

# Standard Invest – Política/Policy

Nome da Política:	Política de Tratamento de Reclamações
Policy Name:	Complaints Policy
Objecto	A presente Política visa assegurar que todas as reclamações apresentadas por clientes ou potenciais clientes sejam tratadas com diligência, eficácia e imparcialidade, garantindo uma resolução rápida e transparente dos processos de reclamação, bem como contribuir para a credibilidade da Standard Invest – Sociedade Distribuidora de Valores Mobiliários –, (SU), SA. e para a melhoria contínua na qualidade do serviço prestado pela sociedade.
Abstract:	The policy aims to ensure that all complaints submitted by customers or potential customers are diligently, effectively, and impartially dealt with, guaranteeing a swift and transparent resolution of complaint processes, as well as contributing to the credibility of Standard Invest - Sociedade Distribuidora de Valores Mobiliários, (SU), SA. and to the continuous improvement in the quality of the service provided by the company.
Nível	Standard Invest
Level:	Standard Invest
Classificação:	Uso exclusivamente interno
Classification:	Internal use only
Responsável:	Director de Risco e Compliance
Owner:	Head of Risk and Compliance
Aprovado por:	Conselho de Administração
Approved By:	Board of Directors
Data da Aprovação:	23/04/2025
Approval Date:	23/04/2025
Entrada em Vigor	23/04/2025
Effective Date:	23/04/2025

Data de Revisão Review Date:	23/04/2027 2304/2027
Numero da Versão Version Number:	2 2
Tipo de Risco Risk type:	Conformidade, Operacional. Compliance, Operational.
Palavras chave Key words:	Reclamações, Tratamentos, Princípios. Complaints, Treatments, Principles.
Numero do documento Document Number:	<b>P021</b> <b>P021</b>

#### **Classification**

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

*This document has been classified as FOR INTERNAL USE ONLY and has been issued strictly for internal business purposes of Standard Invest SDVM (SU) S.A. Dissemination hereof by any means outside the Standard Invest SDVM (SU) S.A. and/or Standard Bank Group is prohibited unless prior written approval is obtained from the policy owner.*

#### **Copyright**

*Todos os direitos, incluindo os direitos de autor sobre o conteúdo deste documento, são propriedade da Standard Invest SDVM (SU) S.A.*

*All rights including those in copyright in the content of this document are owned by the Standard Invest SDVM (SU) S.A.*

1	Declaração de Política	Policy Statement
1.1	O negócio da Standard Invest SDVM (SU), S.A. (adiante Standard Invest ou Sociedade) baseia-se na confiança e integridade tal como são percebidas pelas suas partes interessadas, especialmente pelos nossos clientes, accionistas e reguladores.	The business of Standard Invest SDVM (SU), S.A. (hereinafter Standard Invest or Company) is based on trust and integrity as perceived by its stakeholders, especially our customers, shareholders, and regulators.
1.2	Um elemento importante de confiança e integridade é garantir que a Sociedade conduza os seus negócios de acordo com os valores e o Código de Conduta que a sociedade adotou, em conformidade com a legislação aplicável.	An important element of trust and integrity is ensuring that the company conducts its business in accordance with the values and Code of Conduct that the company has adopted, in compliance with applicable legislation.
1.3	A Sociedade está empenhado em resolver as queixas e em tratar os queixosos de forma justa	The company is committed to resolving complaints and treating complainants fairly.
1.4	A Política de Gestão de Reclamações foi concebida para cumprir as obrigações regulamentares aplicáveis em todas as operações sul-africanas do grupo, garantindo que:	The Complaints Management Policy has been designed to fulfil the regulatory obligations applicable to Standard Invest, ensuring that:
1.4.1	as reclamações são examinadas após a adoção de medidas razoáveis para recolher e investigar todas as informações e circunstâncias relevantes e adequadas, tendo devidamente em conta o tratamento equitativo dos reclamantes;	complaints are considered after taking reasonable steps to gather and investigate all relevant and appropriate information and circumstances, with due regard to fair treatment of complainants;
1.4.2	os papéis e responsabilidades de todos os intervenientes internos estão claramente definidos; e ainda	the roles and responsibilities of all internal stakeholders are clearly set out; and

