

<b>DISTRIBUIDORA VALOR - S.D.V.M. (SU), S.A</b>			
<b>Política</b>			
<b>Ref<sup>a</sup>:</b>	OS012	<b>Versão:</b>	2.0
<b>Entrada em Vigor:</b> 26.09.2025			
<b>Título:</b> Política de Tratamento de Reclamação			
<b>Processo Associado:</b> Indefinido			

### **Sumário**

A presente Ordem de Serviço, Institui a Política de Tratamento de reclamações.

### **Documento atribuído ao:**

Gabinete de Compliance

### **Alteração a Versão anterior:**

**26-09-2025** - Inclusão do Artigo n.º 20 sobre o Prazo Máximo de Resposta e o Artigo n.º 21 sobre o Registo da Reclamação, previstos no artigo n.º 15 do Regulamento n.º 2/25 de 24 de Junho.

### **Emitente(s)**

Distribuidora Valor, S.D.V.M, (S.U), S.A.

### **Índice**

<b>CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 1º - ÂMBITO E COMPETENCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 2º - OBJECTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 3º - LEGITIMIDADE PARA RECLAMAR .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 4º - SÍGILo .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II - DA RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 5º - CARACTERISTICAS DA RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 6º - FORMAS DE RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 7º - RECLAMAÇÕES POR CARTA .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 8º - RECLAMAÇÕES VIA FOLHETO/LIVRO DE RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 9º - RECLAMAÇÃO VERBAL E PESSOAL .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 10º - RECLAMAÇÕES POR TELEFONE .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 11º - RECLAMAÇÕES POR CORREIO ELECTRONICO (E-MAIL).....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 12º - RECLAMAÇÕES PELO WEBSITE DA DISTRIBUIDORA.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 13º- RESPOSTA AUTOMÁTICA.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO III - ANALISE E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 15º - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 16º - RECLAMAÇÕES NÃO PROCEDENTES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 17º - RECLAMAÇÕES PROCEDENTES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 18º - TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 19º - RESPOSTA AO CLIENTE AUTOR DA RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 20º - PRAZO MÁXIMO DE RESPOSTA .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 21º - REGISTO DA RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>8</b>

CAPÍTULO IV - ASPECTOS FINAIS .....	8
ARTIGO 22º - CONTROLO INTERNO .....	8
ARTIGO 23º - ALTERAÇÕES.....	9
ARTIGO 24º - ENTRADA EM VIGOR .....	9
<b>Documentos Revogados:</b> .....	9
<b>Diplomas Complementares:</b> .....	9
<b>Informações Adicionais:</b> .....	9
<b>Anexos:</b> .....	10



## CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO

### ARTIGO 1º - ÂMBITO E COMPETENCIAS

1. A presente política é aplicável a todas as reclamações recebidas pela Distribuidora em virtude da prestação da sua actividade e é aplicável a todas unidades orgânicas da Distribuidora na medida em que a sua intervenção no processo de saneamento da reclamação seja indispensável.

2. Compete ao:

- a) Front Officer: receber, registar todas as reclamações recebidas pela Distribuidora independentemente do Canal de Comunicação (telefone, e-mail, carta etc) e dar andamento (encaminhar) às direcções a que as mesmas respeitem, extrair os reportes e mapas da plataforma, dar tratamento as reclamações e pedidos de informações que sejam do seu âmbito e domínio.
- b) Gabinete Compliance: velar pelo cumprimento do regulamento aplicável e os prazos de reportes de informação.

### ARTIGO 2º - OBJECTO

O normativo vem definir as regras, competências e prazos para o tratamento de reclamações inerentes aos serviços disponibilizados pela Distribuidora Valor naquilo que é a materialização do seu objecto social e consequente relacionamento comercial com os clientes.

### ARTIGO 3º - LEGITIMIDADE PARA RECLAMAR

1. As reclamações só podem ser apresentadas a Distribuidora pelo cliente ou pelo seu representante (mediante comprovação), no âmbito de uma relação comercial e estando subjacente um serviço disponibilizado pela Distribuidora.
2. Também podem reclamar junto da Distribuidora Valor, todas aquelas entidades que por meio de uma relação ocasional, subscrevem o produto ou serviço prestado pela Distribuidora.

### ARTIGO 4º - SÍGILo

O tratamento de reclamações está sujeito as normas de sigilo bancário relativamente a informação de identificação pessoal e patrimonial do cliente reclamante.

