indicada(s) para proceder ao tratamento da reclamação, tendo em conta o âmbito e matéria da reclamação. A reclamação não pode ser reencaminhada para uma pessoa que esteja diretamente envolvida no processo no qual surgiu a reclamação;
2. O(s) colaborador(es) responsável(eis) pelo tratamento da reclamação, deve(m) avaliar os factos, propor medidas que procurem resolver a reclamação e desenvolver uma proposta de resposta ao investidor, que deverá ser enviada ao responsável de *compliance* para validação e envio.
3. A proposta de resposta à reclamação deve ser clara e escrita com linguagem simples, devendo incluir os seguintes elementos:
 - a) Identificação do âmbito e objeto da reclamação;
 - b) Identificação do(s) responsável(eis) pela análise da reclamação;
 - c) Opinião do responsável pela área objeto da reclamação;
 - d) Identificação dos documentos em que se baseou a decisão de reclamação;
 - e) Identificação da decisão de reclamação, devidamente justificada com base em critérios objetivos;
4. A resposta deve ser revista e enviada pelo responsável de *compliance* no menor espaço de tempo possível, não excedendo um máximo de 10 dias úteis desde a data de receção da reclamação. Nos casos em que a complexidade da reclamação o justifique, o responsável de *compliance* poderá prolongar o prazo de resposta à reclamação até um máximo de 15 dias úteis, mediante iniciativa própria ou a pedido do(s) colaborador(es) responsável(eis) pelo tratamento da reclamação.

A Magnify reserva-se ao direito de recusar responder a uma reclamação sempre que se verifiquem as seguintes situações (notificando por escrito o investidor do exercício desse direito e identificando o motivo de recusa):

1. O investidor não tenha fornecido informações essenciais para o tratamento da reclamação;

2. O objeto da reclamação não seja da responsabilidade da Magnify;
3. A reclamação já tenha sido resolvida por tribunais judiciais ou através de meios de resolução alternativa de litígios;
4. A reclamação já tenha sido apresentada e, não sendo apresentados novos factos ou documentos, já tenha sido dada uma resposta pela Magnify relativamente à matéria em questão.

O processo de tratamento de reclamações não implica, em nenhuma circunstância, custos para os investidores que fazem a reclamação.

4. Arquivamento e Reporte de Reclamações

4.1. Arquivamento

Todas as reclamações recebidas, independentemente do seu desfecho, são arquivadas e conservadas pela Magnify por um período de 5 anos, incluindo todos os elementos trocados entre a Magnify e o reclamante relativamente à mesma – i.e., reclamação, identificação do reclamante, resposta à reclamação, notificação da CMVM, documentação relativa a qualquer decisão judicial ou de meios de resolução alternativa de litígios, etc.

4.2. Reporte

A Magnify reporta a informação sobre as reclamações registadas, sempre que solicitadas pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“**CMVM**”) ou qualquer outra entidade que tenha competência para solicitar informação sobre as reclamações ou sobre o seu respetivo tratamento.

A Magnify reporta ainda semestralmente à CMVM, nos termos do Regulamento CMVM n.º 7/2020, reclamações apresentadas por investidores não profissionais em curso e já concluídas durante cada semestre.

5. Direito de Reclamação junto da CMVM e Recurso a Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios

Findo o prazo de 15 dias úteis para resposta à reclamação pela Magnify – e independentemente de a Magnify responder ou não à reclamação – o investidor pode apresentar a reclamação junto da CMVM, nos termos previstos no Regulamento CMVM n.º 2/2016. As reclamações junto da CMVM devem ser apresentadas no Portal do Investidor da CMVM, disponível em: <https://investidor.cmvm.pt/PIInvestidor/>.

Caso as reclamações junto da Magnify e da CMVM nos termos previstos na presente Política não tenham sido integralmente atendidas, assiste ainda aos investidores não profissionais a possibilidade de recorrerem a mecanismos de resolução alternativa de litígios, em resultado da celebração de protocolo entre a Magnify e a CMVM. No contexto do referido protocolo, a Magnify utiliza a seguinte rede de centro de arbitragem de consumo (“**CACC**”):

- a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC) (disponível em: <https://cacrc.pt/>);
- b) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) (disponível em: <https://www.centroarbitragemlisboa.pt/>);
- c) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE) (disponível em: <https://www.triave.pt/>);
- d) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) (disponível em: <https://cicap.pt/>);
- e) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB) (disponível em: <https://ciab.pt/>);
- f) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL) (disponível em: <https://consumoalgarve.pt/>); e
- g) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) (disponível em: <https://www.cniacc.pt/>).

Neste contexto, os investidores não profissionais podem submeter aos CACC quaisquer litígios relacionados com a gestão de organismos de investimento coletivo que não ultrapassem os €30.000,00.

6. Atualização da Política

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da Magnify. A responsabilidade pela conformidade desta Política recai sobre o responsável de *compliance* e sobre o Conselho de Administração, os quais avaliam a eficácia da sua aplicação regularmente, procedendo à sua revisão e atualização sempre que se revele necessário.