1.4.3	existem controlos internos para gerir as reclamações.	internal controls are in place to manage complaints.
<b>2</b>	<b>Aplicabilidade</b>	<b>Applicability</b>
2.1	Esta Política aplica-se a todas as reclamações de clientes e potenciais clientes, independentemente da sua qualidade—institucional ou não institucional—assegurando a coerência dos procedimentos internos definidos nesta política.	This Policy applies to all complaints from customers and potential customers, regardless of their quality - institutional or non-institutional - ensuring the coherence of the internal procedures defined in this policy.
2.2	Esta Política reflete os requisitos mínimos da Standard Invest e pode ser complementada por procedimentos internos, caso aplicável.	This Policy reflects Standard Invest's basic requirements and may be supplemented by internal procedures, if applicable.
<b>3</b>	<b>Política</b>	<b>Policy</b>
3.1	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.	Standard Invest does not establish a compulsory format for submitting a complaint, although minimum information is required for a truthful analysis of the situation in question.
3.2	Para efeitos de reclamação, a Standard Invest apenas estabelece que a reclamação deve conter os seguintes requisitos mínimos:	For complaint purposes, Standard Invest simply states that the complaint must contain the following minimum requirements:
3.2.1	Identificação do reclamante (caso seja cliente):	Identification of the complainant (if they are a customer):
3.2.1.1	Caso seja cliente:	Customer:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome completo do cliente;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Full name of the customer.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>O número da conta custódia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Custody account number.</li> </ul>
3.2.1.2	Caso não seja cliente:	Non-customer:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome completo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Full name;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Endereço (com a maior exatidão possível);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Address (as accurate as possible);</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto para resposta –Número do telemóvel/e-mail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contact for reply -Mobile phone number/email.</li> </ul>
3.2.2	Descrição exaustiva dos motivos da reclamação;	An accurate description of the reasons for the complaint;
3.2.3	Local da ocorrência;	Location of the incident;
3.2.4	Data e hora da ocorrência;	Date and time of the incident;
3.2.5	Identificação de testemunhas que tenham assistido ou estado envolvidas na situação, se aplicável;	Identification of witnesses who have witnessed or been involved in the situation, if applicable;
3.2.6	Identificação do colaborador envolvido na ocorrência, se aplicável;	Identification of the employee involved in the incident, if applicable;
3.2.7	Outras situações que o reclamante considere relevantes para a análise e esclarecimento da situação.	Other issues that the complainant considers relevant to the analysis and clarification of the situation.
3.3	As reclamações podem ser feitas pelas seguintes vias:	Complaints can be made via the following channels:
3.3.1	As reclamações podem ser feitas através do website da Sociedade ( <a href="http://www.standardinvest.co.ao">www.standardinvest.co.ao</a> ) e/ou pelo e-mail <a href="mailto:reclamacoes@standardinvest.co.ao">reclamacoes@standardinvest.co.ao</a> .	Complaints can be made via the Company's website ( <a href="http://www.standardinvest.co.ao">www.standardinvest.co.ao</a> ) and/or by e-mail to <a href="mailto:reclamacoes@standardinvest.co.ao">reclamacoes@standardinvest.co.ao</a> .
3.3.2	Por carta dirigida a sede da Standard Invest: Empreendimento Inara Business Park & Gardens, Edifício Sanlam, Torre 2, Piso 7.º,	By letter addressed to Standard Invest's head office: Empreendimento Inara Business Park & Gardens, Edifício Sanlam, Torre 2, Piso 7.º,

	Via A2, Município do Talatona, Luanda – Angola .	Via A2, Município do Talatona, Luanda - Angola.
3.3.3	Directamente a na Comissão do Mercado de Capitais através do endereço electrónico <a href="https://www.cmc.ao/pt-pt/reclamacoes">https://www.cmc.ao/pt-pt/reclamacoes</a>	Directly to the Capital Markets Commission at <a href="https://www.cmc.ao/pt-pt/reclamacoes">https://www.cmc.ao/pt-pt/reclamacoes</a>
3.6	<b>Prazos e respostas a reclamações:</b>	<b>Deadlines and responses to complaints:</b>
3.6.1	A Sociedade deve proceder ao tratamento das reclamações de acordo com os seguintes prazos:	The Company must process complaints in accordance with the following deadlines:
3.6.1.1	<b>Dez (10) dias</b> úteis no caso de reclamações que envolvam apenas a Standard Invest, contados a partir da data da recepção da reclamação;	<b>Ten (10) business days</b> in case of complaints involving Standard Invest only, counted from the date of receipt of the complaint;
3.6.1.2	<b>Quinze (15) dias</b> úteis no caso de reclamações que envolvam outras instituições, contados a partir da data da recepção da reclamação;	<b>Fifteen (15) business days</b> in case of complaints involving other institutions, counted from the date of receipt of the complaint;
3.7	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.	If these deadlines cannot be guaranteed, the complainant must be contacted promptly by the Company and informed that the situation is under analysis and that a response will be provided as soon as possible.
3.8	O tratamento das reclamações recebidas pela Standard Invest deve obedecer aos seguintes princípios basilares:	The treatment of complaints received by Standard Invest must comply with the following basic principles:
3.8.1	Toda e qualquer reclamação recebida pela Sociedade deve ser tratada com equidade, rigor e transparência;	Any complaint received by the Company must be dealt with fairly, rigorously, and transparently;

3.8.2	Após a recepção da reclamação, a Sociedade deve desenvolver as diligências necessárias para apurar e avaliar a(s) alegação(ões) do reclamante, procedendo a uma análise isenta e cuidadosa de toda a informação e documentação disponível, em interação com as áreas internas da Sociedade.	Upon receipt of the complaint, the Company must take the necessary steps to ascertain and evaluate the complainant's allegation, carrying out an impartial and careful analysis of all the information and documentation available, in interaction with the Company's internal areas.
3.8.3	A Standard Invest deve manter um registo de cada reclamação feita, composto pelo processo completo desde a sua análise inicial, decisão e resposta, que deverá encontrar-se acessível ao Organismo de Supervisão, por um período mínimo de 10 (dez) anos. E para efeitos de reporte devem ser mantidos os seguintes elementos:	Standard Invest must keep a record of each complaint made, consisting of the complete process from its initial analysis, decision, and response, which must be accessible to the Supervisory Body for a minimum period of 10 (ten) years. And for the purposes of reporting to the board of directors, the following information must be kept:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de queixas recebidas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• number of complaints received;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de queixas acolhidas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• number of complaints upheld;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de queixas rejeitadas e motivos da rejeição;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• number of rejected complaints and reasons for the rejection;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de queixas apresentadas directamente a Comissão do Mercado de Capitais;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Number of complaints lodged directly with the Capital Markets Commission;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número e montantes dos pagamentos compensatórios efetuados; e,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Number and amounts of compensation payments made; and,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de reclamações pendentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total number of complaints outstanding.</li> </ul>
3.9	Acompanhamento regular do enquadramento das áreas de negócio.	Regular monitoring of the business areas' framework.
3.9.1	Todos os colaboradores responsáveis pela tomada de decisões ou recomendações em relação a reclamações em geral ou a uma reclamação específica devem:	All employees that are responsible for making decisions or recommendations in respect of complaints generally or a specific complaint must:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuir experiência, conhecimentos e competências adequados e receber formação adequada sobre o tratamento das queixas, o tratamento equitativo dos clientes, o objeto das queixas em causa e as implicações jurídicas e regulamentares relevantes;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• have appropriate experience, knowledge and skills and be adequately trained, in complaints handling, fair treatment of clients, the subject matter of the complaints concerned and relevant legal and regulatory implications;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• não estar sujeito a conflitos de interesses; e ainda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• not be subject to a conflict of interest; and</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispor de poderes adequados para tomar decisões ou recomendações imparciais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• be adequately empowered to make impartial decisions or recommendations.</li> </ul>
<b>3.10</b>	<b>Decisão e comunicação de resposta:</b>	<b>Decision and response:</b>
3.10.1	Nos termos da presente Política, as reclamações devem ser fundamentadas à luz dos critérios legais, objetivos e racionais que salvaguardem os melhores interesses do reclamante e da Sociedade.	Under this Policy, complaints must be substantiated in the light of legal criteria, objective and rational criteria that safeguard the best interests of the complainant and of the Company.

