

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Data de aprovação	11/06/2024
Data da última alteração	Versão inicial
N.º da versão	1.0
Responsável	Gabinete de Gestão de Risco e <i>Compliance</i>

ÍNDICE

Introdução	3
Artigo 1.º - Enquadramento regulamentar	3
Artigo 2.º - Âmbito e Objectivo	3
Artigo 3.º - Responsabilidades	3
Artigo 4.º - Princípios subjacentes.....	4
Artigo 5.º - Prazos máximos de resposta.....	4
Artigo 6.º - Prazo conservação dos registos	5
Artigo 7.º - Canais para apresentação de reclamações.....	5
Artigo 8.º - Reclamação e recurso à Comissão do Mercado de Capitais ("CMC").....	5
Artigo 9.º - Incumprimento da Política.....	6
Artigo 10.º - Aprovação e entrada em vigor	6
Artigo 11.º - Divulgação, revisão e actualização	6

INTRODUÇÃO

1. A KYROS, SOCIEDADE DISTRIBUIDORA DE VALORES MOBILIÁRIOS, SA (adiante designada por “KYROS SDVM” ou “Sociedade”), estabelece como objectivo permanente um nível de excelência na disponibilização de produtos e soluções de investimentos a todos os seus Clientes, independentemente do canal de comunicação ou interacção que venham a utilizar na sua relação de investimentos com a KYROS SDVM.
2. 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 KYROS SDVM 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 manual de procedimento interno a forma de tratamento, registo e controlo das reclamações recebidas.

Artigo 1.º - ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR

Reconhecendo o direito que assiste a todos os Clientes, encarando cada reclamação como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados, a KYROS SDVM faz constituir a sua Política de Gestão de Reclamações, em linha com os pressupostos enunciados e tendo presente o disposto no Artigo 13.º do Regulamento 1/15 de 15 de Maio, da CMC (“Regulamento 1/15”), o qual orienta que o agente de intermediação deve manter um procedimento eficaz e transparente para o tratamento adequado e rápido de reclamações recebidas de investidores não institucionais.

Artigo 2.º - ÂMBITO E OBJECTIVO

A presente Política de Gestão de Reclamações visa avaliar, de forma isenta, qualquer reclamação ou insatisfação recebidas de Clientes pelos serviços prestados pela Kyros SDVM, devendo tal avaliação ser uma oportunidade para identificação de erros operacionais, de processos, ou de concepção de novos produtos e serviços, garantindo a melhoria contínua e mitigando o risco reputacional.

Artigo 3.º - RESPONSABILIDADES

Em linha com o Modelo de Governo, é da responsabilidade do Conselho de Administração (“CA”) a definição e revisão da presente política e, por delegação de competências, da Comissão Executiva (“CE”), a sua aplicação e consequente supervisão.

Artigo 4.º - PRINCÍPIOS SUBJACNTES

A gestão de reclamações deverá estar assente nos seguintes princípios:

- a) **Acessibilidade:** as informações críticas sobre como e onde os Clientes e demais partes interessadas devem submeter as suas reclamações devem públicas, de fácil acesso e visíveis nos vários canais de divulgação e comunicação institucional.
- b) **Confidencialidade:** a identidade do reclamante deve ser preservada, de modo a assegurar que somente os Colaboradores da KYROS SDVM, responsáveis pelo tratamento e resposta da respectiva reclamação, tenham acesso.
- c) **Registo:** a KYROS SDVM deverá assegurar que toda reclamação recebida, independentemente do canal que tenha sido submetido, seja tempestivamente registada, atribuída uma referência interna, contendo o mínimo de informação requerida nos termos do Regulamento 1/15, facilitando o seu rastreio e acompanhamento dos prazos.
- d) **Resposta:** todas as reclamações recebidas deveram ser objecto de resposta, independentemente de a decisão ser favorável ou desfavorável para o reclamante, devendo ser objectiva, concreta e clara sobre os motivos que fundamentam a respectiva decisão.
- e) **Gratuidade:** o tratamento da reclamação é isento de quaisquer custos ou comissões para o Cliente.
- f) **Independência:** em linha com o disposto na d) do n.º 1 do Artigo 13.º do Regulamento 1/15, a KYROS SDVM assegura que o encaminhamento e tratamento da reclamação seja diferente do (alegado) colaborador que tenha praticado o acto de que se reclama, cumprindo, desta forma, com o princípio de segregação de funções.
- g) **Melhoria contínua:** a KYROS SDVM assegura que a gestão de reclamações constitui uma ferramenta de melhoria contínua dos serviços prestados e das soluções oferecidas aos seus clientes, mediante análise das situações recorrentes e implementação dos respectivos planos de acção.

