



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

REGULAMENTO DA CMC N.º __ /25

**RECLAMAÇÕES E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
NO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS E
INSTRUMENTOS DERIVADOS**



RELATÓRIO DE FUNDAMENTAÇÃO

I. INTRODUÇÃO

Actualmente, no âmbito da prevenção e resolução de litígios, assiste-se ao superar do tradicional monopólio da função jurisdicional dos tribunais, fruto de factores como o desfasamento entre o processo de globalização económica, social, financeira e cultural.

No âmbito das suas atribuições de regulação e supervisão do mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, a Comissão do Mercado de Capitais (CMC) visa, dentre outros objectivos, a protecção dos investidores, sejam institucionais como não institucionais, nos termos da alínea a) do artigo 22.º do Código dos Valores Mobiliários (CódVM), aprovado pela Lei n.º 22/15, de 31 de Agosto, da alínea c) do artigo 26.º da Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, do Regime Geral das Instituições Financeiras (LRGIF) e da alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º do Estatuto Orgânico da CMC, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 54/13, de 6 de Junho.

Assim, para a protecção efectiva dos investidores no mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, são consagrados mecanismos jurídicos de defesa dos seus direitos e interesses legítimos, dentre os quais, a reclamação e a mediação de conflitos.

O CódVM e a LRGIF dispõem de normas habilitantes para a regulamentação das matérias relativas às reclamações dos investidores, nos seguintes termos:

- a) A CMC concretiza o disposto no Título VIII (*Serviços e Actividades de Investimento*) do CódVM, relativamente às matérias sobre a organização dos agentes de intermediação, nomeadamente quanto aos termos do procedimento de tratamento de reclamações de investidores *[alínea i) do n.º 1 do artigo 353.º do CódVM]*;
- b) Os contratos de intermediação financeira celebrados com investidores não institucionais devem, pelo menos, conter informação sobre a existência e o modo de funcionamento do serviço do agente de intermediação destinado a receber as reclamações dos investidores, bem como da possibilidade de reclamação junto da entidade de supervisão *[alínea f) do n.º 1 do artigo 357.º do CódVM]*;
- c) Os clientes das instituições financeiras não bancárias podem apresentar directamente à CMC reclamações fundadas no incumprimento das normas que regem a actividade daquelas instituições *(n.º 1 do artigo 138.º, conjugado com o artigo 117.º, ambos da LRGIF)*;
- d) Compete à CMC apreciar as reclamações e definir os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações, com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade *(n.º 2 do artigo 138.º, conjugado com o artigo 117.º, ambos da LRGIF)*;
- e) Na apreciação das reclamações, a CMC promove as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas e adopta as medidas adequadas à aplicação de sanções às instituições faltosas *(n.º 3 do artigo 138.º, conjugado com o artigo 117.º, ambos da LRGIF)*;
- f) A CMC divulga um relatório anual sobre as reclamações dos clientes das instituições financeiras sob sua jurisdição, com especificação das

suas áreas de incidência e das entidades reclamadas e com informação sobre o tratamento dado às reclamações *(n.º 4 do artigo 138.º, conjugado com o artigo 117.º, ambos da LRGIF)*;

- g) Compete à CMC definir, por regulamento, os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações *(n.º 5 do artigo 138.º, conjugado com o artigo 117.º, ambos da LRGIF)*.

Por conseguinte, existem outras disposições normativas referentes às reclamações dos investidores consagradas em outros diplomas legais e regulamentares do mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, que estabelecem, nomeadamente, o seguinte:

- a) A entidade gestora de organismos de investimento colectivo deve praticar todos os actos e operações necessários ou convenientes à boa administração dos organismos de investimento colectivo (OIC), competindo-lhe manter serviço de atendimento ao participante, responsável pelo esclarecimento de dúvidas e pelo recebimento de reclamações, devendo os contactos constar dos documentos constitutivos e publicitários disponibilizados aos participantes *[alínea o) do n.º 2 do artigo 47.º do Decreto Legislativo Presidencial n.º 7/13, de 11 de Outubro, sobre o Regime Jurídico dos OIC]*;
- b) O agente de intermediação deve manter um procedimento eficaz e transparente para o tratamento adequado e rápido de reclamações recebidas de investidores não institucionais, o qual preveja, pelo menos: *i) A recepção, encaminhamento e tratamento da reclamação por colaborador diferente do que praticou o acto de que se reclama; ii) Procedimentos concretos a adoptar para a apreciação das reclamações; iii) Prazo máximo de resposta (n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento n.º 1/15, de 15 de Maio, sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento)*;
- c) O agente de intermediação deve manter, por um prazo de 10 (dez) anos, registos de todas as reclamações que incluam: *a) A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada daquela; b) A identificação do serviço e actividade de investimento em causa e a data da ocorrência dos factos; c) A identificação do colaborador que*

praticou o acto objecto da reclamação; d) A apreciação efectuada pelo agente de intermediação, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante (*n.º 2 do artigo 13.º do Regulamento n.º 1/15, de 15 de Maio, sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento*);

