



**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](http://www.standardinvest.co.ao)) e/ou pelo email [reclamacoes@standardinvest.co.ao](mailto: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.