



LWEI MANSAMUSA BROKERS

Sociedade Corretora de Valores Mobiliários*

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES

Aprovada pelo Conselho de Administração, na reunião realizada a 08 de Julho de 2024

Lwei Mansamusa Brokers - SCVM, S.A. instituição financeira não bancária, autorizada e habilitada pela Comissão do Mercado de Capitais, mediante Certidão n.º 002/AI/CMC/05-2020 emitida aos 08 de Maio de 2020, para a prestação de serviços e actividades de investimento em valores mobiliários e instrumentos derivados, destinados às Sociedade Corretoras de Valores Mobiliários, nos termos estabelecidos da Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, do Código de Valores Mobiliários e do Decreto Legislativo Presidencial n.º 5/13, de 9 de Outubro – Regime Jurídico das Sociedades Corretoras e Distribuidoras de Valores Mobiliários.

ÍNDICE

1. Âmbito.....	2
2. Tratamento das Reclamações.....	2
4. Canais para Apresentação de Reclamações	4
5. Reclamação e Recurso à CMC	4
6. Incumprimento.....	4
7. Aprovação, Entrada em vigor e Divulgação	5
8. Interpretação.....	5
9. Revisão e Actualização	5
10. Calendário das Actualizações	5



1. Âmbito

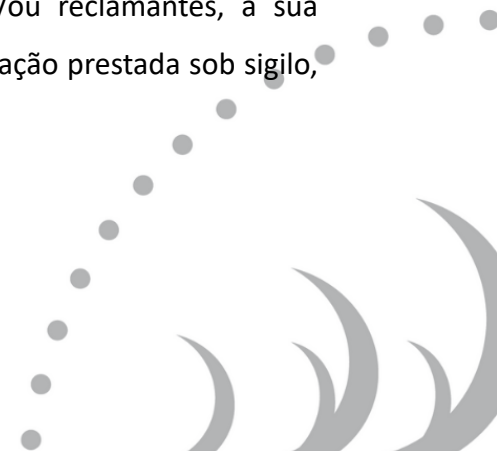
A presente Política de Tratamento de Reclamações apresenta-se como o normativo interno que estipula os procedimentos aplicáveis ao canal de identificação de erros operacionais, visando o fortalecimento de processos internos, a garantia de transparência do mercado e permita a concepção de novos produtos e serviços da Lwei Brokers, que correspondam às expectativas e necessidades dos seus destinatários, a partir de uma avaliação isenta e célere das reclamações dos Clientes, com vista a gerar diligência, neutralidade, discrição e melhoria contínua e progressiva dos serviços prestados.

Este normativo aplica-se ao tratamento de toda a reclamação, insatisfação ou sugestão, apresentada pelos Clientes, com o objectivo de preservar a confiança e a satisfação dos Investidores e mitigar o risco reputacional da empresa.

2. Tratamento das Reclamações

A gestão e o tratamento de reclamações a nível da Lwei Brokers obedece aos seguintes preceitos:

- a) Isenção no tratamento das Reclamações:** A recepção, o encaminhamento e ulterior tramitação do processo de resposta às reclamações deverá ser levada a cabo de forma isenta, por colaborador diferente daquele de que se reclama;
- b) Visibilidade e acesso à informação relativa a reclamações:** A Lwei dispõe de sítio de internet visível, gratuito e de fácil acesso aos seus clientes, colaboradores e público em geral, com toda a informação necessária para a formalização de uma reclamação, sugestão ou insatisfação e o correspondente acesso à respectiva resposta;
- c) Confidencialidade do processo de reclamação:** A Lwei Brokers no exercício da sua actividade e designadamente, no processo de gestão de reclamações, sugestões e insatisfação, garante e salvaguarda os dados dos clientes e/ou reclamantes, a sua identidade e o objecto da reclamação, mantendo toda a informação prestada sob sigilo, durante o tratamento da reclamação até à sua conclusão.



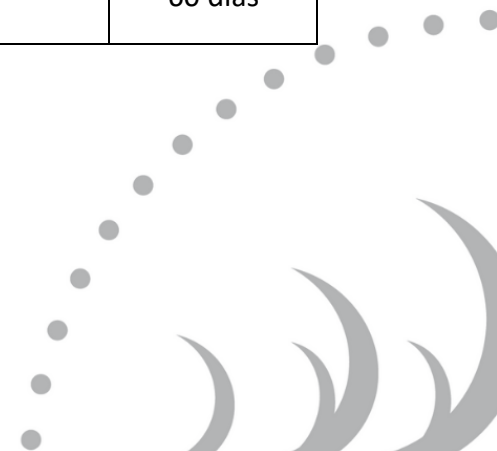
A referida informação poderá ser disponibilizada às áreas intervenientes no processo, em momento posterior, respeitando os princípios basilares de sigilo profissional;