- d) Os investidores podem apresentar reclamações de forma gratuita, sendo, igualmente, gratuito o acesso às respostas das reclamações apresentadas, e suportado pelo agente de intermediação o custo associado à recepção e tratamento das reclamações (*n.º 3 do artigo 13.º do Regulamento n.º 1/15, de 15 de Maio, sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento*).

Assim, é missão da CMC promover o reforço dos procedimentos de recepção e tratamento das reclamações dos investidores contra as entidades sujeitas à sua supervisão e divulgar no seu sítio da *Internet* um relatório anual com informações estatísticas sobre as reclamações recebidas e os resultados da sua análise.

A par do procedimento de reclamação junto da CMC, os investidores podem apresentar as suas reclamações junto das entidades em que o facto gerador das mesmas tenha origem. Neste caso, diferente do que ocorre em outras jurisdições, onde é consagrada a regra da precedência obrigatória, isto é, o reclamante deve apresentar a reclamação junto da entidade reclamada antes de a apresentar junto do organismo de supervisão, a opção regulatória recaiu para a consagração de uma tutela efectiva do investidor, conferindo-lhe a possibilidade de reclamar directamente à CMC.

A apreciação das reclamações pela CMC e pelas entidades sujeitas à sua supervisão guia-se pelos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade, pelo que os procedimentos de reclamação adoptados não devem acarretar custos ou encargos financeiros para o reclamante. O procedimento de reclamação na CMC contempla, igualmente, uma fase contraditória em que se confere à entidade reclamada o direito de resposta à reclamação contra si apresentada.

A CMC e as entidades sob sua jurisdição devem pronunciar-se sobre as reclamações que lhes forem dirigidas pelos investidores, dentro dos prazos estabelecidos.

As entidades sujeitas à supervisão da CMC devem adoptar procedimentos internos eficazes e transparentes de recepção e tratamento adequado e célere das reclamações recebidas dos investidores, bem como devem criar, dentro da sua estrutura organizacional, uma área especializada na gestão dessas reclamações.

Aos investidores deve ser assegurado o direito de acompanhar o processo em todas as suas fases, bem como a possibilidade de deduzir reclamação junto da CMC, se necessário.

No sentido de garantir maior transparência no processo de gestão das reclamações dos investidores, tanto a CMC como as entidades sujeitas à sua supervisão devem divulgar informações estatísticas sobre as reclamações recebidas e os resultados da sua análise.

Independentemente da extinção do procedimento de reclamação que tenha lugar, a CMC pode utilizar os elementos recolhidos para efeitos do exercício das suas atribuições legalmente estabelecidas, nomeadamente para efeitos sancionatórios. Assim, tais elementos podem servir de base para uma eventual emissão de recomendações ou ordens concretas, bem como ao subsequente apuramento de responsabilidades por alguma infracção detectada. Por sua vez, a conclusão do procedimento de reclamação não obsta a possibilidade de ser solicitada a abertura de procedimento de mediação.

Relativamente à mediação de conflitos no mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, ao abrigo do artigo 44.º da LRGIF, consagra-se que a CMC pode organizar um serviço destinado à mediação voluntária de conflitos entre as instituições financeiras sob sua jurisdição e os seus

clientes. A intervenção da CMC nesta sede visa promover uma resolução extrajudicial e pacífica de um conflito, mediante solicitação das partes interessadas.

O procedimento de mediação cumpre, igualmente, com as regras e princípios estabelecidos na Lei n.º 12/16, de 12 de Agosto, da Mediação de Conflitos e Conciliação.

A mediação é um mecanismo de resolução alternativa de litígios que garante uma maior celeridade processual, uma maior igualdade e equidade entre as partes litigantes, sobretudo no âmbito de conflitos de massa ou em que se verifiquem interesses difusos, tratando de forma conjunta pedidos de pessoas com interesses homogêneos.

O presente Regulamento concretiza o estatuto profissional do mediador habilitado a exercer o serviço de mediação organizado pela CMC. Por sua vez, é prevista a divulgação no sítio da *Internet* da CMC a lista de pessoas previamente seleccionadas e habilitadas a exercer esse serviço, tendo em conta as suas competências e experiência profissional. Com base nesta lista, as partes poderão, mediante acordo, designar a pessoa responsável para mediar o conflito que as opõe, sendo que, na falta de designação ou de acordo das partes, competirá ao Conselho de Administração da CMC proceder à designação do mediador do conflito.

