



Lucrum Trust[®]

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES – LUCRUM TRUST

2024



Lucrum Trust[®]

Missão

Oferecer com excelência e de forma diferenciada serviços de intermediação financeira, que criem relações duradouras com clientes, e acrescentem valor aos acionistas e à sociedade.

Visão

Ser em Angola a melhor referência no MVM e contribuir de forma sustentável para o seu crescimento.

Valores

Transparência, Lealdade, Ética,
Responsabilidade, Confiança e Inovação.



Lucrum Trust®

Índice

1. Introdução	4
2. Âmbito e Objectivo	4
3. Responsabilidades	4
4. Conflito de Interesses	5
5. Dever de Colaboração	5
6. Apresentação de Reclamações / Gestão de Reclamações	5
8. Tratamento, decisão e comunicação da resposta	7
9. Reporte	7



Lucrum Trust®

1. Introdução

O presente documento constitui e estabelece as Regras e Procedimentos a serem observados no tratamento de reclamações encaminhadas a Lucrum Trust, respeitantes ao desempenho da sua actividade enquanto Corretora de Valores Mobiliários.

A existência de uma Política de Gestão de Reclamações, constitui um factor de credibilização da Instituição, ao permitir avaliar qualquer reclamação ou insatisfação, recebida de clientes ou não clientes, constituindo um factor de recuperação de satisfação e melhoria constante na qualidade de serviço prestada.

Esta política foi elaborada em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, garantindo o tratamento dos processos de forma diligente, eficaz e imparcial, na resolução das situações e com uma atuação célere e rigorosa.

2. Âmbito e Objectivo

1. A presente política tem por objectivo estabelecer princípios orientadores para a gestão das reclamações, nomeadamente quanto à recepção e avaliação de reclamações, insatisfações ou sugestões, recebidas por Clientes e outras entidades particulares ou colectivas, constituindo um factor de preservação da confiança no relacionamento com terceiros, recuperação e manutenção da satisfação, qualidade e imagem, e um mitigador do risco reputacional.
2. As reclamações a tratar pela Lucrum Trust SA, devem ser feitas de forma gratuita e sendo igualmente gratuito o acesso à resposta a reclamações apresentadas.
3. 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.

3. Responsabilidades

1. O Conselho de Administração é responsável pela definição e revisão da Política de Gestão de Reclamações e pela supervisão e aprovação dos documentos para aplicação da política.



2. O Departamento de Compliance é responsável pela prossecução deste serviço, cabendo a ele:

- a. Implementar, acompanhar e avaliar os procedimentos internos relativos à gestão de reclamações;
- b. Garantir a adequação da Política e demais normativos internos relacionados à legislação e regulamentação aplicável, propondo a sua revisão sempre que necessário.

2. O Departamento de Compliance deve permitir uma avaliação isenta da razão, devendo ser parte da análise na possibilidade de identificação de erros operacionais, de processos, ou de concepção de novos instrumentos financeiros, que visam gerar acções de melhoria contínua.

3. A Direcção de Controlo Interno é responsável por rever o relatório semestral, devendo pronunciar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e procedimentos da área Comercial relativa ao atendimento ao cliente.

4. Conflito de Interesses

1. Nas reclamações, para as quais possa existir um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses, o Responsável da Direcção de Controlo Interno deve abster-se de participar da tramitação e resolução da reclamação, competindo a sua instrução e resolução à pessoa que ocupe o cargo de maior relevância.

2. Igualmente, quando qualquer colaborador da Instituição tenha um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses, abster-se-á de participar na tramitação e proposta de resolução.

3. Para tais efeitos, entender-se-á que existe interesse pessoal quando a reclamação de que se trate, ou outro semelhante vinculado à anterior, o afecte directamente a si ou seus parentes até ao terceiro grau de consanguinidade ou afinidade, ou àquelas pessoas com as quais mantenha ou tenha mantido um vínculo de amizade ou afectivo.

5. Dever de Colaboração

Todas as Unidades Orgânicas da Lucrum Trust, SCVM SA adoptarão as medidas oportunas para garantir que os procedimentos previstos para a transmissão da informação requerida pelo Departamento de Compliance aos restantes serviços da Lucrum Trust SA, seja efectuada com rapidez, segurança e coordenação.

6. Apresentação de Reclamações / Gestão de Reclamações



1. A apresentação de reclamações pode ser feita pessoalmente, mediante representação ou por meios informáticos e electrónicos através dos seguintes canais:

- a. Endereço electrónico; reclamacoes@lucrumtrust.ao
- b. Página institucional www.lucrumtrust.ao;
- d. Mediante o preenchimento do livro de reclamações, de acordo com o Decreto-Presidencial 234/16 de 9 dezembro; ou
- e. Carta, dirigindo-se a sede da Lucrum Trust SCVM SA, situada em Luanda, Avenida Comandante Gika, Alvalade, Maianga, nº 185, 3ºC, ao cuidado do Departamento de Compliance.

