



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

RELATÓRIO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

2025

MARÇO DE 2026

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Gestão de Reclamações/denúncias
Ano de 2025

Edição

Comissão do Mercado de Capitais

Divisão de Supervisão de Conduta e Apoio ao Investidor

Rua do MAT, Complexo Clássicos de Talatona,
Bloco A5, 1º e 2º
Luanda, Angola

Linha de Atendimento: +244 949 546 473

Endereço de E-mail: correspondencia.cmc@cmc.ao

www.cmc.ao

Ano de Edição: 2026.



ÍNDICE

1. Enquadramento Legal	8
1.1 Código dos Valores Mobiliários, aprovado pela Lei n.º 22/15, de 31 de Agosto	8
1.2 Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, Lei n.º 14/21, de 19 de Maio	8
1.3 Regime Jurídico dos Organismos de Investimento Colectivo, Decreto Legislativo Presidencial n.º 7/13, de 11 de Outubro	9
1.4 Regulamento n.º 2/25, de 24 de Junho, Sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento	9
2. Modelo de Gestão de Reclamações/denúncias	12
3. Análise das Reclamações/denúncias Dirigidas às Entidades Supervisionadas	15
3.1 Situação, desfecho e tempo de resolução das reclamações/denúncias	18
3.2 Canais de recepção das reclamações/denúncias	20
4. Processos Intervencionados pelo regulador	22
4.1 Distribuição dos processos por canal de entrada	22
4.2 Análise Comparativa das Reclamações/denúncias por Entidade Supervisionada no II Semestre de 2025	22
5. Considerações Finais	25



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

SUMÁRIO EXECUTIVO

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório apresenta a análise do processo de gestão de reclamações/denúncias no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários (MVM), com base nas informações reportadas pelas entidades supervisionadas e nos processos intervencionados pela Comissão do Mercado de Capitais (CMC), durante o ano de 2025.

No período em análise, foram reportadas 774 (setecentas e setenta e quatro) reclamações/denúncias, evidenciando uma concentração significativa nas Sociedades Distribuidoras de Valores Mobiliários (SDVM), que representam a quase totalidade das ocorrências. Destaca-se, em particular, a incidência numa entidade específica, cujo volume de reclamações/denúncias influenciou de forma determinante o comportamento global dos dados.

As Sociedades Corretoras de Valores Mobiliários (SCVM) apresentaram um número reduzido de reclamações/denúncias, enquanto as Sociedades Gestoras de Organismos de Investimento Colectivo e Sociedades de Capital de Risco (SGOIC/SCR) não reportaram ocorrências no período em referência.

As reclamações/denúncias incidiram predominantemente sobre:

- Falhas operacionais e atrasos no processamento de operações e pagamentos;
- Execução de ordens, incluindo atrasos e divergências em relação às instruções dos investidores;
- Bloqueios e indisponibilidade de valores;
- Cobranças indevidas ou questionadas pelos clientes.

De forma geral, as entidades com menor volume de reclamações/denúncias demonstraram níveis adequados de resolução, com prazos compatíveis com uma actuação diligente e, em vários casos, com soluções favoráveis aos investidores.

No que respeita à actuação da CMC, apenas foram registados processos no segundo semestre de 2025, totalizando 15 (quinze) processos, evidenciando uma utilização crescente dos canais formais de reclamação e reforçando o papel do regulador na mediação, acompanhamento e avaliação das práticas das entidades supervisionadas.

A análise global permite concluir que:

- O sistema de recepção e tratamento de reclamações/denúncias encontra-se operacional e funcional;
- Persistem desafios ao nível da padronização da informação reportada, o que condiciona análises mais aprofundadas;
- Verifica-se uma concentração de risco operacional em segmentos específicos, justificando acompanhamento contínuo no âmbito da supervisão baseada no risco.