O mediador auferirá uma determinada remuneração pela actividade desenvolvida em cada procedimento de mediação, a pagar conjuntamente por todas as partes envolvidas no processo, podendo, ainda, a seu pedido ou por iniciativa da CMC, ser-lhe atribuída uma remuneração adicional, quando se justificar. Sendo um serviço organizado pela CMC, pretende-se que o mesmo seja acessível a todos os intervenientes do mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, evitando, desde modo, que o valor da remuneração do mediador seja um factor inibidor do acesso a este importante mecanismo de protecção dos investidores.

Para determinação da remuneração do mediador teve-se em conta o valor com a referência equivalente em Kwanzas a 150,00 Euros, considerando a taxa de câmbio do Banco Nacional de Angola do dia de referência.

II. OBJECTIVOS A ATINGIR

A CMC, no exercício das suas atribuições, visa garantir a protecção dos investidores e assegurar o funcionamento eficiente, transparente e regular do mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados. Assim sendo, é necessário a existência de regras concretas que garantam, por um lado, o tratamento rigoroso que deve ser dado às reclamações apresentadas por investidores e, por outro lado, um sistema de resolução extrajudicial de conflitos.

Por isso, com o presente Regulamento pretende-se estabelecer as regras e procedimentos relativos:

- a) Ao tratamento das reclamações apresentadas pelos investidores junto da CMC e das entidades sujeitas à sua supervisão; e
- b) À resolução de conflitos patrimoniais no mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, por via do mecanismo da mediação.

O objectivo é, essencialmente, proporcionar aos investidores mecanismos eficazes e rápidos de resolução de litígios, quer por via da reclamação contra as entidades sujeitas à supervisão da CMC, por actos ou omissões lesivos aos seus direitos e interesses legalmente protegidos, quer por via de um serviço de mediação, promovido pela CMC, na busca de um acordo entre os interessados, mediante o auxílio de uma terceira pessoa imparcial, num processo caracterizado pela celeridade das diligências e dos procedimentos.

III. SISTEMATIZAÇÃO E ESTRUTURA

O presente Regulamento encontra-se estruturado em 4 Capítulos, desenvolvidos em 34 artigos. O **Capítulo I** é dedicado às Disposições Gerais. O **Capítulo II** é relativo às Reclamações. O **Capítulo III** é reservado à Mediação. Por último, o **Capítulo IV** trata das Disposições Transitórias e Finais.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	13
Disposições Gerais	13
Artigo 1.º	14
(Objecto)	14
Artigo 2.º	14
(Âmbito de aplicação)	14
Artigo 3.º	14
(Reclamações e mediação de conflitos)	14
Artigo 4.º	14
(Formas de apresentação dos pedidos junto da CMC)	14
Artigo 5.º	15
(Prazos legais e cumulação de procedimentos)	15
CAPÍTULO II	15
Reclamações	15
SECÇÃO I	15
Procedimento de Reclamação Junto das Entidades Supervisionadas	15
Artigo 6.º	15
(Área de tratamento de reclamações)	15
Artigo 7.º	16
(Funcionamento do Centro de Reclamações)	16
Artigo 8.º	17
(Funções do Centro de Reclamações)	17
Artigo 9.º	18
(Requisitos de admissibilidade da reclamação)	18
Artigo 10.º	18
(Prazos)	18
Artigo 11.º	19
(Decisão)	19
Artigo 12.º	19
(Registos das reclamações)	19
SECÇÃO I	20
Procedimento de Reclamação Junto da CMC	20

Artigo 13.º	20
(Elegibilidade das reclamações)	20
Artigo 14.º	20
(Princípio geral).....	20
Artigo 15.º	21
(Apensação de pedidos)	21
Artigo 16.º	21
(Instrução do pedido de reclamação).....	21
Artigo 17.º	21
(Abertura do procedimento)	21
Artigo 18.º	22
(Arquivamento)	22
Artigo 19.º	22
(Tramitação)	22
Artigo 20.º	23
(Prazo de análise)	23
Artigo 21.º	23
(Extinção)	23
CAPÍTULO III.....	24
Mediação.....	24
Artigo 22.º	24
(Princípios gerais)	24
Artigo 23.º	24
(Abertura do procedimento)	24
Artigo 24.º	25
(Tramitação do procedimento).....	25
Artigo 25.º	25
(Protocolo de mediação)	25
Artigo 26.º	26
(Mediação multilateral).....	26
Artigo 27.º	26
(Estatuto do mediador).....	26
Artigo 28.º	27
(Seleção de mediadores)	27

