



EAGLESTONE
SDVM

Eaglestone – Sociedade Distribuidora de Valores Mobiliários, S.A.

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Data de entrada em vigor: 01-01-2024

Endereço: Rua Abdel Gamal Nasser, edifício Loanda
Towers B, 20º andar, escritório 2
Ingombotas - Luanda

Linha de atendimento: +244 225 300 573
email: mercados.sdvm@eaglestone.eu
website: www.eaglestone.eu

Índice

I.	PRINCÍPIOS	3
II.	ENQUADRAMENTO.....	3
III.	OBJECTIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
IV.	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....	3
V.	REQUISITOS MÍNIMOS PARA RECLAMAÇÃO	4
VI.	IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	4
VII.	PRAZO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES	5
VIII.	ÁREAS DE TRATAMENTO E SUPERVISÃO DAS RECLAMAÇÕES	5
1.	ÁREA ESPECIALIZADA NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....	5
2.	ORGÃO DE SUPERVISÃO INTERNA	5
3.	ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO EXTERNA	5
IX.	DECISÃO E COMUNICAÇÃO DE RESPOSTA.....	5
X.	DIVULGAÇÃO E ESCLARECIMENTO	6

I. PRINCÍPIOS

A EAGLESTONE - Sociedade Distribuidora de Valores Mobiliários, S.A. (adiante “Eaglestone” ou “Sociedade”), define e promove a defesa dos direitos, garantias e interesses legítimos dos seus Clientes, assegurando a melhoria contínua na prestação dos serviços disponíveis, bem como a o tratamento adequado de reclamações e insatisfações comunicadas pelos clientes, enquanto condição *sine qua non* para a manutenção da relação negocial.

II. ENQUADRAMENTO

Com a presente Política pretende definir-se as regras e princípios adoptados pela Eaglestone, no quadro do respectivo relacionamento com os Clientes ou terceiras entidades, tendo por referência todas as fases do processo de gestão de reclamações.

O presente instrumento foi elaborado em conformidade com os normativos aplicáveis, em particular, mas sem se limitar, à Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio- Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, o Regulamento n.º 1/15, de 15 de Maio- Regulamento dos Agentes de Intermediação, bem como o Guia Anotado de Boas Práticas de Governança Corporativa da Comissão do Mercado de Capitais e visa garantir uma relação de transparência com os Clientes, que permita a Eaglestone proceder o tratamento dos processos de forma neutra, eficaz, leal, imparcial, na resolução das situações e com uma actuação respeitosa, diligente e rigorosa, tendo sempre em máxima consideração os interesses confiados à Sociedade pelos Clientes.

A Eaglestone, no desempenho das suas funções procura adoptar metodologias que privilegiam a melhor forma de dar o devido seguimento às instruções dos seus Clientes. A Eaglestone está ciente de que a existência de uma Política de Gestão de Reclamações constitui um factor de crucial importância para a boa relação com os Clientes, ao permitir avaliar qualquer reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida de Clientes, constituindo um factor de recuperação de satisfação, mensuração da qualidade dos serviços e um mitigador de risco reputacional.

III. OBJECTIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente política tem como objectivo:

- Definição de regras aplicáveis em matéria de relacionamento com os Clientes;
- Acepção de directrizes relativas à gestão de reclamações.

IV. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Eaglestone tem bem patente o ideal segundo o qual os os clientes constituem o epicentro da sua actividade e a sua satisfação revela-se de elevada preocupação para a garantia da sua continuidade das relações contratuais.

As reclamações recebidas na Eaglestone são analisadas, com princípios de equidade, rigor e isenção.

Deste modo, no campo de acção das reclamações e na relação com os seus Clientes, a Eaglestone foca-se em:

- a) Garantir a confidencialidade do processo de reclamação relativamente aos factos ou elementos respeitantes às reclamações a aos clientes, no estrito cumprimento do dever de segredo;
- b) Assegurar o tratamento confidencial e sigiloso dos dados dos reclamantes e dos conteúdos da reclamação, evitando o seu acesso não autorizado por terceiro, em obediência ao regime jurídico da protecção de dados;
- c) Tornar acessível, às suas unidades orgânicas, toda a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações;