Neste contexto, a CMC mantém o seu compromisso com o reforço da transparência, da protecção dos investidores e da integridade do mercado, promovendo uma actuação preventiva e orientada para a melhoria contínua dos mecanismos de tratamento de reclamações/denúncias.





COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

01

Enquadramento Legal

01. ENQUADRAMENTO LEGAL

O regime jurídico aplicável à gestão de reclamações/denúncias no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários (MVM) assenta, essencialmente, no Código dos Valores Mobiliários (CódVM), na Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras (LRGIF), bem como em diplomas sectoriais e regulamentares complementares, que disciplinam os deveres das entidades supervisionadas e os poderes da Comissão do Mercado de Capitais (CMC) quanto à recepção, apreciação e tratamento das reclamações/denúncias dos investidores.

Neste contexto, importa destacar os seguintes diplomas e disposições legais:

1.1 Código dos Valores Mobiliários (CódVM), aprovado pela Lei n.º 22/15, de 31 de Agosto

O CódVM consagra normas habilitantes relevantes em matéria de tratamento de reclamações/denúncias de investidores, designadamente:

- A CMC encontra-se legalmente habilitada a regulamentar matérias relativas à organização dos agentes de intermediação, incluindo os termos do procedimento de tratamento de reclamações/denúncias dos investidores, nos termos da alínea i) do n.º 1 do artigo 353.º;
- Os contratos de intermediação financeira celebrados com investidores não institucionais devem conter informação sobre a existência e o modo de funcionamento do serviço de recepção de reclamações/denúncias do agente de intermediação, bem como sobre a possibilidade de reclamação junto da entidade de supervisão, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 357.º;
- Sempre que a reclamação não seja inicialmente apresentada por escrito, a CMC pode exigir a sua redução a escrito, nos termos do n.º 3 do artigo 392.º.

O CódVM estabelece, assim, o enquadramento normativo base quanto à protecção do investidor e à necessidade de existência de mecanismos formais de tratamento de reclamações/denúncias no âmbito da intermediação financeira.

1.2 Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, Lei n.º 14/21, de 19 de Maio

A LRGIF confere à CMC competência expressa para a apreciação de reclamações/denúncias apresentadas pelos clientes das instituições financeiras não bancárias sob sua supervisão, bem como para a definição dos respectivos procedimentos e prazos, nos termos do artigo 138.º, conjugado com o artigo 117.º.

Nos termos deste regime:

- Os clientes podem apresentar directamente à CMC reclamações/denúncias fundadas no incumprimento das normas aplicáveis às instituições supervisionadas (n.º 1 do artigo 138.º);
- Compete à CMC apreciar as reclamações/denúncias e definir os procedimentos e prazos aplicáveis, com observância dos princípios da imparcialidade, celeridade e gratuidade (n.º 2 do artigo 138.º);
- No âmbito da apreciação das reclamações/denúncias, a CMC deve promover as diligências necessárias à verificação do cumprimento das normas e adoptar as medidas adequadas à eventual aplicação de sanções às entidades faltosas (n.º 3 do artigo 138.º);
- A CMC deve divulgar um relatório anual sobre as reclamações/denúncias apresentadas, com indicação das áreas de incidência, entidades reclamadas e tratamento conferido (n.º 4 do artigo 138.º);
- Compete ainda à CMC definir, por regulamento, os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações/denúncias (n.º 5 do artigo 138.º).

A LRGIF constitui, assim, o principal fundamento legal das competências da CMC em matéria de gestão e supervisão do tratamento de reclamações/denúncias.

1.3 Regime Jurídico dos Organismos de Investimento Colectivo (RJOIC), Decreto Legislativo Presidencial n.º 7/13, de 11 de Outubro

No domínio específico dos organismos de investimento colectivo (OIC), o regime jurídico aplicável impõe à entidade gestora o dever de assegurar mecanismos de atendimento e recepção de reclamações/denúncias por parte dos participantes.