Artigo 29.º	27
(Relatório final)	27
CAPÍTULO IV	28
Disposições Transitórias e Finais	28
Artigo 30.º	28
(Sítio na Internet)	28
Artigo 31.º	28
(Disposição transitória).....	28
Artigo 32.º	28
(Revogação).....	28
Artigo 33.º	28
(Dúvidas e omissões).....	28
Artigo 34.º	28
(Entrada em vigor)	28

Regulamento da CMC n.º __/2025

De __ de ____

Reclamações e Mediação de Conflitos no Mercado de Valores Mobiliários e Instrumentos Derivados

Considerando que, no âmbito das suas atribuições de regulação e supervisão do mercado de valores mobiliários e instrumentos derivados, a Comissão do Mercado de Capitais (CMC) tem em vista a protecção dos investidores e, para o efeito, é necessário a consagração de mecanismos jurídicos de defesa dos seus direitos e interesses legítimos, dentre os quais, a reclamação e a mediação de conflitos;

Havendo a necessidade de se estabelecer os procedimentos relativos ao tratamento de reclamações de investidores junto da CMC e das entidades sujeitas à sua supervisão, bem como definir as regras sobre a organização e o funcionamento do serviço destinado à mediação voluntária de conflitos entre investidores e entidades supervisionadas pela CMC;

Ao abrigo da alínea b) do artigo 17.º e do n.º 1 do artigo 33.º do Código dos Valores Mobiliários, conjugados com o n.º 1 do artigo 4.º e com a alínea c) do artigo 19.º, ambos do Estatuto Orgânico da CMC, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 54/13, de 6 de Junho, o Conselho de Administração da CMC aprova o seguinte Regulamento:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Objecto)

O presente Regulamento estabelece as regras e os procedimentos a serem observados no tratamento de reclamações de investidores, bem como define as regras relativas à organização e ao funcionamento do serviço destinado à mediação voluntária de conflitos entre investidores e entidades supervisionadas pela Comissão do Mercado de Capitais (CMC).

Artigo 2.º

(Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento aplica-se às entidades sujeitas à supervisão da CMC, previstas no artigo 23.º do Código dos Valores Mobiliários, bem como aos investidores com os quais mantenham qualquer relação.

Artigo 3.º

(Reclamações e mediação de conflitos)

1. A CMC disponibiliza um serviço gratuito de tratamento de reclamações e um serviço destinado à mediação voluntária de conflitos patrimoniais entre investidores e entidades sujeitas à sua supervisão.
2. Incumbe aos serviços referidos no número anterior a análise integral da questão suscitada e a aferição do cumprimento das normas aplicáveis.

Artigo 4.º

(Formas de apresentação dos pedidos junto da CMC)

1. Os pedidos referentes às reclamações e à mediação de conflitos podem ser apresentados directamente à CMC através dos seguintes canais:
 - a) Envio para o endereço de correio electrónico da CMC criado para o efeito;
 - b) Preenchimento de formulário *online*, disponível no sítio da *Internet* da CMC: www.cmc.ao;
 - c) Envio por via postal para o endereço sede da CMC;
 - d) Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMC.

2. No caso das reclamações, os pedidos são, em regra, apresentados através do preenchimento de formulário aprovado por Instrução da CMC e disponível no seu sítio da *Internet*.

Artigo 5.º

(Prazos legais e cumulação de procedimentos)

O recurso aos procedimentos de reclamação e de mediação de conflitos promovidos pela CMC não interrompe os prazos legais e é cumulável com outros meios de defesa de direitos e interesses previstos na Constituição e na lei.

CAPÍTULO II

Reclamações

SECÇÃO I

Procedimento de Reclamação Junto das Entidades Supervisionadas

Artigo 6.º

(Área de tratamento de reclamações)

1. As entidades sujeitas à supervisão da CMC devem criar, dentro da sua estrutura organizacional, um Centro de Reclamações, enquanto canal de comunicação entre si e os investidores ou terceiros lesados.
2. As entidades que façam parte de um mesmo grupo podem instituir uma única área especializada na gestão das reclamações, que actua em nome de todas as entidades integrantes do grupo.
3. Para efeitos do disposto no presente artigo, as entidades devem definir e implementar procedimentos eficazes e transparentes para o tratamento adequado e rápido das reclamações recebidas.
4. Os procedimentos relativos à gestão de reclamações devem ser consignados em documento escrito, definidos e aprovados pelo órgão de administração e disponibilizados a todos os trabalhadores em meio de divulgação interno adequado.