3.10.2	A posição, devidamente fundamentada, da Sociedade relativamente a cada processo será formalmente comunicada ao reclamante, independentemente de ser favorável ou não ao mesmo.	The Company's properly reasoned position on each case will be formally communicated to the complainant, regardless of whether it is favorable or not.
3.10.3	A comunicação poderá ser feita por e-mail e/ou por meio de carta registada com aviso de recepção, para os endereços, moradas e/ou números de telefone indicados da Sociedade ao cliente/reclamante.	Communication may be made by e-mail and/or by registered letter with acknowledgement of receipt, to the addresses, addresses and/or telephone numbers indicated by the Company to the client/complainant.
3.10.4	Excepcionalmente, a comunicação pode ser feita pessoalmente, desde que, no final da reunião, seja elaborada uma ata devidamente assinada pelas partes.	Exceptionally, the communication can be made in person, provided that, at the end of the meeting, minutes are drawn up and signed by the parties.
3.10.5	Não é cobrada nenhuma comissão ou despesa de corrente do processo de tratamento de reclamações.	No commission or out-of-pocket expenses are charged for the complaint handling process.
<b>4</b>	<b>Funções e Responsabilidades</b>	<b>Roles and Responsibilities</b>
<b>4.1</b>	<b>Ao Conselho de Administração:</b>	<b>To the Board of Directors:</b>
4.1.1	Cabe sob proposta da Direcção de Compliance, rever e aprovar, 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.	At the proposal of the Compliance Department, it is responsible for reviewing and approving Standard Invest's Complaints Policy, in order to ensure that it remains current and appropriate for fulfilling its purpose.
<b>4.2</b>	<b>A Direcção de Compliance deve:</b>	<b>The Compliance Department must:</b>
4.2.1	desenvolver, analisar e manter esta política;	develop, analyze and maintain this policy;
4.2.2	controlar adesão a esta política;	monitor adherence to this policy;

4.2.3	consciencializar os colaboradores sobre esta política;	make employees aware of this policy;
4.2.4	aconselhar os colaboradores, gestores directos e directores de unidades de negócio quando necessário;	advise employees, direct managers and business unit directors when necessary;
4.2.5	ajudar nos casos em que tenha sido comunicada uma violação real ou potencial desta política;	assist in cases where an actual or potential violation of this policy has been reported;
4.2.6	fornecer formação e orientação aos colaboradores e áreas de negocio relativamente a esta política.	provide training and guidance to employees and business areas regarding this policy.
<b>5</b>	<b>Políticas e procedimentos da Sociedade</b>	<b>Company Related Policies and Procedures</b>
5.1	Política de Compliance	Compliance Policy
<b>6</b>	<b>Incumprimento</b>	<b>Non-Compliance</b>
6.1	O incumprimento desta política ou dos procedimentos (intencionalmente ou por negligência) resultará na abertura de um procedimento disciplinar, podendo, com efeito, resultar na aplicação de uma das medidas previstas na lei.	Non-compliance with this policy or the procedures (intentionally or through negligence) may result in the opening of a disciplinary procedure and may, in fact, result in the application of one of the measures provided for by law.
6.2	Além disso, um colaborador pode ser considerado pessoalmente responsável pelos danos resultantes à Sociedade, directamente relacionados com o incumprimento da presente Política.	In addition, an employee may be held personally liable for damages resulting to the Company directly related to non-compliance with this Policy.
<b>7</b>	<b>Administração da Política</b>	<b>Policy Administration</b>

**Pessoa de Contacto**

**Nome:** Gonçalves Neto

**Título:** Director de Risco e Compliance

**Direcção:** Risco e Compliance

**Contact Person**

**Name:** Gonçalves Neto

**Title:** Head of Risk and Compliance

**Department:** Risk and Compliance



**Telefone:** (+244) 930 958 411

**Telephone:** (+244) 930 958 411

**E-mail:** [goncalves.neto@standardinvest.co.ao](mailto:goncalves.neto@standardinvest.co.ao)

**E-mail:** [goncalves.neto@standardinvest.co.ao](mailto:goncalves.neto@standardinvest.co.ao)