

JULHO DE 2023



# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÃO

VERSSÃO 1

**ÍNDICE**

I.	OBJECTIVO.....	2
II.	ENQUADRAMENTO.....	3
III.	COMPETÊNCIA.....	3
IV.	PRINCÍPIOS .....	3
V.	PRAZOS .....	3
VI.	APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES .....	4
VII.	CANAIS DE RECLAMAÇÕES.....	4
VIII.	TRATAMENTO, DECISÃO E COMUNICAÇÃO DA RESPOSTA.....	4
IX.	VIGÊNCIA E VALIDADE .....	5

Referência	PLT-GR-RSCVM-2023	10/07/2023	versão	01
Responsável	Controlo Interno			
Título	Política de Gestão de Reclamação			

## I. OBJECTIVO

A Resultados SCVM, S.A., estabelece como objectivo permanente um nível de excelência na disponibilização de serviços a todos os seus Clientes, seja qual for o meio que utilizem na sua relação com a Corretora. Tendo presente que poderão ocorrer eventos inesperados que suscitem insatisfação por parte de algum dos Clientes, efectivo ou potencial, e caso entendam apresentar reclamação, a Corretora disponibiliza, de forma gratuita, meios com este propósito, através da análise de cada situação concreta e reportada, a qual constitui uma oportunidade de melhoria contínua dos seus processos e aumento da satisfação dos Clientes e faz publicar em normativo interno a forma de tratamento, registo e controlo das reclamações recebidas.

## II. ENQUADRAMENTO

O presente documento endereça a seguinte Legislação:

- Regime Geral das Instituições Financeiras: Lei nº 14/21 de 19 de Maio
- Agentes de Intermediação: Regulamento n.º 1/15 de 15 de Maio

## III. COMPETÊNCIA

Compete ao Conselho de Administração (CA) definir, formalizar, implementar e rever periodicamente a presente Política

## IV. PRINCÍPIOS

A presente política tem por base os seguintes princípios:

- Informação: A todos os clientes é salvaguardado o Direito a prestação de todas as informações necessárias para emitir a reclamação.
- Registo: Toda reclamação deve ser registada de forma a garantir o cumprimento dos prazos, a sua análise e acompanhamento
- Gratuitade: Ao procedimento de tratamento da reclamação não é cobrado qualquer comissão.
- Resposta: A Resultados, compromete-se a dar respostas pontuais às eventuais reclamações dos clientes.
- Transparência: A recepção, encaminhamento e tratamento da reclamação é feita de forma transparente e independente.

## V. PRAZOS

A Resultados SCVM, S.A, aplica os prazos para o procedimento de reclamações de até 60 dias, tendo em o sujeito da reclamação. sempre que por razões identificadas e justificadas, não for possível o cumprimento dos prazos supracitados, a Resultados deverá efectuar a competente comunicação de esclarecimento ao Cliente.

1. Reclamações em uma Instituição Financeira 20 dias.
2. Reclamações que envolvam duas ou mais Instituições Financeiras em Angola 30 dias.

3. Reclamações que envolvam uma ou mais Instituições Financeiras fora de Angola 60 dias.

## VI. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A Corretora não obriga a nenhum formato específico, na apresentação de reclamação, embora solicite as informações mínimas que permitam verificar o mais correctamente possível a situação em causa, bem como o preenchimento do formulário pelo que necessita saber:

- a) Quem apresenta a reclamação;
- b) O motivo da reclamação – descrição da situação o mais pormenorizada possível;
- c) O local, sítio, canal ou meio utilizado – onde ocorreu a descrição narrada;
- d) A hora em que aconteceu a situação apresentada e descrita;
- e) Identificação de eventuais testemunhas, que tenham assistido ou tenham estado envolvidas na situação;
- f) Identificação, se possível, do colaborador envolvido na situação descrita;
- g) Outras informações julgadas pertinentes pelo Reclamante, para o esclarecimento da ocorrência. As reclamações devem ser apresentadas presencialmente, ou enviadas, por e-mail, entregues ou feitas em qualquer dos Locais de Atendimento.

## VII. CANAIS DE RECLAMAÇÕES

CANAL	MEIO	CONTACTOS
Presencial	Sede Resultados	Sede: Rua: Calçada do Pelourinho nº5 1º Andar APT 12 / Luanda – Angola.
Site	Site Resultados	<a href="http://www.resultadossalvam.com.ao">www.resultadossalvam.com.ao</a>
E-mail	E-mail geral	geral@resultadossalvam.com

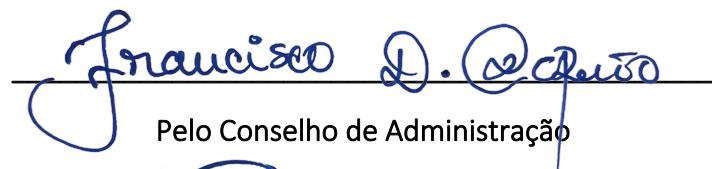
## VIII. TRATAMENTO, DECISÃO E COMUNICAÇÃO DA RESPOSTA

A Todos os clientes é garantido o devido tratamento das reclamações, bem como as devidas repostas, sendo esta remetida ou informada ao Reclamante pelo canal previamente acordado.

**IX. VIGÊNCIA E VALIDADE**

A presente Política vigora a partir da data da sua publicação, podendo ser actualizada com base nas modificações inerentes a novos serviços, novas ameaças e alterações na Política Interna da Resultados.

Luanda, 10 de Julho de 2023.



Pelo Conselho de Administração



RESULTADOS SOCIEDADE CORRETORA DE VALORES MOBILIARIOS, S.A.  
NIF: 5001164678