



EAGLESTONE
CAPITAL SGOIC

EAGLESTONE CAPITAL- SGOIC

Política de Participação e Tratamento de irregularidades

Data da entrada em vigor: 27 de Novembro de 2024



Índice

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

I. PRINCÍPIOS

A EAGLESTONE -SGOIC, 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.

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, em todas fases do processo de gestão de irregularidades e irregularidades.

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 atuação respeitosa, diligente e rigorosa, tendo sempre em máxima consideração os interesses confiados à Sociedade pelos Clientes.

Na execução de operações e serviços pelos colaboradores da Eaglestone, são sempre utilizadas metodologias que privilegiam a melhor forma de dar o devido seguimento às instruções dos seus Clientes. A existência de uma Política de Gestão de Irregularidades constitui um factor de crucial 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, qualidade, e um mitigador de risco reputacional.

III. OBJECTIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente política tem como objectivo:

- Estabelecer as regras aplicáveis em matéria de relacionamento com os Clientes;
- Estabelecer regras relativas à gestão de irregularidades.

IV. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE IRREGULARIDADES

Na Eaglestone colocamos os clientes como centro da nossa actividade, com objectivo de estabelecer relações duradoras, fundadas em confiança mútua e criação de valor.

As irregularidades recebidas na Eaglestone são analisadas, com princípios de equidade, rigor e distância na análise. Assim, no campo de acção das irregularidades e na relação com os seus Clientes, a Eaglestone foca-se em:

- a) Assegurar a confidencialidade do processo de reclamação sobre os factos ou elementos respeitantes às irregularidades com os clientes no estrito cumprimento do dever de segredo;
- b) Garantir a confidencialidade e sigilo relativamente aos dados dos reclamantes, aos conteúdos da reclamação e à situação concreta, evitando o seu acesso não autorizado por terceiro;
- c) Disponibilizar, às suas unidades orgânicas, toda a informação necessária para o exercício da função de gestão

de irregularidades;

- d) Registrar todas as irregularidades 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;
- e) Dar tratamento e a analisar, numa base contínua, os dados relativos à gestão de irregularidades, de modo a detectar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais;
- f) Garantir uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos clientes, designadamente em matéria de irregularidades;
- g) Assegurar a gratuidade integral no tratamento das irregularidades;
- h) Independência e isenção nos processos de irregularidades;
- i) 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;
- j) Efectuar a análise e tratamento das irregularidades 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 necessariamente incluir 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 IRREGULARIDADES

As irregularidades dos Clientes e terceiros que estabeleçam relações com a Eaglestone, sobre quaisquer produtos e/ou serviços prestados, deverão ser dirigidas à Própria Sociedade, através de qualquer dos canais de comunicação abaixo:

- Email: reclamacoes-sgoic@eaglestone.eu, todos os dias em qualquer hora;
- Nas Instalações da Sociedade (presencialmente), sito em Luanda, Rua Gamai Abdel Nasser, Loanda Towers, Torre B -20º andar, Escritório 1; de Segunda a Sexta-Feira, das 8:00 às 16:00 horas;
- Serviço telefónico: a disponibilizar no site.

VII. PRAZO DE RESPOSTA ÀS IRREGULARIDADES

O tratamento de irregularidades obedece aos seguintes prazos:

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

VIII. ÁREAS DE TRATAMENTO E SUPERVISÃO DAS IRREGULARIDADES

1. ÁREA ESPECIALIZADA NO TRATAMENTO DE IRREGULARIDADES

A Eaglestone dispõe de uma área especializada no tratamento de irregularidades, alocada à área de *Compliance*, responsável por receber, registar e gerir em articulação com as demais unidades orgânicas da Sociedade, os processos de irregularidades 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 irregularidades, com vista a prestação de um serviço eficiente, com confiança, profissionalismo, ética, responsabilidade e qualidade.

3. ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO EXTERNA

Com vista a garantir a 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 irregularidades.

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 desfavorável.

Ao comunicar a sua posição, a Sociedade informa ao Reclamante da possibilidade de encaminhar a sua reclamação para a Entidades 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.