Artigo 7.º

(Funcionamento do Centro de Reclamações)

1. O Centro de Reclamações é uma área autónoma, sob a dependência hierárquica do órgão de administração, responsável pela gestão de todas as reclamações apresentadas pelos investidores ou terceiros lesados contra a entidade a que respeita, devendo garantir:
 - a) O tratamento equitativo, imparcial, célere e eficiente dos processos;
 - b) A idoneidade e qualificação profissional dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos;
 - c) O tratamento adequado dos dados pessoais dos reclamantes, assim como das informações e dos esclarecimentos a prestar, tendo em conta a natureza e complexidade do assunto em questão;
 - d) A prevenção e gestão de conflito de interesses;
 - e) O sistema de controlo actualizado de reclamações, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes, para detectar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e acautelar eventuais riscos legais ou operacionais;
 - f) O envio periódico das informações estatísticas sobre as reclamações ao seu órgão de administração e à CMC, de acordo com o modelo fixado pela CMC;
 - g) O cumprimento do prazo de resolução e dos elementos essenciais que devem constar da decisão final;
 - h) A prestação adequada de informação sobre o andamento do processo, sempre que solicitado pelo interessado;
 - i) O funcionamento regular dos mecanismos de reporte interno e de reporte à CMC;
 - j) O cumprimento efectivo dos procedimentos de tratamento de reclamações definidos pela entidade;
 - k) A ampla divulgação sobre a existência do Centro de Reclamações, sua finalidade e forma de acesso.
2. As entidades devem disponibilizar acesso telefónico gratuito do Centro de Reclamações, cujo número deve ser:

- a) Divulgado e mantido actualizado em local e formato visível ao público no interior das suas instalações, bem como no sítio da *Internet* e nos demais canais de comunicação utilizados para divulgar os seus serviços;
- b) Registado nos extractos, comprovativos, contratos formalizados com os clientes, materiais publicitários e demais documentos que se destinem aos clientes.

Artigo 8.º

(Funções do Centro de Reclamações)

O Centro de Reclamações exerce as seguintes funções:

- a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações;
- b) Acusar a recepção das reclamações, dentro do prazo estabelecido;
- c) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a entidade reclamada;
- d) Solicitar à área competente informações ou documentos que considere necessários ou convenientes para apreciação cabal dos factos aduzidos na reclamação;
- e) Prestar os esclarecimentos e as informações necessárias e relevantes acerca do andamento do processo, do prazo previsto para a sua conclusão, das providências adoptadas e da possibilidade de recurso à CMC;
- f) Apresentar por escrito, dentro dos prazos estabelecidos, as respostas às reclamações apresentadas;
- g) Propor ao órgão de administração, quando necessário, recomendações ou medidas correctivas ou de aprimoramento de procedimentos, em função da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas;
- h) Elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao órgão de administração um relatório semestral acerca da actuação da área, no prazo de dois meses, a contar do fim de cada semestre;

- i) Prestar informações à CMC, no âmbito do tratamento de reclamações, sempre que solicitado.

Artigo 9.º

(Requisitos de admissibilidade da reclamação)

1. A reclamação deve conter toda a informação necessária e relevante para análise e decisão, nomeadamente:
 - a) Identificação completa e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
 - b) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com a identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
 - c) Data e local da reclamação;
 - d) Assinatura do reclamante ou da pessoa que o representa.
2. A reclamação deve ser apresentada por escrito ou reduzida a escrito, sem prejuízo das entidades definirem outros requisitos quanto à forma de apresentação das reclamações, desde que sejam razoáveis e proporcionais e estejam garantidos os registos escritos ou gravados.
3. As entidades devem atribuir um número de referência a cada reclamação, respeitando uma sequência numérica para rastreamento futuro e acompanhamento do processo pelo reclamante.
4. Na falta de qualquer dos requisitos mencionados nos n.ºs 1 e 2, o reclamante deve ser notificado para suprir a omissão num prazo não inferior a cinco dias úteis.
5. As entidades ficam impedidas de cobrar quaisquer taxas, comissões ou outras despesas relacionadas com o procedimento de reclamação.

Artigo 10.º

(Prazos)

Após a apresentação da reclamação, as entidades devem observar os seguintes prazos:

- a) Três dias úteis, a contar da data da entrada da reclamação, para acusar a recepção da mesma;

- b) 15 dias úteis, a contar da data da entrada da reclamação, para apresentar a resposta à reclamação feita;
- c) Cinco dias úteis, a contar da data da solicitação, para prestar informações ou esclarecimentos adicionais à CMC.