- d) Transmitir aos clientes, de forma clara, que o tratamento da reclamação não prejudica a possibilidade de poderem apresentar a referida insatisfação junto do Organismo de Supervisão, nem afecta o direito de recurso aos Tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudiciais de litígios;
- e) Garantir o registo de todas as reclamações recebidas, com a correspondente resposta dada às mesmas, ou, em caso de decurso do prazo e pendência da resposta, com indicação do estado do processo;
- f) Proceder ao tratamento e análise, numa base contínua, os dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detectar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais;
- g) Promover a celeridade e eficiência na gestão dos processos relativos aos clientes, designadamente em matéria de reclamações;
- h) Assegurar a gratuidade integral no tratamento das reclamações;
- i) Assegurar a Independência e isenção nos processos de reclamações;
- j) Instruir o processo de reclamação e o seu acompanhamento até à conclusão do mesmo, cujo processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos;
- k) Proceder à análise e tratamento das reclamações interagindo com as áreas da Sociedade responsáveis pelos produtos/ serviços reclamados, procurando fazer com que as respostas às mesmas sejam céleres, transparentes, objetivas e equilibradas.

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA RECLAMAÇÃO

Qualquer reclamação deve incluir, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome completo do reclamante e, caso seja aplicável, da pessoa que o representa;
- Referência a qualidade do reclamante, designadamente cliente ou garante;
- Dados do contacto do reclamante e, caso se aplique, da pessoa que o representa (Telemóvel e *e-mail*);
- Narração clara dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

VI. IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Sem prejuízo da prerrogativa que os clientes têm de apresentar as reclamações à Comissão do Mercado de Capitais, para os devidos efeitos, as reclamações dos Clientes da Eaglestone, sobre quaisquer produtos e/ou serviços prestados, deverão ser dirigidas à própria Sociedade, através de qualquer dos canais de comunicação abaixo:

- Email: reclamacoes-sdvm@eaglestone.eu, todos os dias em qualquer hora;
- Nas Instalações da Sociedade (presencialmente), sito em Luanda, Rua Gamal Abdel Nasser, Loanda Towers, Torre B -20º andar, Escritório 2; de Segunda a Sexta-Feira, das 8:00 às 16:00 horas;

- Serviço telefónico: +244 225 300 573.

VII. PRAZO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES

O tratamento de reclamações obedece aos seguintes prazos normais:

- Vinte (20) dias | Reclamações que envolvem exclusivamente a Eaglestone;
- Trinta (30) dias | Reclamações que envolvem duas ou mais instituições, em território nacional.
- Sessenta (60) dias | Reclamações que envolvem instituições com sede no exterior do País.

Em caso de ocorrência de reclamações com um grau de urgência elevado, a Eaglestone envidará os maiores esforços, por forma a dar tratamento e resposta no mais curto horizonte de tempo.

VIII. ÁREAS DE TRATAMENTO E SUPERVISÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. ÁREA ESPECIALIZADA NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Eaglestone possui na sua estrutura orgânica um órgão responsável pelo tratamento de reclamações, alocada à área de *Compliance*, responsável por receber, registar e gerir em articulação com as demais unidades orgânicas da Sociedade, os processos de reclamações de acordo com a legislação aplicável;

2. ORGÃO DE SUPERVISÃO INTERNA

De forma a garantir o cumprimento da legislação aplicável e do compromisso da Eaglestone para com os seus clientes, o Conselho de Administração delibera, acompanha e supervisiona a actividade da área de tratamento de reclamações, com vista a prestação de um serviço eficiente, com confiança, profissionalismo, ética, responsabilidade e qualidade.

3. ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO EXTERNA

Com vista a garantir o cumprimento da legislação aplicável pelas entidades do sector Financeiro não bancário em Angola, no que se refere à prestação de serviços aos investidores, a Comissão de Mercado de Capitais acompanha, supervisiona e delibera, sobre a actividade de tratamento de reclamações.

IX. DECISÃO E COMUNICAÇÃO DE RESPOSTA

A conclusão do processo, independentemente de a decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, é-lhe sempre comunicada, presencialmente, ou através de *e-mail*, carta, ou outro canal de comunicação, indicando a fundamentação da decisão, quando for insatisfatória.

Ao comunicar a sua posição, a Sociedade informa ao Reclamante da possibilidade de encaminhar a sua reclamação para entidade alternativa de resolução de litígios, remetendo a informação constante neste documento.

X. DIVULGAÇÃO E ESCLARECIMENTO

A presente Política é divulgada junto de todos os colaboradores da Sociedade e encontra-se publicamente disponível no site da Eaglestone. Para qualquer esclarecimento sobre a presente Política os interessados podem contactar a Sociedade, pelas vias disponibilizadas para o efeito.