## CAPÍTULO II - DA RECLAMAÇÃO

### ARTIGO 5º - CARACTERISTICAS DA RECLAMAÇÃO

1. A reclamação é um meio de tutela e defesa dos interesses dos clientes ao dispor destes na qualidade de consumidores de serviços de intermediação financeira. Em regra, as reclamações são gratuitas, excepto aquelas que obriguem a Distribuidora a incorrer a custos desnecessários sempre que não haja causa para a reclamação ou por negligência do cliente.
2. Nos termos da regulamentação em vigor as reclamações devem conter os seguintes elementos:
  - a) Reclamação de pessoas singulares
    - identificação completa do reclamante (incluindo a localidade, e-mail e contacto telefónico);
    - motivo ou causa da reclamação;
    - período ou data a qual se refere a reclamação;
    - cópia dos documentos comprovativos dos factos que constituem objecto de reclamação (sempre que existirem).
  - b) Reclamação de pessoas colectivas
    - denominação social (incluindo a localidade da sede, e-mail e contacto telefónico);
    - Identificação do representante legal
    - motivo ou causa da reclamação (exposição clara dos factos);
    - período ou data a qual se refere a reclamação;
    - cópia dos documentos comprovativos dos factos que constituem objecto de reclamação (sempre que existirem).
3. Sempre que a reclamação não incluir os elementos relevantes para a sua apreciação, tal como indicados no número anterior, a Distribuidora dá conhecimento ao reclamante desse facto e convida-o a suprir tais omissões.

### ARTIGO 6º - FORMAS DE RECLAMAÇÃO

A Distribuidora Valor aceita e recepciona reclamações pelos seguintes meios:

- a) carta;
- b) livro de reclamação/folheto de reclamações;
- c) pessoalmente;
- d) por telefone;
- e) por correio electrónico (E-mail);
- f) site da Internet da Distribuidora.

### ARTIGO 7º - RECLAMAÇÕES POR CARTA

1. As reclamações por carta, entregues directamente no balcão da Distribuidora, devem ser recepcionadas, assinadas, carimbadas e com a inclusão da data de recepção pelo colaborador encarregue. Posteriormente, efectua-se uma digitalização/scan e uma cópia da carta de reclamação recepcionada que será entregue ao Gabinete de Compliance.
2. O colaborador responsável pelo atendimento do cliente reclamante informa sobre os prazos de tratamento e resposta às reclamações de clientes, conforme estabelecido no artigo 14º da presente Política.

#### **ARTIGO 8º - RECLAMAÇÕES VIA FOLHETO/LIVRO DE RECLAMAÇÃO**

1. Sempre que qualquer cliente se tenha dirigido ao balcão da Distribuidora e pretenda fazer uma reclamação, mas não se faça acompanhar por uma carta pré-feita, o colaborador encarregue do atendimento ao cliente deve fornecer um folheto de reclamação ao mesmo e pedir que seja preenchido.
2. Ao proceder à entrega do formulário, deve ser informado ao cliente que, caso pretenda, poderá selar a reclamação por via do papel aderente constante do formulário, no sentido de evitar que os colaboradores do balcão tenham acesso ao conteúdo da reclamação.
3. Ao receber o formulário de reclamação preenchido pelo cliente, o colaborador encarregado pelo atendimento do cliente, preenche o campo dedicado à Distribuidora bem como procede à digitalização e fotocópia do referido formulário. Caso o formulário seja recebido não selado, a digitalização e a fotocópia são feitos frente e verso do formulário aberto. Caso o formulário seja entregue selado, a digitalização e cópia é efectuada a partir do lado preenchido do formulário.
4. O ficheiro digitalizado é enviado no momento para o e-mail [Reclamações@Distribuidoravlor.ao](mailto:Reclamações@Distribuidoravlor.ao). As caixas de reclamação disponíveis no Balcão são abertas exclusivamente pelo Gabinete de Compliance e Pelo Gabinete de Auditoria, sob nenhuma circunstância os colaboradores do Font Office poderão ter acesso às reclamações seladas existentes nos seus balcões sem a presença de colaboradores de um dos dois Gabinetes acima mencionada.

#### **ARTIGO 9º - RECLAMAÇÃO VERBAL E PESSOAL**

1. Ao atender a reclamação verbal, o responsável do balcão anota de forma objectiva o conteúdo da reclamação no modelo competente (anexo 1 - Reclamações verbais de cliente), após o preenchimento o modelo é impresso e solicita-se ao cliente que confirme os seus dados, bem como, assine a referida minuta de reclamação, caso concorde com os dados recolhidos. A minuta assinada pelo cliente é recepcionada pela Distribuidora, com assinatura, carimbo e a data de recepção, efectua-se uma fotocópia e uma digitalização das mesmas.
2. O documento original assinado pelo cliente, é enviado por correio interno para o Gabinete de Compliance.