- d) Registo e classificação da reclamação:** As reclamações, sugestões e insatisfações recepcionadas na Lwei são registadas por ordem numérica sequencial, permanecendo nos arquivos da instituição por um prazo de 10 (dez) anos, classificadas de acordo com o seu objecto, visando garantir a pertinente análise, acompanhamento e cumprimento dos processos de comunicação e prazos legais de resposta aos clientes e/ou reclamantes;
- e) Gratuidade do tratamento das reclamações:** Não serão aplicadas taxas, comissões, juros ou quaisquer despesas, decorrentes de processos de reclamações, sugestões e/ou insatisfações;
- f) Independência nos processos de reclamações:** A Lwei Brokers garantirá a gestão prudente das reclamações recebidas, garantindo o tratamento independente, transparente e, objectivo, com vista à correcta preservação dos direitos dos reclamantes e à garantia da prestação de serviço com qualidade e elevado valor;
- g) Melhoria contínua face aos temas objecto das reclamações:** a Lwei Brokers compromete-se em melhorar continuamente o seu processo de tratamento de reclamações e a qualidade dos seus serviços, mediante a análise das situações recorrentes e a implementação das respectivas acções correctivas.

3. Prazos

Para o tratamento diligente das reclamações, a **Lwei Brokers** aplica os seguintes prazos:

Âmbito das reclamações	Prazos
a) Reclamações/ Sugestões que envolvam apenas uma Instituição	30 dias
b) Reclamações/ Sugestões que envolvam duas ou mais Instituições estabelecidas em Angola	45 dias
c) Reclamações/ Sugestões que envolvam uma ou mais Instituições não estabelecidas em Angola	60 dias



Sempre que, por razões devidamente identificadas e justificadas, não for possível o cumprimento dos prazos supracitados, a Lwei Brokers deverá efectuar a competente comunicação para esclarecimento ao Cliente, com a antecedência mínima de até 15 dias antes do término do prazo.

4. Canais para Apresentação de Reclamações

O Cliente poderá apresentar a sua reclamação através dos seguintes canais:

- a) Correio electrónico: reclamacoes@lweibrokers.com;
- b) Site Institucional: www.lweibrokers.com;
- c) Preenchimento da Ficha de Reclamação disponível na sede da Lwei Brokers e no site institucional;
- d) Por telefone: +244 925 255 255;
- e) Por carta, dirigindo-se à sede da Lwei Brokers, sediada na Avenida de Portugal, Rua Américo Boavida, Edifício Dália Plaza, 9.º Andar.

5. Reclamação e Recurso à CMC

O Cliente pode apresentar reclamações directamente à **Lwei Brokers** ou, em alternativa, dirigir-se directamente à Comissão do Mercado de Capitais, pelas seguintes formas de contacto:

- a) Endereço electrónico: institucional@cmc.ao;
- b) Por telefone: 222 704 600
- c) Por carta, dirigindo-se à sede da CMC, situada na Rua do MAT, Complexo Clássicos de Talatona, 3.º B, Bloco A5, 1.º e 2.º Piso, em Luanda.

6. Incumprimento

O incumprimento das regras descritas na presente Política por parte dos colaboradores da **Lwei Brokers** é considerado violação grave dos deveres de conduta, sem prejuízo de aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais e/ou eventual responsabilidade criminal.



A adequação, eficácia e cumprimento das medidas estabelecidas nesta Política são objecto de acompanhamento e avaliação regular, devendo ser adoptadas as medidas adequadas para prontamente corrigir eventuais deficiências.

7. Aprovação, Entrada em vigor e Divulgação

A presente Política foi aprovada em reunião do Conselho de Administração e entra em vigor na data da respectiva aprovação, podendo ser alterada por deliberação deste Órgão. Após aprovação, a Direcção de Marketing e Comunicação procederá a sua divulgação interna, fazendo-a circular pelas unidades de estrutura da Lwei Brokers.

8. Interpretação

A presente política deve ser interpretada em conformidade com as normas legais e estatutárias aplicáveis, cabendo ao Conselho de Administração resolver todas as dúvidas decorrentes da interpretação do presente normativo.

9. Revisão e Actualização

O Conselho de Administração (**CA**) é o Órgão responsável pela permanente actualização da presente Política de Reclamações, que será disponibilizada para consulta no sítio da internet da Lwei Brokers e revista, sempre que se justifique, em função das eventuais alterações legislativas ou de outros desenvolvimentos relevantes.

10. Calendário das Actualizações

O calendário infra detalha todas as alterações feitas ao presente Regulamento, desde a sua elaboração.

Versão	Data	Descrição das Alterações	Aprovação
V1.0	08.07.2024	-	Conselho de Administração (CA)

