



POLÍTICA

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Ref: POL/BFACM/2024/003/V01

Entrada em Vigor: 17/06/2024

Classificação de Segurança: **PÚBLICO**

CONTEÚDO

1	Disposições Gerais	3
1.1	Objectivo e Âmbito	3
1.2	Enquadramento Legal, Regulamentar e Normativo	3
1.3	Conceitos e Abreviaturas	4
1.3.1	Abreviaturas	4
1.3.2	Conceitos	4
1.4	Revogação de Normativo	4
1.5	Responsabilidades	4
1.5.1	Direcção Administrativa	4
1.5.2	Órgão de Supervisão Interna	4
1.5.3	Órgão de Supervisão Externa	5
1.6	Omissões	5
1.7	Não cumprimento	5
1.8	Contactos	5
2	Conteúdos Regulamentados	6
2.1	Orientações e Princípios	6
2.1.1	Acessibilidade	6
2.1.2	Confidencialidade	6
2.1.3	Arquivo	6
2.1.4	Independência e Isenção	6
2.1.5	Especialização	7
2.1.6	Melhoria Contínua	7
2.2	Formalização de Reclamações a BFA Capital Markets	7
2.2.1	Requisitos para Formalizar Reclamações	7
2.2.2	Canais para Formalizar Reclamações	8
2.2.3	Recurso à CMC para Apresentar Reclamações	8
2.3	Tratamento de Reclamações	9
2.4	Resposta às Reclamações	9
2.4.1	Prazo de Respostas às Reclamações	9
2.5	Excepções	9
	Controlo Documental	10
	Propriedades do Documento	10

Controlo de versões	11
---------------------------	----

1 DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 OBJECTIVO E ÂMBITO

Em conformidade com a regulamentação em vigor para o sector financeiro e, em específico, para o mercado de capitais, no âmbito da relação entre a BFA Capital Markets e os seus Clientes, em que subsiste a clara consciência dos interesses confiados a BFA Capital Markets, e, com o objectivo de assegurar a maior transparência, devida diligência, imparcialidade, lealdade, descrição, respeito e eficácia, é determinada a presente Política Gestão de Reclamações, que se constitui desta forma como um factor de preservação da confiança no relacionamento com a BFA Capital Markets, de manutenção da satisfação, qualidade e imagem e num mitigador do risco reputacional da BFA Capital Markets.

O presente documento estabelece os princípios orientadores, no que respeita ao relacionamento da BFA Capital Markets com Clientes, para o tratamento de reclamações.

A presente Política destina-se a todos os Colaboradores da BFA Capital Markets e ao público em geral, sejam pessoas singulares ou colectivas, em que se incluem Clientes, Fornecedores e Prestadores de Serviços.

1.2 ENQUADRAMENTO LEGAL, REGULAMENTAR E NORMATIVO

O presente documento endereça a seguinte Legislação, Regulamentação e Normas:

Tabela 1— Referências, Legislação e Regulamentação

NOME
Lei n.º 14/21, de 19 de Maio – Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.
Lei n.º 22/15, de 31 de Agosto - Código dos Valores Mobiliários
Regulamento n.º 1/ 15, de 15 de Maio - Constituição e Registo dos Agentes de Intermediação

Na tabela 2 - Normativos Internos relevantes são listados as Normas internas relevantes para o tema regulamentado no presente documento:

Tabela 2— Normativos Internos relevantes

NOME
Não aplicável

1.3 CONCEITOS E ABREVIATURAS

Detalha-se em seguida os principais termos utilizados na presente Política:

1.3.1 ABREVIATURAS

- Não aplicável

1.3.2 CONCEITOS

- **Reclamações** – São consideradas reclamações, as queixas ou manifestação de insatisfação ou discordância, efectuadas sobre (i) produtos e serviços prestados pela BFA *Capital Markets*, (ii) actuação dos colaboradores ao serviço e em nome da BFA *Capital Markets*, (iii) eventual incumprimento contratual ou legal da BFA *Capital Markets*, apresentado por quem se presuma lesado e, adicionalmente, qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela BFA *Capital Markets*, SDVM.

1.4 REVOGAÇÃO DE NORMATIVO

A presente Política revoga os seguintes normativos:

- Não aplicável

1.5 RESPONSABILIDADES

A presente Política traduz-se nas seguintes responsabilidades dos intervenientes:

1.5.1 DIRECÇÃO ADMINISTRATIVA

Compete à Direcção Administrativa, da BFA *Capital Markets* receber dos Clientes-via canais definidos para o efeito, as reclamações e proceder ao devido tratamento.

