



**Standard
Invest**

Nome do Documento: Política de Tratamento de Reclamações
Nível: Standard Invest
Tipo: Direcção de Compliance
Responsável: Director de Compliance
Aprovado Por: Conselho de Administração
Data de Aprovação: 25/04/2024
Data de Revisão: 25/04/2026

Este documento foi classificado como CONFIDENCIAL e para USO EXCLUSIVAMENTE INTERNO, tendo sido elaborado unicamente para uso interno na Standard Invest. É proibida a divulgação deste documento, por quaisquer meios, fora do Standard Invest. S.U. e/ou do Grupo Standard Bank, salvo se prévia e expressamente autorizada, por escrito, pelo administrador da política.

Índice

1. Introdução	3
2. Aplicabilidade	3
3. Apresentação de Reclamações	3
4. Prazos de Resposta a Reclamações	4
5. Processo	4
6. Decisão e Comunicação de Resposta	5
7. Incumprimento da Política em Vigor	5
8. Aprovação, Divulgação e Avaliação	5

1. Introdução

O presente documento estabelece a Política de Tratamento de Reclamações da Standard Invest – Sociedade Distribuidora de Valores Mobiliários – , (SU), SA. (doravante “Standard Invest” ou “Sociedade”), de forma a garantir um tratamento de processos de reclamação diligente, eficaz e imparcial, bem como, uma resolução rápida e transparente.

A existência da presente Política atribui credibilidade à Standard Invest, uma vez que permite avaliar qualquer reclamação ou insatisfação vinda de clientes ou potenciais clientes, constituindo, assim, um factor de melhoria constante na qualidade do serviço prestado.

2. Aplicabilidade

Como forma de assegurar coerência de procedimentos internos, a Standard Invest aplica os procedimentos definidos na presente Política a todas as reclamações de clientes e potenciais clientes, independentemente de qual a classificação que lhe for atribuída: institucionais ou não-institucionais.

3. Apresentação de Reclamações

A Standard Invest não estabelece um formato obrigatório na apresentação de uma reclamação, embora sejam necessárias informações mínimas para que seja possível uma análise verídica da situação em causa, Pelo que é necessário que a reclamação contenha:

- Identificação do Reclamante - no caso de ser cliente: nome completo e nº de conta custódia; no caso de não ser cliente: nome completo, endereço e contactos para resposta;
- Motivo da Reclamação – descrição extensiva da situação;
- Local da ocorrência;
- Data e hora da ocorrência;

- Identificação de testemunhas, caso existam, que tenham assistido ou estado envolvidas na situação descrita;
- Identificação, se possível e aplicável, do colaborador envolvido na ocorrência;
- Outras informações que o Reclamante considere relevantes para análise e esclarecimento da situação.

As reclamações podem ser efectuadas, em formato electrónico, através do website da sociedade (www.standardinvest.co.ao) e/ou pelo email reclamacoes@standardinvest.co.ao.

4. Prazos de Resposta a Reclamações

De forma à garantir um serviço de excelência, a Sociedade empenha-se com os seguintes prazos de resposta:

- Prazo máximo de vinte (05) dias no caso de reclamações que envolvam apenas a Standard Invest, contando a partir da data da reclamação;
- Prazo máximo de trinta (10) dias no caso de reclamações que envolvam outras instituições, contando a partir da data da reclamação;

No caso de não ser possível garantir o cumprimento destes prazos, o Reclamante deve ser, prontamente, contactado pela Sociedade e informado de que a situação reportada se encontra sob análise e que lhe será apresentada uma resposta o mais brevemente possível.

5. Processo

Toda e qualquer reclamação recebida na Standard Invest será tratada com princípios de equidade, rigor e transparência.

Após recepção da reclamação ou insatisfação, a Standard Invest desenvolve as diligências necessárias para apurar e avaliar a alegação do Reclamante, procedendo a uma análise

isenta e cuidada a toda a informação e documentação que se encontre disponível, em interacção com as áreas internas da Sociedade.

A Standard Invest mantém um registo de cada reclamação feita, composto pelo processo completo desde a sua análise inicial, decisão e resposta. Este mesmo registo encontrar-se-á acessível a entidades de supervisão, de acordo com os prazos legalmente previstos.

6. Decisão e Comunicação de Resposta

As decisões sobre as reclamações são fundamentadas à luz de critérios legais, objectivos e racionais que salvaguardem os melhores interesses do Reclamante e da Sociedade.

A posição, devidamente fundamentada, da Sociedade relativamente a cada processo será formalmente comunicada ao reclamante, independentemente de ser favorável ou desfavorável ao mesmo. A comunicação poderá ser feita presencialmente ou por vias de carta registada, e-mail ou canal telefónico, para os endereços, moradas e números de telefone indicados nos registos da Sociedade ao cliente/reclamante.

7. Incumprimento da Política em Vigor

O incumprimento do estabelecido na presente Política constitui uma grave violação dos deveres de conduta e, em consequência podem ser aplicadas medidas disciplinares, sanções contratuais ou eventual responsabilidade criminal.

8. Aprovação, Divulgação e Avaliação

Cabe ao Conselho de Administração rever e aprovar anualmente, ou sempre que necessário, a Política de Tratamento de Reclamações da Standard Invest por forma a garantir que se mantém actual e apropriada para o cumprimento do seu propósito.

A presente Política é internamente divulgada junto de todos os colaboradores e Conselho Fiscal e encontra-se disponível para consulta no website da Standard Invest.