

# REGULAMENTO

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### 1 Considerações Gerais

#### 1.1 OBJECTO

A SG Hemera Capital Partners SGOIC S.A. (“HCP”) no que concerne as reclamações dos clientes e investidores (“clientes”) tem como objectivo a sua rápida e conveniente resolução através de um processo transparente e que procura centra-se na insatisfação dos clientes.

A HCP dispõe de mecanismos e procedimentos internos que permitem maior celeridade na resolução das reclamações apresentadas com vista à satisfação global no decorrer da relação comercial que os clientes mantêm com a Instituição.

Todas as reclamações serão tratadas de acordo com este regulamento e que será reportado à Unidade de Compliance.

#### 1.2 ÂMBITO

O presente Regulamento tem como objetivo regular os procedimentos para a gestão e resposta das reclamações formais apresentadas pelos clientes.

Entende-se por Reclamação, toda e qualquer comunicação formal de Clientes directamente apresentada à HCP ou via Entidades Reguladoras que transmitam a reclamação que será analisada e tratada também formalmente com a comunicação da actuação perante a reclamação apresentada.

#### 1.3 APLICAÇÃO

Este Regulamento é de aplicação apenas nas reclamações de Clientes no âmbito de serviços prestados, Investidores não institucionais.

Qualquer pessoa singular ou coletiva (Clientes) pode apresentar a sua insatisfação perante uma actuação que considere inapropriada da HCP. Os clientes podem apresentar as reclamações de forma gratuita e sendo igualmente gratuito o acesso à resposta a reclamações apresentadas.

A apresentação da reclamação poderá ser efectuado pelo Cliente ou por pessoa terceira desde que esteja mandata através de procuração original ou cópia certificada com poderes para acto.

## 2 Gestão de Reclamações

As reclamações apresentadas devem ser dirigidas por escrito a Unidade de Compliance, através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:

- Morada: Rua do Centro de Convenções via S8  
Cidade Financeira, Bloco 3, Piso 6  
Belas, Luanda, Angola
- Mensagem eletrónica para o endereço: [info@hemeracapitalpartners.com](mailto:info@hemeracapitalpartners.com)
- Através do Livro de Reclamações, de acordo com o Decreto-Presidencial 234/16 de 9 Dezembro

### 2.1 REGISTO DE RECLAMAÇÃO

As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 2 anos após a ocorrência ou o conhecimento do facto objeto das mesmas.

As reclamações devem ser acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do facto de reclamação, para que possa ser efectuada análise cuidada e dada resposta com celeridade.

Requisitos mínimos:

- I. Apresentação por escrito;
- II. Identificação completa do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (Nº Identificação Fiscal; Nome; Morada; Bilhete Identidade ou Passaporte);
- III. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- IV. Original ou cópia certificada de procuração com poderes específicos para o acto, caso a reclamação seja apresentada por representante;
- V. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, caso seja possível;
- VI. Data e local da reclamação;
- VII. Documentos de suporte que considere necessários para a apreciação da reclamação.

A apresentação de uma reclamação a HCP em nada prejudica a possibilidade de reclamação ser apresentada junto do Regulador.

A Unidade de Compliance assegurará o contacto com as entidades de Supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as reclamações recebidas, com as respetivas respostas ao reclamante e entidade reguladora.

## 2.2 RESPOSTA DE RECLAMAÇÃO

Após a aceitação da reclamação, a Unidade de Compliance efectua todas as diligências para o apuramento dos factos alegados pelo reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação ao seu dispor, podendo solicitar ao reclamante, ou aos departamentos internos, a prestação de informações adicionais para esclarecimento de questões sobre as mesmas.

Findas as diligências em causa e analisados os factos emitir-se-á decisão sobre o pedido efectuado pelo reclamante.

Caso se verifique razão ao reclamante, é processada a resolução da situação, com posterior comunicação por escrito para a morada ou endereço de correio eletrónico do reclamante.

Na eventualidade de não assistir razão ao reclamante, são também emitidos os adequados esclarecimentos por comunicação escrita para a morada ou endereço de correio eletrónico.

## 2.3 PRAZO E ARQUIVO

A Unidade de Compliance tem a responsabilidade de garantir o cumprimento dos prazos legais definidos, 30 (trinta) dias contados da data da interposição da reclamação, para as respostas às Entidades Reguladoras. Caso a conclusão da reclamação não seja efectuada num prazo legalmente estipulado, a Unidade de Compliance promove a emissão de uma comunicação intermédia, com vista a informar que a análise da reclamação está em curso.

A Unidade de Compliance é responsável pelo arquivo de todos os processos de reclamação recebidos na HCP durante o prazo de 10 (dez) anos com a seguinte informação:

- I. A reclamação com identificação do reclamante e data de entrada;
- II. A identificação do serviço e actividade de investimento em causa e a data de ocorrência dos factos;
- III. A identificação do colaborador (se aplicável) que praticou o acto objecto de reclamação;
- IV. A apreciação efectuada pela HCP e as medidas tomadas para a resolução da reclamação bem como a data da comunicação ao reclamante.

## 3 Notas finais

- Este regulamento não dispensa a consulta dos seguintes documentos:
  - Decreto-Presidencial 234/16 de 9 Dezembro
  - Lei 15/03 - Lei defesa do consumidor
- As instruções de formulação de reclamação encontram-se no livro de reclamações.



---

[WWW.HEMERACAPITALPARTNERS.COM](http://WWW.HEMERACAPITALPARTNERS.COM)