A Direcção Administrativa é responsável por gerir, em articulação com as demais Direcções da BFA *Capital Markets*, todos os processos de reclamações de forma centralizada, e de acordo com os pressupostos legais e regulamentares. Desta forma é da responsabilidade da Direcção Administrativa, receber as reclamações enviadas à BFA *Capital Markets*, via email/ telefone ou presencialmente e proceder ao seu registo e classificação para efeitos de controlo, analisar e garantir o seu adequado acompanhamento e resposta, no cumprimento dos prazos legais previstos.

Adicionalmente, a Direcção Administrativa é responsável pela elaboração e submissão de reporte, qualitativo e quantitativo, nos moldes previstos na NP Gestão de Reclamações, bem como propor aos órgãos de gestão da BFA *Capital Markets*, medidas correctivas ou de aperfeiçoamento de procedimentos decorrentes da análise das reclamações recebidas.

1.5.2 ÓRGÃO DE SUPERVISÃO INTERNA

De modo a garantir o cumprimento da legislação e do compromisso da BFA *Capital Markets*, para com os Clientes e sociedade como um todo, os órgãos da estrutura da BFA *Capital Markets* seguidamente identificados, deliberam, acompanham e

supervisionam a actividade da área de tratamento de reclamações da BFA *Capital Markets*, com vista a prestação de um serviço eficiente, isento e seguro:

- Conselho de Administração;
- Comissão de Auditoria e Controlo Interno;
- Comissão Executiva do Conselho da Administração;
- Gabinete de Auditoria Interna;
- Gabinete de Gestão de Riscos;
- Gabinete de Compliance;

1.5.3 ÓRGÃO DE SUPERVISÃO EXTERNA

Em conformidade com a Lei, e de modo a garantir o cumprimento da legislação e do compromisso das entidades do sector Financeiro em Angola, no que se refere à prestação de serviços aos Clientes e sociedade como um todo, os órgãos identificados seguidamente, acompanham, supervisionam e deliberam, sobre a actividade de tratamento de reclamações, com vista à prestação de um serviço eficiente, isento e seguro:

- Comissão do Mercado de Capitais (CMC) - Entidade reguladora para a actividade exercida pela Sociedade.
- Auditores externos.

1.6 OMISSÕES

Os casos de omissão de regulamentação deverão ser endereçados a Direcção Administrativa previamente à adopção de quaisquer medidas.

1.7 NÃO CUMPRIMENTO

A violação do estabelecido no presente documento será objecto de análise por parte de Direcção Administrativa e, sempre que se justifique, do Gabinete de Auditoria Interna. Todas as violações identificadas deverão ser transmitidas a Direcção Administrativa, de acordo com o estabelecido em Normativo Interno.

1.8 CONTACTOS

Questões relacionadas com este documento devem ser endereçadas a Direcção Administrativa:

- Direcção Administrativa: bfacm.administrativa@cm.bfa.ao

2 CONTEÚDOS REGULAMENTADOS

2.1 ORIENTAÇÕES E PRINCÍPIOS

A BFA *Capital Markets* considera que cada reclamação é uma oportunidade de melhoria contínua e nesse sentido contribui para a prestação de um serviço de excelência assente na satisfação do Cliente.

Descrevem-se seguidamente os princípios que orientam o tratamento de reclamações na BFA *Capital Markets*.

2.1.1 ACESSIBILIDADE

A BFA *Capital Markets* disponibiliza aos seus Clientes e a terceiros, de forma visível e de fácil acesso, toda a informação necessária para formalização de uma reclamação, bem como o posterior acesso à reclamação submetida e, respectivos canais previstos, identificados no presente documento, no ponto Canais para formalizar as reclamações.

A formalização de reclamação não implica qualquer custo ou encargo para o Reclamante.

2.1.2 CONFIDENCIALIDADE

É garantida a salvaguarda dos dados do Reclamante, designadamente a sua identidade e o assunto. Para o efeito é constituído um processo autónomo, segregado do processo do Cliente, quando aplicável.

A informação prestada é mantida sob sigilo durante o tratamento da reclamação até à sua conclusão e, em momento posterior, respeitando os princípios do sigilo e tratamento de dados do cliente, estipulados no Regime Geral das Instituições Financeiras. Para o efeito, a BFA *Capital Markets* procede à classificação da informação de todas as reclamações recebidas.

A disponibilização de informação é realizada nos moldes do estritamente necessário e apenas às áreas intervenientes no processo.

2.1.3 ARQUIVO

Todas as reclamações são registadas por ordem numérica sequencial e organizadas em função do assunto ou o objecto da reclamação, visando garantir o devido tratamento e resposta no estrito cumprimento dos respectivos prazos legais.

Todas as reclamações apresentadas são alvo de tratamento.

2.1.4 INDEPENDÊNCIA E ISENÇÃO

As reclamações recebidas são objecto de um tratamento imparcial, isento e independente, face às áreas ou responsáveis objecto da reclamação, com vista à preservação dos direitos dos Reclamantes e de forma a evitar eventuais conflitos de interesse; Quando o tratamento da reclamação é efectuado por órgão diferente do que praticou os actos ou omissões objecto da reclamação, é assegurado que este órgão se pronuncie sobre o assunto.

2.1.5 ESPECIALIZAÇÃO

A gestão e o tratamento de reclamações é assegurada pelos Colaboradores da BFA *Capital Markets*, com qualificação profissional adequada, com conhecimento do negócio, regulamentação e boas práticas, cuja actuação prudente, imparcial e diligente visa consubstanciar um serviço de elevada qualidade e excelência.

2.1.6 MELHORIA CONTÍNUA

São analisadas as causas/origem das reclamações, com o objectivo de identificar oportunidades de melhoria, designadamente evitar reincidências e aumentar a qualidade do serviço da BFA *Capital Markets*. Neste sentido, são considerados também eventuais ou possíveis erros operacionais, falhas de processo ou erros de concepção de novos produtos ou serviços.

São definidos indicadores para avaliar o processo de gestão de reclamações, que permitem orientar a BFA *Capital Markets* para a melhoria contínua dos produtos e serviços, bem como das estruturas e actividades inerentes ao tratamento de reclamações.

2.2 FORMALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES A BFA CAPITAL MARKETS

2.2.1 REQUISITOS PARA FORMALIZAR RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser apresentadas pelo próprio ou em seu nome, por terceiros:

- Caso a reclamação seja apresentada por terceiros e os mesmos sejam representantes legais do Reclamante, a resposta à reclamação será dirigida ao representante;
- Caso a reclamação seja apresentada por terceiros, que não sejam representantes legais, haverá uma avaliação no sentido de aferir a qualidade do interessado e garantir que a eventual resposta, não comprometendo questões de sigilo e de protecção de dados, designadamente quando o interveniente da ocorrência seja Cliente da BFA *Capital Markets*. Adicionalmente, avaliar se o próprio interveniente deve ser abordado, para eventuais esclarecimentos e resposta.

Descrevem-se seguidamente os dados mínimos para formalização de uma reclamação:

2.2.1.1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO RECLAMANTE

No acto de formalização de uma reclamação, o Reclamante deve disponibilizar a seguinte informação:

- **Pessoa Singular**
 - Número de documento de identificação;
 - Número de Conta Custódia;
 - Nome, conforme documento de identificação;
 - Morada completa;
 - Número de identificação fiscal (NIF), facultativo.
- **Pessoa Colectiva**
 - Denominação Social ou Firma;
 - Número de Conta Custódia;

- Identificação do Representante Legal (nome e número do documento de identificação);
- Morada completa da Sede Social;
- Número de identificação fiscal (NIF), facultativo.
- Adicionalmente, o Reclamante deve informar os seus contactos actualizados, indicando:
 - Número de telefone / telemóvel (obrigatório);
 - Endereço de correio electrónico (preferencial para pessoas singulares e obrigatório para pessoas colectivas);
 - Morada para recepção de correio físico para clientes (facultativo).

2.2.1.2 DADOS RELATIVOS À RECLAMAÇÃO

São requisitos mínimos em termos de informação a disponibilizar na reclamação, designadamente:

- Data e Local da reclamação;
- Data e hora da ocorrência ou em que os factos se verificaram, quando possível;
- Local da ocorrência com identificação de possíveis intervenientes (autores e testemunhas), quando possível;
- Descrição factual da ocorrência ou motivo da origem da insatisfação, ou contexto para a sugestão;
- Documentação suporte que considere relevante para a análise da reclamação.