2. As reclamações apresentadas devem ser dirigidas por escrito.

3. O reclamante deverá indicar:

- a) Os seus dados de contacto, nomeadamente o seu nome completo e domicílio, e, caso exista, da pessoa que o representa, devidamente credenciada;
- b) Número de documento de identificação e número fiscal, para as pessoas singulares e para as pessoas colectivas;
- c) Motivo da reclamação - descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e das questões sobre as quais se solicita um esclarecimento;
- d) Indicar onde se produziram os factos objecto da reclamação;
- e) Lugar, data e assinatura da reclamação.
- f) O reclamante deverá juntar ao documento anterior as provas documentais que estejam na sua posse e que fundamentem a reclamação.

4.. A apresentação de uma reclamação a Lucrum Trust, SA em nada prejudica a possibilidade de reclamação ser apresentada junto do Regulador.

5.. A Direcção 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.

7. Prazos de resposta das reclamações

A Lucrum Trust, SCVM SA empenha-se em garantir os prazos de resposta das reclamações de forma diligente, nomeadamente, com os seguintes prazos a partir da data da reclamação:

- a) Prazo máximo de vinte (20) dias para reclamações que envolvam apenas uma Instituição Financeira.
- b) Prazo máximo de trinta (30) dias para reclamações que envolvam duas ou mais IF estabelecidas em Angola.



Lucrum Trust®

- c) Prazo máximo de sessenta (60) dias para reclamações que envolvam uma ou mais IF que não estejam estabelecidas em Angola.
- d) Prazo máximo de dez (10) dias, para atender a solicitação de outras IF e investigar ou fornecer informações relacionadas às transações ou serviços específicos.

8. Tratamento, decisão e comunicação da resposta

1. Recebida a reclamação pela Direcção de Compliance, esta procederá à abertura de um processo, ao qual será dado um número sequencial, por ano. A Direcção de Compliance deixará registo da data de apresentação da reclamação, para efeitos de contagem de prazos.
2. Todas as Reclamações recebidas são analisadas garantindo-se resposta ao Reclamante, em linguagem clara e simples, sobre a sua conclusão sendo fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objectivos e que salvaguardem os interesses dos Clientes e da Lucrum Trust SA.
3. A conclusão do processo, independentemente de a decisão ser favorável ou desfavorável ao Reclamante, é-lhe sempre comunicada, presencialmente ou através de e-mail, carta ou canal telefónico, para os endereços, moradas e números de telefones registados e associados, nos registos da Lucrum Trust, SCVM SA.
4. Ao comunicar a sua posição, informa o Cliente/Reclamante do direito que lhe assiste de interpor recurso a CMC.

9. Reporte

1. A Direcção de Compliance apresentará de forma trimestral a Comissão de Mercado de Capitais um reporte estatístico das reclamações recebidas em determinado período de acordo com a legislação.
2. A Direcção de Compliance é responsável por elaborar um relatório semestral, a 30 de junho e 31 de Dezembro, quantitativo e qualitativo, destinado ao Conselho de Administração, acerca da actuação da área de atendimento ao cliente, contendo as propostas medidas correctivas ou de aperfeiçoamento de procedimentos decorrentes da análise das reclamações recebidas.

A Direcção 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.



10. Disposições Finais

1. Qualquer alteração à presente política carece de aprovação em Conselho de Administração;
2. A Lucrum Trust SA deve manter o registo de todas as reclamações por um prazo não inferior a 10 (dez) anos, garantindo a reclamação, a identificação do reclamante, a data de entrada da reclamação, a identificação do serviço e motivo da reclamação, data de ocorrência dos factos reclamados, a identificação do colaborador ou origem dos motivos da reclamação, tal como as apreciações feitas na análise dos factos apresentados na reclamação e respectivas medidas de resolução, data de resolução e data de comunicação da resposta ao reclamante;
3. Em tudo o que não esteja especialmente estabelecido na presente política, aplicam-se as disposições legais e estatutárias em vigor;
4. O Conselho de Administração da Lucrum Trust, SCVM SA adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto nesta política entre os colaboradores e clientes;
5. A presente política será divulgada no sítio da internet da Lucrum Trust, SCVM SA (disponível em www.lucrumtrust.ao), estando acessível para consulta por qualquer interessado e será divulgada pela Direcção de Compliance com responsabilidades para o efeito, ficando disponível na base de dados interna para consulta.

11. Histórico de versões

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

Versão	Data	Designação de Alterações	Aprovação
1.0	16 de agosto de 2023	-	Conselho de Administração (CA)
1.1	13 de Novembro de 2024	Adequação ao Regulamento 01/15 da CMC.	Conselho de Administração (CA)