Artigo 5.º - PRAZOS MÁXIMOS DE RESPOSTA

1. Para o tratamento diligente, adequado e tempestivo das reclamações recebidas, a KYROS SDVM aplica os seguintes prazos máximos de resposta:

Âmbito da reclamação	Prazo Máximo
Reclamações que envolvam apenas a KYROS SDVM	20 dias úteis
Reclamações que envolvam a KYROS SDVM e outras Instituições estabelecidas em Angola	30 dias úteis
Reclamações que envolvam a KYROS SDVM e outras Instituições não estabelecidas em Angola	60 dias úteis

2. Em situações de elevada complexidade que não seja possível o cumprimento dos prazos acima indicados, a KYROS SDVM, deverá assegurar envio do ponto de situação dentro dos respectivos prazos, preferencialmente, por carta ou e-mail, justificando a limitação que justifica o incumprimento verificado.

Artigo 6.º - PRAZO CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS

A KYROS SDVM deverá garantir a preservação, por um período de 10 (dez) anos, dos registos de todas as reclamações que incluam:

- a) A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada;
- b) A identificação do serviço e actividade de investimento em causa e a data da ocorrência dos factos;
- c) A identificação do colaborador que praticou o acto objecto da reclamação;
- d) A apreciação efectuada pelo agente de intermediação, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

Artigo 7.º - CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O Cliente poderá apresentar a sua reclamação através dos seguintes canais:

- a) E-mail (reclamacoes@kyros-sdvm.com);
- b) Site institucional (www.kyros-sdvm.com);
- c) Ficha de reclamação disponível na sede social da KYROS SDVM, bem como no [Site Institucional](#);
- d) Telemóvel: (+244) 938 12 12 12;
- e) Por carta, dirigida à sede social da KYROS SDVM, sita Luanda, Distrito Urbano da Ingombota, Bairro Maculusso, Rua Rei Katyavala, Edifício Rei Katyavala, Bloco B – Escritórios, 2.º piso.

Artigo 8.º - RECLAMAÇÃO E RECURSO À COMISSÃO DO MERCADO DE CAPITAIS (“CMC”)

O cliente pode apresentar uma reclamação directamente ou, caso aplicável, recorrer à Comissão do Mercado de Capitais (“CMC”), pelas seguintes formas de contacto:

- a) E-mail (institucional@cmc.ao);
- b) Telemóvel: (+244) 992 518 292 | (+244) 949 546 473
- c) Por carta dirigida à sede da CMC, sita no Rua do MAT, Complexo Clássicos de Talatona, Bloco A5, 1º e 2º, Luanda, Angola.

Artigo 9.º - INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

3. O incumprimento do disposto na presente Política pelos Colaboradores da KYROS-SDVM constitui violação grave aos deveres de ética e conduta, sem prejuízo de aplicações de medidas disciplinares ou eventual responsabilidade cível e/ou criminal, caso aplicável.
4. A adequação, eficácia e cumprimento das medidas estabelecidas na presente Política são objecto de acompanhamento e avaliação regular, devendo ser adoptadas os mecanismos adequados para corrigir prontamente eventuais deficiências.

Artigo 10.º - APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade, entrando em vigor na data da sua aprovação e publicação, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

Artigo 11.º - DIVULGAÇÃO, REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO

1. A presente Política encontra-se disponível para consulta no sítio digital interno e externo da KYROS SDVM.
2. A presente Política deve ser revista anualmente ou sempre que se verifiquem alterações que justifiquem a sua revisão.
3. Aprovado em Conselho de Administração em Luanda, aos 11 de Junho de 2024.

KYROS - SOCIEDADE DISTRIBUIDORA DE VALORES MOBILIÁRIOS (SDVM), S.A.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO