

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Data de aprovação	09/06/2026
Data da última alteração	Não aplicável
N.º da versão	1.0
Responsável	Gabinete de <i>Compliance</i> e Gestão de Risco

Índice

1. INTRODUÇÃO.....	3
1.1. OBJECTIVO E ÂMBITO	3
1.2. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR	3
1.3. GLOSSÁRIO	4
2. DEFINIÇÃO DE RECLAMAÇÃO	5
3. TRATAMENTO OPERACIONAL DAS RECLAMAÇÕES	5
4. PRINCÍPIOS SUBJACENTES	6
5. PRAZOS MÁXIMOS DE RESPOSTA.....	7
5.1. CONFIRMAÇÃO DE RECEPÇÃO	7
6. PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS.....	7
7. REPORTE INTERNO E MONITORIZAÇÃO	8
8. CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	9
9. INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA.....	9
10. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR	10

1. INTRODUÇÃO

A Kyros – Asset Management, SGOIC, S.A. (adiante designada por “Kyros-AM”, “KAM” ou “Sociedade”) reconhece que as reclamações constituem um instrumento relevante de protecção dos reclamantes, melhoria da qualidade do serviço prestado, identificação de fragilidades operacionais e reforço dos mecanismos internos de governação, controlo e conformidade.

A presente Política estabelece os princípios e regras aplicáveis à recepção, registo, análise, tratamento, resposta, controlo e acompanhamento das reclamações apresentadas à Sociedade, assegurando um tratamento adequado, célere, transparente, imparcial e gratuito.

1.1. OBJECTIVO E ÂMBITO

A presente Política tem por objectivo assegurar que todas as reclamações recebidas pela Kyros-AM sejam tratadas de forma isenta, transparente, consistente, tempestiva e documentada, contribuindo para a protecção dos reclamantes, a melhoria contínua dos processos internos e a mitigação do risco reputacional.

A Política aplica-se às reclamações apresentadas por clientes, potenciais clientes, participantes, investidores, contrapartes ou outras partes legitimadas, abrangendo todas as fases do processo de tratamento, desde a recepção e registo até à análise, resposta, arquivo, monitorização e reporte interno.

1.2. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR

A presente Política é elaborada em conformidade com o quadro legal, regulamentar e normativo aplicável à actividade da Kyros – Asset Management, SGOIC, S.A., enquanto sociedade gestora de organismos de investimento colectivo sujeita à supervisão da Comissão do Mercado de Capitais.

Para o efeito, são especialmente considerados, entre outros normativos aplicáveis:

- Decreto Legislativo Presidencial n.º 7/13, de 11 de Outubro, que aprova o Regime Jurídico dos Organismos de Investimento Colectivo;
- Regulamento n.º 4/14, de 30 de Outubro, da Comissão do Mercado de Capitais, que estabelece as regras técnicas necessárias ao funcionamento dos Organismos de Investimento Colectivo;
- Lei n.º 22/15, de 31 de Agosto, que aprova o Código dos Valores Mobiliários;
- Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, que aprova o Regime Geral das Instituições Financeiras;
- Lei n.º 5/20, de 27 de Janeiro, relativa à Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Regulamento n.º 5/21, de 8 de Novembro, da Comissão do Mercado de Capitais, relativo à prevenção e combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa;
- Regulamento n.º 2/25, de 24 de Junho, da Comissão do Mercado de Capitais, na medida em que contenha disposições aplicáveis à Sociedade e compatíveis com a natureza da actividade de gestão de organismos de investimento colectivo;
- Demais legislação, regulamentação, instruções, orientações da CMC e normativos internos que se revelem aplicáveis em cada momento.

1.3. GLOSSÁRIO

- CMC – Comissão do Mercado de Capitais;
- CA – Conselho de Administração;
- CACI – Comissão de Auditoria e Controlo Interno;
- GCR – Gabinete de Compliance e Gestão de Risco;
- GAI – Gabinete de Auditoria Interna;
- SGOIC – Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Colectivo;
- OIC – Organismo de Investimento Colectivo;
- PCBC/FT/PADM – Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- PEP – Pessoa Exposta Politicamente.

2. DEFINIÇÃO DE RECLAMAÇÃO

Para efeitos da presente Política, considera-se reclamação toda a manifestação de insatisfação apresentada por cliente, potencial cliente, participante, investidor ou demais parte legitimada, relacionada com actos, omissões, decisões, procedimentos, serviços, operações ou condutas imputáveis à Sociedade, e que requeira apreciação, resposta ou eventual adopção de medidas correctivas.

Não se consideram reclamações, para efeitos da presente Política, os pedidos de informação, esclarecimento, opinião ou documentação que não revelem uma pretensão de contestação ou manifestação de desconformidade relativamente à actuação da Sociedade, sem prejuízo do seu adequado encaminhamento.

3. TRATAMENTO OPERACIONAL DAS RECLAMAÇÕES

Sem prejuízo das competências do Conselho de Administração, compete ao Gabinete de *Compliance* e Gestão de Risco, ou à unidade que venha a ser designada para o efeito, assegurar a coordenação do processo de recepção, registo, análise, tratamento, acompanhamento e controlo das reclamações apresentadas à Sociedade.

Para o efeito, cabe-lhe, designadamente:

- a) Assegurar o registo tempestivo das reclamações recebidas;
- b) Promover a recolha dos elementos e esclarecimentos necessários à respectiva análise;
- c) Acompanhar os prazos de resposta aplicáveis;
- d) Assegurar a emissão da resposta ao reclamante;
- e) Manter o registo actualizado das reclamações e das medidas adoptadas;
- f) Reportar aos órgãos competentes as matérias relevantes, situações recorrentes e fragilidades identificadas.

4. PRINCÍPIOS SUBJACENTES

A gestão de reclamações deverá estar assente nos seguintes princípios:

Acessibilidade: a Sociedade deve assegurar que a informação sobre os meios, canais e procedimentos de apresentação de reclamações seja clara, pública, facilmente acessível e adequadamente divulgada através dos seus canais institucionais.

Confidencialidade: a identidade do reclamante, bem como a informação associada à reclamação, deve ser tratada com confidencialidade, devendo o respectivo acesso ficar limitado às pessoas que, no exercício das suas funções, necessitem de a conhecer para efeitos de análise, tratamento e resposta.

Registo: toda a reclamação recebida, independentemente do canal utilizado, deve ser tempestivamente registada, identificada com referência interna própria e conter a informação mínima necessária ao seu adequado tratamento, rastreabilidade e acompanhamento dos prazos aplicáveis.

Resposta: todas as reclamações recebidas devem ser objecto de resposta, independentemente do sentido da decisão, devendo a mesma ser clara, objectiva, fundamentada e emitida em prazo adequado.

Gratuidade: a apresentação e o tratamento da reclamação não devem implicar quaisquer custos, encargos ou comissões para o reclamante.

Independência: a Sociedade deve assegurar que a análise, apreciação e resposta à reclamação sejam efectuadas por pessoa ou estrutura distinta daquela a quem seja imputada a actuação reclamada, em observância do princípio da segregação de funções.

Imparcialidade: as reclamações devem ser analisadas de forma isenta, objectiva e equitativa, com base nos factos apurados e nas disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis.

Tempestividade: as reclamações devem ser tratadas e respondidas com diligência e dentro dos prazos aplicáveis, evitando atrasos injustificados no respectivo processamento.

Melhoria contínua: a gestão de reclamações deve constituir um instrumento de identificação de falhas, fragilidades de controlo e oportunidades de melhoria, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos processos, procedimentos e mecanismos de controlo da Sociedade.

5. PRAZOS MÁXIMOS DE RESPOSTA

Para o tratamento diligente, adequado e tempestivo das reclamações recebidas, a Kyros-AM aplica os seguintes prazos máximos de resposta:

Âmbito da reclamação	Prazo Máximo
Reclamações que envolvam apenas a Kyros-AM	20 dias úteis
Reclamações que envolvam a Kyros-AM e outras Instituições/Investidores/Clientes estabelecidos(as) em Angola	30 dias úteis
Reclamações que envolvam a Kyros-AM e outras Instituições/ Investidores/Clientes não estabelecidos(as) em Angola	60 dias úteis

Em situações de elevada complexidade que não seja possível o cumprimento dos prazos acima indicados, a KYROS-AM, deverá assegurar o envio ao reclamante do ponto de situação dentro dos respectivos prazos, justificando a limitação que justifica o incumprimento verificado.

5.1. CONFIRMAÇÃO DE RECEPÇÃO

A Sociedade deve acusar a recepção da reclamação ao reclamante, indicando, pelo menos, a data de recepção, a referência interna atribuída e, quando possível, o prazo máximo estimado para resposta.

6. PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS REGISTOS

A Kyros – Asset Management, SGOIC, S.A. deve assegurar a conservação, por um período mínimo de 10 (dez) anos, dos registos relativos a todas as reclamações recebidas, de modo a

garantir a respectiva rastreabilidade, reconstituição e demonstração do tratamento efectuado. Esta exigência é coerente com o regime do artigo 15.º do Regulamento n.º 2/25 quanto à manutenção de registos de reclamações por 10 anos.

Os referidos registos devem incluir, pelo menos:

- a) Reclamação apresentada, a identificação do reclamante e a data da respectiva recepção;
- b) Identificação da actividade, serviço, operação, procedimento ou situação objecto da reclamação, bem como, quando aplicável, a data da ocorrência dos factos;
- c) Identificação da área, função, colaborador ou estrutura envolvida nos factos reclamados, quando aplicável;
- d) Breve descrição dos factos que motivaram a reclamação;
- e) Apreciação efectuada pela Sociedade, as diligências realizadas, as medidas adoptadas para resolução da questão e a data da comunicação da resposta ao reclamante.
- f) O reclamante deverá anexar as provas que estejam na sua posse e que fundamentem a reclamação, caso aplicável.

7. REPORTE INTERNO E MONITORIZAÇÃO

A Sociedade deve assegurar a monitorização periódica das reclamações recebidas, com vista à identificação de matérias recorrentes, falhas sistémicas, deficiências processuais, riscos reputacionais e oportunidades de melhoria.

Para o efeito:

7.1. Devem ser elaboradas análises periódicas sobre o volume, natureza, causas, estado e desfecho das reclamações recebidas;

7.2. Devem ser identificadas tendências, recorrências e fragilidades de controlo associadas às reclamações;

7.3. Devem ser reportadas aos órgãos competentes as matérias relevantes e as medidas correctivas ou de melhoria consideradas necessárias.

8. CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

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

- a) E-mail (reclamacoes@kyros-am.com);
- b) Site institucional (www.kyros-am.com);
- c) Ficha de reclamação disponível na sede social da KYROS-ASSET MANAGEMENT, bem como no Site Institucional;
- d) Telemóvel: (+244) 944 180 101;
- e) Por carta, dirigida à sede social da KYROS-ASSET MANAGEMENT, situada em Luanda, Distrito Urbano da Ingombota, Bairro Maculusso, Rua Rei Katyavala, Edifício Rei Katyavala, Bloco B – Escritórios, 12.º piso.

O Investidor/cliente pode apresentar uma reclamação directamente ou, caso aplicável, recorrer à Comissão do Mercado de Capitais (“CMC”), pelas seguintes formas de contacto:

- a) E-mail (institucional@cmc.ao);
- b) Telemóvel: (+244) 992 518 292 | (+244) 949 546 473
- c) Por carta dirigida à sede da CMC, sita no Rua do MAT, Complexo Clássicos de Talatona, Bloco A5, 1º e 2º, Luanda, Angola.

9. INCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

O incumprimento do disposto na presente Política constitui violação dos deveres de conduta, ética, diligência, lealdade, independência, transparência e controlo interno a que se encontram sujeitas as pessoas e entidades abrangidas pelo respectivo âmbito de aplicação.

As situações de incumprimento devem ser comunicadas ao Gabinete de Compliance e Gestão de Risco, para efeitos de análise, registo, acompanhamento e, sempre que aplicável, reporte aos órgãos competentes da Kyros-AM.

Em função da natureza, gravidade, recorrência e consequências da infracção, o incumprimento poderá dar lugar à aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais ou outras consequências legalmente admissíveis, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil, contra-ordenacional ou criminal.

10. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

Compete ao Conselho de Administração aprovar a presente Política, bem como assegurar a sua revisão, por periodicidade mínima anual, ou sempre que se verifiquem alterações legislativas, regulamentares, organizativas ou operacionais que justifiquem a sua actualização.

A presente Política deve ser divulgada internamente às pessoas e entidades abrangidas pelo respectivo âmbito de aplicação, devendo ser assegurado o adequado conhecimento do seu conteúdo, das obrigações dela decorrentes e das consequências associadas ao seu incumprimento.

A Política deve encontrar-se disponível para consulta nos meios internos definidos pela Kyros-AM e, quando aplicável, no sítio institucional da Sociedade, sem prejuízo de outros mecanismos de divulgação, formação ou sensibilização que venham a ser considerados adequados.

Aprovada em Conselho de Administração aos 09 de Junho de 2026.

Versão	Data de Aprovação	Histórico de alterações
1.0	09/06/2026	Versão inicial