#### **ARTIGO 10º - RECLAMAÇÕES POR TELEFONE**

1. A reclamações recebidas por telefone, seguem o mesmo trâmite das reclamações recebidas de forma verbal e pessoalmente no balcão. Sendo sempre, que em primeira instância o Font Office sugere ao cliente que proceda a reclamação por via escrita, a partir do e-mail de reclamações ou em alternativa use o site da Distribuidora. De forma a garantir a forma escrita da reclamação do mesmo.
2. Caso o cliente opte mesmo assim em fazer a reclamação por telefone, o Font Officer da Distribuidora Valor, recolhe os dados de identificação do cliente reclamante, bem como, procura garantir que o cliente reclamante é o real titular da conta ou da relação comercial com a Distribuidora, posteriormente recolhe o conteúdo da reclamação por via do Template - Reclamações verbais de cliente, anexado ao presente normativo.

#### **ARTIGO 11º - RECLAMAÇÕES POR CORREIO ELECTRONICO (E-MAIL)**

As reclamações recebidas pelo correio eletrónico [Reclamações@Distribuidoravalor.ao](mailto:Reclamações@Distribuidoravalor.ao) fornecem automaticamente um e-mail de resposta ao cliente reclamante com o número de referência de reclamação e o prazo de resposta às reclamações recebidas.

#### **ARTIGO 12º - RECLAMAÇÕES PELO WEBSITE DA DISTRIBUIDORA**

As reclamações via site da Distribuidora Valor, são também encaminhadas automaticamente para o e-mail [reclamacoes@Distribuidoravalor.ao](mailto:reclamacoes@Distribuidoravalor.ao), sendo que o sistema deve garantir que a resposta fornecida pelo e-mail de reclamação seja reencaminhada para o e-mail que é aposto obrigatoriamente no formulário de reclamação do website.

#### **ARTIGO 13º – RESPOSTA AUTOMÁTICA**

Na resposta automática de confirmação de recepção da reclamação, para além da referência atribuída, que é gerada automaticamente, também é incluído no corpo da mensagem automática os prazos de resposta/tratamento, conforme definido no ponto abaixo.

### **CAPÍTULO III - ANALISE E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

#### **ARTIGO 15º - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

1. A análise e gestão das reclamações recebidas fica a cargo do Gabinete de Compliance. Excepto quando houver indícios de práticas de fraudes, casos em que o Gabinete de Compliance solicita o acompanhamento pela Gabinete de Auditoria Interna.
2. Sendo que todas as reclamações recebidas pela Distribuidora são encaminhadas para o e-mail [reclamacoes@Distribuidoravalor.ao](mailto:reclamacoes@Distribuidoravalor.ao), as mesmas são disponibilizadas à tratamento aos

colaboradores integrados no Gabinete de Compliance.

3. Da análise referida no ponto acima, o Gabinete de Compliance deve concluir:
  - a) **A reclamação procede** - a Distribuidora aceita a reclamação do cliente por ser legítima e evidencia esforços para a resolução da mesma.
  - b) **A reclamação não procede** - quando a reclamação do cliente não tem razão de ser ou a falha de que o cliente reclama não se verificou.

#### **ARTIGO 16º - RECLAMAÇÕES NÃO PROCEDENTES**

Quando da análise resultar a “não procedência da reclamação”, o Gabinete de Compliance elabora uma breve explanação e reencaminha para o administrador do pelouro para confirmação. Após obter validação, reencaminha a exposição para o cliente.

#### **ARTIGO 17º - RECLAMAÇÕES PROCEDENTES**

1. Sempre que a reclamação for procedente, o Gabinete de Compliance elabora uma síntese das inconformidades verificadas e despacha para unidade orgânica interna da Distribuidora com atribuições/competência para a correcção das inconformidades, bem como, menciona na exposição o prazo para a regularização da reclamação.
2. O despacho referido no número anterior, é sempre encaminhado com o conhecimento do Administrador com Pelouro do Gabinete de Compliance, sendo que o mesmo poderá intervir sempre que julgar necessário.