Artigo 11.º

(Decisão)

1. A decisão proferida sobre qualquer reclamação apresentada deve ser devidamente fundamentada e comunicada por escrito aos destinatários em linguagem clara e acessível.
2. Caso a decisão não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a entidade reclamada deve esclarecer o reclamante sobre as opções de que este dispõe para prosseguir o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

Artigo 12.º

(Registos das reclamações)

As entidades devem manter, por um prazo de 10 anos, registos de todas as reclamações recebidas, que incluam:

- a) A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada daquela;
- b) A descrição sumária dos factos em causa e a data da sua ocorrência;
- c) A identificação do colaborador que praticou o acto objecto da reclamação;
- d) A apreciação efectuada pela entidade, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante.

SECÇÃO I

Procedimento de Reclamação Junto da CMC

Artigo 13.º

(Elegibilidade das reclamações)

1. O reclamante pode apresentar uma reclamação directamente à CMC, dispensando a precedência de reclamação junto da entidade em que se verificou o facto gerador da mesma.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o reclamante pode apresentar a reclamação junto da CMC, nos seguintes casos:
 - a) Decorrido o prazo estabelecido na alínea b) do artigo 10.º, sem que lhe tenha sido dada qualquer resposta;
 - b) O reclamante discorde do sentido da resposta dada pela entidade reclamada.

Artigo 14.º

(Princípio geral)

1. No tratamento das reclamações, a CMC pauta-se pelas melhores práticas administrativas de eficiência, celeridade e economicidade, tratando de forma justa e imparcial todos aqueles que com ela estabeleçam uma relação.
2. Sem prejuízo dos princípios e regras gerais aplicáveis, no desempenho desta actividade, a CMC privilegia a utilização de meios electrónicos para obter e prestar a informação necessária, favorecendo a transparência e a proximidade com os interessados.
3. A CMC divulga no seu sítio da *Internet* um relatório anual, contendo informação estatística sobre as reclamações recebidas e os resultados da sua análise, de forma agregada ou, sempre que adequado, por entidade, actividade ou serviço objecto de reclamação.

Artigo 15.º

(Apensação de pedidos)

1. O direito de reclamação é exercido individual ou colectivamente.
2. Quando forem apresentadas, separadamente, reclamações que possam ser reunidas num único procedimento, por se tratar do mesmo reclamante, da mesma entidade reclamada e de idêntico objecto da reclamação, a CMC pode, mediante comunicação aos interessados, determinar a apensação para a prática conjunta de um ou mais actos.

Artigo 16.º

(Instrução do pedido de reclamação)

Para além dos elementos referidos no n.º 1 do artigo 9.º, o reclamante deve juntar ao pedido de reclamação todos os documentos e informações que se revelem pertinentes para a análise do mesmo, nomeadamente:

- a) Número de documento de identificação do reclamante;
- b) Procuração para os devidos efeitos, caso a reclamação seja apresentada por meio de representante;
- c) Cópia da reclamação apresentada e comprovativo da data de apresentação da mesma junto da entidade reclamada e resposta desta, caso exista;
- d) Outras informações estabelecidas por Instrução da CMC.

Artigo 17.º

(Abertura do procedimento)

1. Após a recepção de uma reclamação, é aberto um procedimento de reclamação, mediante a atribuição de um número e da sua inserção numa plataforma electrónica ou suporte equiparado.
2. Caso a reclamação enviada à CMC não se enquadre, total ou parcialmente, no âmbito das suas atribuições legais, o reclamante é informado sobre a falta de habilitação legal para o efeito pretendido e, sendo o caso, sobre a abertura do procedimento no que se refere às matérias que se enquadram nas suas atribuições legais.

Artigo 18.º

(Arquivamento)

1. A reclamação é arquivada quando:
 - a) Não for possível a identificação da pessoa ou pessoas de quem provém ou contra quem se dirige;
 - b) Estiver redigida de forma ininteligível;
 - c) For manifesto que o seu objecto carece de qualquer fundamento.
2. Nos casos em que seja pouco claro o enunciado dos factos em que se baseia o pedido, ou em que este seja impercetível ou faltem elementos essenciais para a sua análise, nomeadamente os referidos no artigo 16.º, a CMC solicita ao reclamante o envio dos dados necessários no prazo máximo de 10 dias úteis, sob pena de arquivamento.