2.2.2 CANAIS PARA FORMALIZAR RECLAMAÇÕES

A BFA Capital Markets tem previstos os canais e meios para receber reclamações, descritos seguidamente na tabela 3.

Tabela 3— Canais e Meios para apresentar reclamações a BFA Capital Markets

CANAL	MEIO	CONTACTO
Presencial (exige sempre formalização da reclamação por escrito)	Carta ou Impresso Sugestão/ Reclamação	Condomínio Zenith Towers, Via AL 16, Torre 2, Piso 11, Município de Talatona, Luanda, via
Correio electrónico	Email	reclamacoes@cm.bfa.ao

2.2.3 RECURSO À CMC PARA APRESENTAR RECLAMAÇÕES

Os Reclamantes podem recorrer à CMC, sem prévia comunicação a BFA Capital Markets, designadamente através dos canais e meios descritos no site da Comissão do Mercado de Capitais:

- Rua do MAT, Complexo Clássicos de Talatona 3º B,
- Bloco A5, 1º e 2º Piso, Luanda, Angola
- Telefone: (+244) 949 546 473 | 992 518 292
- E-mail: institucional@cmc.gv.ao

2.3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A BFA *Capital Markets* acusa a recepção de todas as reclamações, informando nesta comunicação o tempo estimado de resposta à reclamação, por escrito.

A BFA *Capital Markets* procede ao registo de todas as Reclamações em suporte próprio, para devido controlo e acompanhamento, sendo adicionalmente constituído um processo único que inclui todos os dados e respectivos documentos de suporte, caso tenham sido remetidos.

No âmbito da análise realizada à reclamação podem ser necessários esclarecimentos adicionais obtidos junto do Reclamante ou, internamente com recurso a outros órgãos da estrutura da BFA *Capital Markets*.

2.4 RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES

É garantida a resposta a todas as reclamações, sendo esta remetida ou informada ao Reclamante pelo canal previamente acordado com este.

A resposta ao Reclamante deve apresentar o número de referência e data de recepção da reclamação e deve ser completa e fundamentada, apresentada de forma clara, simples e susceptível de ser compreendida pelo Reclamante.

2.4.1 PRAZO DE RESPOSTAS ÀS RECLAMAÇÕES

A BFA *Capital Markets* garante ao Reclamante os prazos de resposta às reclamações, identificadas seguidamente na tabela 4.

Sempre que, por razões justificadas, não seja possível o cumprimento dos prazos ora definidos, a BFA *Capital Markets* deverá efectuar a competente comunicação de esclarecimento ao Reclamante.

Tabela 4 — Prazos máximos de resposta a reclamações

ENQUADRAMENTO	PRAZO DE RESOLUÇÃO*
Reclamações que envolvam uma Instituição	10 Dias
Reclamações que envolvam duas ou mais Instituições em Angola	30 Dias
Reclamações que envolvam uma ou mais Instituições fora de Angola	60 Dias

*Número de dias úteis, a contar desde a data de recepção da reclamação.

2.5 EXCEPÇÕES

- Não se aplicam

CONTROLO DOCUMENTAL

PROPRIEDADES DO DOCUMENTO

Tabela 5 — Propriedades do Documento

PROPRIEDADES DO DOCUMENTO					
Nome	Política Gestão de Reclamações				
Tipo	Política	Classificação	PÚBLICO		
ID	008				
Versão	1/2024	Referência Catálogo	POL/BFACM/2024/003/V01	Referência SG	2024-71-BFA CM CECA
Autor	DA	Aprovador	Conselho de Administração (CA)		
Data de aprovação	05/06/2024	Data de entrada em vigor	17/06/2024		
Data de Publicação	17/06/2024	Data de Revisão	17/06/2027		
Proprietário do Documento	Direcção Administrativa (DA)				
Audiência	Colaboradores da BFA <i>Capital Markets</i> e público em geral				
Disponibilização	Este documento encontra-se actualizado na intranet do BFA e no Site Público do BFA (quando aplicável).				
Principais alterações	Primeira Publicação.				

CONTROLO DE VERSÕES

Tabela 5— Histórico de Versões

VERSÃO	DATA DE APROVAÇÃO	APROVADOR	DATA DE ENTRADA EM VIGOR	PRINCIPAIS ALTERAÇÕES
1/2024	05/06/2024	CA	17/06/2024	Primeira Publicação