#### **ARTIGO 18º - TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO**

1. A unidade orgânica da Distribuidora a quem recair a responsabilidade de sanar/resolver a reclamação, procede com diligência e zelo no sentido de acautelar os legítimos interesses do Cliente e da Distribuidora, actuando como um gestor criterioso no sentido de evitar danos patrimoniais, tanto para o cliente, bem como, para a Distribuidora.
2. Após a resolução ou reposição da situação nos moldes em que estaria caso não tivesse ocorrido o motivo causador da reclamação (acção ou omissão por parte da Distribuidora), é comunicado o Gabinete de Compliance esse facto, bem como, são disponibilizados comprovativos (se os houver).

#### **ARTIGO 19º - RESPOSTA AO CLIENTE AUTOR DA RECLAMAÇÃO**

1. O Gabinete de Compliance, coordena junto com Front Office a comunicação ao cliente sobre o desfecho da sua reclamação, servindo-se do mesmo canal utilizado pelo cliente na altura da realização da reclamação, ou pelo meio preferencial de contacto escolhido pelo cliente no seu relacionamento com a Distribuidora.

2. Sempre que se responder ás reclamações de clientes, a Distribuidora deve garantir que a resposta contenha os seguintes elementos de informação:
  - a) Número de referência da reclamação;
  - b) Data em que a reclamação foi apresentada;
  - c) Resumo do Conteúdo da reclamação do cliente;
  - d) Resultado ou desfecho da análise e respectiva fundamentação.

#### **ARTIGO 20º - PRAZO MÁXIMO DE RESPOSTA**

1. A reclamação apresentada pelo cliente tem o prazo máximo de resposta de 20 (vinte) dias, a contar da data de recepção da reclamação, se o acontecimento envolveu apenas a Distribuidora Valor;
2. A reclamação apresentada pelo cliente tem o prazo máximo de resposta de 30 (trinta) dias, a contar da data de recepção da reclamação, se o acontecimento envolve a Distribuidora Valor e outras instituições financeiras previstas em Angola;

#### **ARTIGO 21º - REGISTO DA RECLAMAÇÃO**

1. Anualmente o Gabinete de Compliance, elabora um relatório de registo de reclamações onde deverá constar, o número total de reclamações recebidas, o número total reclamações respondidas, o número total de reclamações em análise.
2. A referida informação é elaborada e enviado ao Administrador de Pelouro.
3. Nos termos do art.º 15 do regulamento 02/25, de 24 de Junho, a Distribuidora conserva por um prazo de 10 anos, registos de todas as reclamações que incluem:
  - a) A reclamação apresentada;
  - b) A identificação do reclamante;
  - c) A data de entrada da reclamação;
  - d) A identificação do serviço e actividade de investimento em causa;
  - e) A data da ocorrência dos factos;
  - f) A identificação do colaborador que praticou o acto objecto da reclamação;
  - g) A apreciação efectuada pelo agente de intermediação;
  - h) As medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

#### **CAPÍTULO IV - ASPECTOS FINAIS**

#### **ARTIGO 22º - CONTROLO INTERNO**

O processo de reclamação é objecto de Auditoria Interna, a realizar pelo órgão da Distribuidora competente, que deve incluir nos seus relatórios internos a informação relacionada com o volume de

reclamações (recebidas e concluídas), a classificação quanto à matéria da reclamação e os prazos de resolução.

#### **ARTIGO 23º - ALTERAÇÕES**

A Distribuidora procede à revisão do presente manual em caso de alteração da regulamentação sobre o tratamento de reclamações, bem como, por razões de qualidade e eficiência sempre que se mostrar adequado.

#### **ARTIGO 24º - ENTRADA EM VIGOR**

Após aprovação do Conselho de Administração, a presente política entrará em vigor na data de publicação e comunicação feita aos colaboradores via correio electrónico para esse efeito.

##### **Documentos Revogados:**

N/A

##### **Diplomas Complementares:**

- Lei nº 15/03, de 22 de Julho - Lei de Defesa do Consumidor.
- Regulamento n.º 02/25 - Sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento em Valores Mobiliários.
- Regulamento 05/21 - Prevenção e Combate ao BC/FT/PADM

##### **Informações Adicionais:**

A presente Política pode ser encontrada na rede pública, na pasta Normativos Internos com o título “Política de Tratamento de Reclamações” e no portal interno da Distribuidora Valor.

Elaborado por: GC - Gabinete de Compliance

- *Comissão Executiva* -

**DISTRIBUIDORA VALOR, S.D.V.M, (S.U), S.A.**

**Anexos:**

Nome do Documento	Abrir
Minuta de Carta de Resposta às Reclamações de Clientes	
Folheto Informativo sobre Reclamações	
Formulário de Reclamações e Sugestões - Destinado aos Clientes	
Formulário para Reclamações Verbais / Pessoal	