Artigo 19.º

(Tramitação)

1. O reclamante é informado da abertura do procedimento de reclamação, bem como de um código de acesso e uma senha ou palavra-passe de acesso ao sítio informático da CMC que permite obter informação sobre o estado do procedimento e da possibilidade de envio de documentação ou de outros elementos necessários à análise da sua reclamação.
2. Salvo nos casos de arquivamento referidos no artigo anterior, a CMC comunica à entidade reclamada sobre a abertura do procedimento de reclamação e o início dos trâmites para a sua análise.
3. As partes dispõem do prazo máximo de 15 dias úteis para resposta fundamentada aos pedidos da CMC, podendo esta alargar o prazo em mais cinco dias úteis, em casos de especial complexidade ou perante a solicitação de informações e elementos adicionais relevantes e necessários.
4. A ausência de resposta aos pedidos a que se refere o número anterior não prejudica a análise da reclamação por parte da CMC.

Artigo 20.º

(Prazo de análise)

1. A CMC notifica o reclamante da conclusão da análise da reclamação num prazo de 90 dias, a contar da data da abertura do procedimento na CMC, salvo em casos de especial complexidade, em que o prazo é prorrogável uma vez por igual período.
2. O prazo previsto no número anterior é suspenso quando:
 - a) Esteja a decorrer um prazo concedido pela CMC para prestação de informações ou para o envio de elementos úteis ou necessários para a conclusão da análise;
 - b) Seja comunicado à CMC que foram iniciadas negociações entre as partes com vista à celebração de um acordo.
3. A suspensão a que se refere a alínea b) do número anterior decorre por um período máximo de 30 dias úteis, aplicando-se, com as devidas adaptações, o n.º 4 do artigo anterior.

Artigo 21.º

(Extinção)

1. O procedimento de reclamação extingue-se por:
 - a) Comunicação pelo reclamante de desistência da reclamação;
 - b) Comunicação por uma das partes à CMC da celebração de acordo ou de transacção relativos ao objecto da reclamação;
 - c) Celebração de acordo para o início do procedimento de mediação, de arbitragem ou de um outro meio alternativo de resolução de conflitos;
 - d) Comunicação ao reclamante da decisão final da CMC.
2. O procedimento extingue-se, igualmente, sempre que a CMC emitir uma recomendação ou uma ordem à entidade reclamada para que adopte as medidas necessárias e adequadas à pretensão dos investidores.
3. A CMC informa a entidade reclamada acerca da extinção do procedimento de reclamação à ela respeitante.
4. A extinção do procedimento de reclamação não prejudica a utilização dos elementos recolhidos no âmbito das atribuições da CMC.

CAPÍTULO III

Mediação

Artigo 22.º

(Princípios gerais)

O procedimento de mediação rege-se pelos princípios consagrados na Lei n.º 12/16, de 12 de Agosto, da Mediação de Conflitos e Conciliação e no presente Regulamento, bem como, com as devidas adaptações, no Código dos Valores Mobiliários, na Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, do Regime Geral das Instituições Financeiras e no Estatuto Orgânico da CMC.

Artigo 23.º

(Abertura do procedimento)

1. O procedimento de mediação inicia-se mediante requerimento dirigido à CMC, pelo interessado ou por todas as partes em conflito, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º.
2. O pedido de mediação solicitado por investidor ou associações representativas de investidores é apresentado pelo próprio ou por representante, descrevendo de forma clara e sucinta o objecto do litígio, identificando todas as partes em conflito, o pedido e seus fundamentos, e enviando, sendo o caso, cópia da convenção de mediação.
3. As associações representativas de investidores participam no procedimento de mediação, a título principal ou acessório, sempre que o conflito incida sobre interesses individuais homogêneos ou colectivos de investidores.
4. Os requerentes juntam ao pedido todas as informações e documentos que considerem úteis ou necessários à prévia avaliação do conflito.
5. A CMC comunica fundamentadamente aos requerentes os casos de manifesta improcedência das pretensões ou de não enquadramento no âmbito da mediação.

Artigo 24.º

(Tramitação do procedimento)

1. O pedido de mediação é notificado pela CMC ao visado ou visados no prazo de cinco dias úteis após a sua recepção, fixando um prazo razoável para que estes comuniquem se aceitam participar no respectivo procedimento.
2. Nos casos em que exista acordo para a mediação, as partes podem indicar o mediador pretendido, mediante escolha de entre os mediadores inscritos na lista disponibilizada no sítio da *Internet* da CMC.
3. Na falta de indicação de mediador ou nos casos em que este se declare impedido, compete a designação ao Conselho de Administração da CMC.
4. Após a aceitação da mediação, o mediador procede à audição das partes, informando-as das características do procedimento de mediação e dos termos da actuação de cada um dos intervenientes no mesmo e averiguando, desde logo, da possibilidade de celebração de um protocolo de mediação.

