

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



ÍNDICE

CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	2
1. Objecto.....	Erro! Marcador não definido.
2. Responsabilidade.....	Erro! Marcador não definido.
CAPÍTULO 2 - RECLAMAÇÕES.....	Erro! Marcador não definido.
1. Conflitos de Interesses	2
2. Apresentação de Reclamações.....	Erro! Marcador não definido.
CAPÍTULO 3 - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	3
CAPÍTULO 4 - REVISÃO E APROVAÇÃO	4

CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Objecto

- 1) A presente Política de Gestão de Reclamações (adiante apenas designada por a “Política”) tem como objectivo informar às partes interessadas sobre toda informação relativa aos procedimentos que a Ohuasi Investment – S.G.O.I.C, S.A, (adiante apenas designada por a “Ohuasi”) adopta para a gestão de reclamações dos seus clientes.
- 2) A Ohuasi assume o compromisso permanente a prossecução de um padrão de excelência na prestação dos serviços que presta à todos os seus clientes, independentemente do meio de comunicação ou interação que utilizem na sua relação com a Ohuasi.
- 3) Considerando que circunstâncias imprevistas podem eventualmente causar insatisfação a algum dos nossos clientes, caso decidam apresentar reclamação, a Ohuasi disponibiliza, de forma gratuita, os meios necessários para tal, garantindo uma análise cuidadosa de cada situação reportada. Esta análise representa uma oportunidade contínua de aprimoramento dos nossos procedimentos com o objectivo de culminar no aumento da satisfação da experiência dos nossos clientes.
- 4) Assim, a presente Política é de consulta pública, destinando-se, especificamente, mas sem a isto limitar, aos colaboradores da Ohuasi, investidores, clientes, fornecedores, terceiros, público em geral.

2. Responsabilidades

É da competência do Conselho de Administração definir e rever a Política de Gestão de Reclamações, enquanto a sua execução compete a todas as áreas relevantes de negócio.

CAPÍTULO 2 - RECLAMAÇÕES

1. Conflitos de Interesses

1. No caso de reclamações que possam envolver um interesse pessoal resultante ou passível de resultar em conflito de interesses, o Responsável da Provedoria de Cliente abstém-se de participar no processo de tramitação e resolução da reclamação.
2. A instrução e resolução da reclamação são da responsabilidade da pessoa de maior relevância na Provedoria do Cliente, após o Responsável da Provedoria.
3. De igual modo, se qualquer colaborador da Ohuasi estiver tiver interesse pessoal que possa resultar em conflito de interesses, abstém-se de participar na tramitação e na proposta de resolução.
4. Para efeitos da presente Política, considera-se que existe um interesse pessoal quando a reclamação em questão, ou uma semelhante relacionada, envolve um colaborador, os seus familiares até ao terceiro grau de parentesco, ou qualquer pessoa com quem este tenha ou tenha mantido uma relação próxima de amizade ou afectividade.

2. Apresentação 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@ohuasi.ao);
 - b) Plataforma institucional www.ohuasi.ao ;
 - c) Carta, dirigida a sede da Ohuasi Investment, situada na Rua Manuel Fernandes Caldeira 5, Edifício Torre X, 16-D, Luanda-Angola.
2. 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) Lugar, data e assinatura da reclamação.
3. O reclamante deverá juntar ao documento anterior as provas documentais que estejam na sua posse e que fundamentem a reclamação.
4. As reclamações também podem ser dirigidas à entidade reguladora da actividade exercida pela Ohuasi Investment, a Comissão de Mercado de Capitais (CMC): <https://www.cmc.ao/sites/main/pt/Paginas/gContent.aspx?cid-21>

3. Tratamento, Decisão e Comunicação da Resposta

1. Após recepção da reclamação, a Ohuasi procederá à abertura de um processo, atribuindo-lhe um número sequencial anual para registar a data de submissão da reclamação, a fim de facilitar a contagem dos prazos.
2. Todas as reclamações recebidas são cuidadosamente analisadas para garantir uma resposta clara e objectiva ao reclamante.
3. As respostas as reclamações são fundamentadas com base em critérios legais, racionais e objectivos, visando proteger os interesses dos clientes da Ohuasi.
4. Após a conclusão do processo, independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, este será sempre informado.

5. A comunicação pode ocorrer pessoalmente ou através de e-mail, carta ou contacto telefónico, utilizando os endereços, moradas e números de telefone registados nos nossos sistemas.
6. A Ohuasi ao comunicar a sua posição, deverá obrigatoriamente informar ao cliente/reclamante sobre o seu direito de recorrer à Comissão do Mercado de Capitais.

CAPÍTULO 3 - DISPOSIÇÕES FINAIS

1. A presente Política pode ser revista, sob proposta do Presidente do Conselho de Administração ou, no mínimo, da maioria dos Membros do Conselho de Administração ou por recomendação de um dos Comitês.
2. Qualquer alteração ao teor da presente Política deve ser aprovada por maioria do Membros.
3. A presente Política deve ser interpretada de acordo com as normas legais e estatutárias aplicáveis, atendendo, fundamentalmente, aos seu espírito e finalidade.
4. A presente Política pode ser revista, sob proposta do Presidente do Conselho de Administração ou, no mínimo, da maioria dos Membros do Conselho de Administração ou por recomendação de um dos Comitês.
5. Qualquer alteração ao teor da presente Política deve ser aprovada por maioria do Membros.
6. A presente Política deve ser interpretada de acordo com as normas legais e estatutárias aplicáveis, atendendo, fundamentalmente, aos seu espírito e finalidade.
7. Compete ao Conselho de Administração, a faculdade de resolver as dúvidas interpretativas que possam surgir na aplicação da presente Política.
8. A Ohuasi manterá um registo de todas as reclamações por um período não inferior a 10 (dez) anos incluindo os detalhes como a reclamação em si, a identificação do reclamante, a data de submissão da reclamação, a identificação do serviço e motivo da reclamação, data dos eventos reclamados, a identificação do colaborador ou origem dos motivos da reclamação, bem como as avaliações feitas durante a análise dos factos apresentados na reclamação, juntamente com as medidas tomadas para resolução. Além disso, registará a data de resolução e a data de comunicação da resposta ao reclamante.
9. Todas as questões não especificamente abordadas na presente Política estarão sujeitas às disposições legais, estatutárias e regulamentares em vigor.
10. O Conselho de Administração da Ohuasi implementará todas as medidas necessárias para garantir a ampla disseminação do conteúdo desta política entre os colaboradores e clientes.
11. A presente Política será divulgada no sítio da internet da Ohuasi (www.ohuasi.ao), estando acessível para consulta por qualquer interessado, bem como na sede da Ohuasi.

CAPÍTULO 4 - REVISÃO E APROVAÇÃO

1. A presente Política foi aprovada em reunião do Conselho de Administração, no dia 14/04/2024, sendo esta a data de início da sua vigência.
2. O presente Política vigorará por tempo indeterminado.

Fases	Área Responsável	Assinatura	Data
Elaboração	<i>Compliance</i> e Legal		14-04-2024
Aprovação	Conselho de Administração		14-04-2024