Artigo 25.º

(Protocolo de mediação)

1. Não sendo possível a imediata conciliação das partes, o mediador estabelece um protocolo de assentimento no procedimento de mediação que deve ser assinado pelas partes e pelo mediador.
2. O protocolo de mediação contém, nomeadamente, a identificação e domicílio das partes e do mediador, as regras que regem o procedimento, a calendarização das diligências e um prazo de mediação que não deve ser superior a 30 dias.
3. As partes comparecem pessoalmente nas diligências processuais ou podem fazer-se representar por terceiro, mediante prévia comunicação ao mediador e junção do respectivo documento de representação.

Artigo 26.º

(Mediação multilateral)

1. Quando verifique que se lhe dirigem investidores com interesses homogéneos aos das partes em procedimento de mediação pendente, a CMC pode, mediante a expressa aceitação destas, comunicar àqueles a existência do procedimento e a possibilidade de nele intervirem no prazo que fixar.
2. Podem também ser objecto de mediação multilateral os casos em que, antes de iniciado o procedimento, se verifique a existência de várias partes com interesses homogéneos.

Artigo 27.º

(Estatuto do mediador)

1. O mediador é imparcial, isento, independente e não se encontra sujeito a quaisquer ordens ou instruções relativas aos actos a praticar ou ao seu desempenho no procedimento.
2. O mediador pode acumular a mediação de mais do que um conflito, sem prejuízo do diligente cumprimento dos seus deveres legais e do respeito pelos princípios de eficácia e celeridade que regem a sua actividade.
3. O mediador auferir uma remuneração de Kz 150 000,00 (Cento e Cinquenta mil Kwanzas) pela actividade desenvolvida em cada procedimento de mediação, a pagar conjuntamente por todas as partes.
4. A pedido do mediador ou por iniciativa própria, o Conselho de Administração da CMC atribui uma remuneração adicional, nomeadamente, quando:
 - a) O procedimento implique a análise de situações especialmente complexas ou de elevada técnica;
 - b) Seja previsível que possa vir a implicar dispêndio de tempo significativo;
 - c) Seja elevado o número de partes envolvidas; ou
 - d) Por outras circunstâncias atendíveis.
5. Nos casos previstos no número anterior, o Conselho de Administração da CMC pode atribuir, fundamentadamente, uma remuneração adicional de

Kz 10 000,00 (Dez mil Kwanzas) a Kz 100 000,00 (Cem mil Kwanzas), dependendo dos custos inerentes ao processo de mediação.

6. O investidor não institucional que não disponha de recursos para suportar a sua quota-parte da remuneração do mediador solicita fundadamente à CMC que a assegure.
7. Os mediadores que sejam trabalhadores ao serviço da CMC não podem auferir qualquer remuneração ou outra vantagem decorrente da prestação deste serviço.
8. Os mediadores encontram-se sujeitos à fiscalização e avaliação da CMC, que procede à análise e decisão das reclamações ou queixas apresentadas no âmbito e por causa do exercício da actividade de mediação.
9. A CMC disponibiliza os recursos humanos, logísticos e materiais para apoio ao funcionamento do procedimento de mediação, garantindo a guarda e a confidencialidade do mesmo e de todos os documentos dele constantes.

Artigo 28.º

(Seleção de mediadores)

A CMC elabora, divulga e mantém actualizada no respectivo sítio da *Internet* uma lista dos mediadores seleccionados, de onde consta a sua identificação e o respectivo endereço electrónico de contacto, bem como o *curriculum vitae* de cada mediador.

Artigo 29.º

(Relatório final)

1. Findo o procedimento de mediação, o mediador elabora um relatório final, identificando de forma sumária a matéria em litígio, com a identificação de todas as partes, as diligências encetadas e a causa da conclusão do procedimento, bem como o tempo útil nele despendido.
2. O relatório é apresentado ao Conselho de Administração da CMC, que garante o cumprimento do disposto na segunda parte do n.º 9 do artigo 27.º.

CAPÍTULO IV

Disposições Transitórias e Finais

Artigo 30.º

(Sítio na Internet)

A CMC disponibiliza ao público através do seu sítio na *Internet* informações relativas ao tratamento das reclamações e à resolução extrajudicial de conflitos a que se refere o presente Regulamento.

Artigo 31.º

(Disposição transitória)

As entidades que já se encontrem registadas na CMC dispõem de 180 dias a contar da entrada em vigor do presente Regulamento para se conformarem às suas disposições.

Artigo 32.º

(Revogação)

É revogado o artigo 13.º do Regulamento n.º 1/15, de 15 de Maio, sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento.

Artigo 33.º

(Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente Regulamento são resolvidas pelo Conselho de Administração da CMC.

Artigo 34.º

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua publicação.

Luanda, em ____ de _____ de 2025