Nos termos da alínea o) do n.º 2 do artigo 47.º, compete à entidade gestora:

- Manter um serviço de atendimento ao participante, responsável pelo esclarecimento de dúvidas e pelo recebimento de reclamações/denúncias;
- Assegurar que os respectivos contactos constem dos documentos constitutivos e publicitários disponibilizados aos participantes.

Esta disposição reforça o dever de proximidade, transparência e acessibilidade no relacionamento entre a entidade gestora e os investidores.

1.4 Regulamento n.º 2/25, de 24 de Junho, Sobre os Agentes de Intermediação e Serviços de Investimento

O Regulamento n.º 2/25 densifica os deveres operacionais dos agentes de intermediação relativamente à gestão de reclamações/denúncias dos investidores não institucionais.

Nos termos do artigo 15.º:

- O agente de intermediação deve manter um procedimento eficaz e transparente para o tratamento adequado e célere das reclamações/denúncias, o qual deve prever, pelo menos:

A recepção, encaminhamento e tratamento da reclamação por colaborador distinto daquele que praticou o acto objecto de reclamação;

Os procedimentos concretos de apreciação da reclamação;

O prazo máximo de resposta (n.º 1 do artigo 15.º);

- O agente de intermediação deve manter, por um prazo de 10 (dez) anos, os registos de todas as reclamações/denúncias, incluindo:

A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada;

A identificação do serviço ou actividade de investimento em causa;

A identificação do colaborador visado;

A apreciação efectuada, as medidas adoptadas e a data da comunicação ao reclamante (n.º 2 do artigo 15.º);

- As reclamações/denúncias devem ser apresentadas de forma gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso às respectivas respostas, cabendo ao agente de intermediação suportar os custos associados à recepção e tratamento (n.º 3 do artigo 15.º).

Este regulamento estabelece, portanto, os requisitos mínimos de organização interna, registo, segregação funcional e gratuidade que devem ser observados pelas entidades supervisionadas.



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

02

Modelo de Gestão de
Reclamações/denúncias

02. MODELO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS

O processo de gestão de reclamações/denúncias da Comissão do Mercado de Capitais (CMC) compreende os procedimentos de recepção, admissibilidade, análise, decisão e comunicação do desfecho de cada processo, no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários (MVM), com vista a assegurar a protecção do investidor, a supervisão da conduta das entidades supervisionadas e o adequado tratamento das situações reclamadas.

As reclamações/denúncias devem ser submetidas através do canal institucional de reclamações e denúncias, disponível no website da CMC. Sempre que a reclamação não seja apresentada inicialmente por escrito, a CMC poderá exigir a respectiva formalização por escrito, nos termos do n.º 3 do artigo 392.º do Código dos Valores Mobiliários (CódVM), aprovado pela Lei n.º 22/15, de 31 de Agosto.

Após a recepção pela Compliance Officer, a reclamação é encaminhada por norma ao Departamento de Supervisão da Intermediação Financeira e Gestão de Activos (DSIFGA), que a remete à Divisão de Supervisão de Conduta e Apoio ao Investidor (DSCAI), unidade orgânica responsável pela respectiva análise e tratamento¹. Para efeitos de admissibilidade, a reclamação deve conter, pelo menos, a identificação do reclamante e do(a) reclamado(a), bem como a descrição dos factos.

Uma vez admitida, a DSCAI procede à abertura do respectivo processo, designa o(s) técnico(s) responsável(eis) pela sua apreciação, promove, sempre que necessário, sessões de esclarecimento com as partes envolvidas e assegura a recolha dos elementos necessários à instrução, podendo, para o efeito, solicitar a colaboração de outras unidades orgânicas da CMC. O reclamante deve ser notificado da abertura do processo, com indicação do respectivo código de referência, devendo, igualmente, o estado da reclamação manter-se devidamente actualizado no canal institucional da CMC.

Concluída a fase de instrução e análise, o processo é submetido à validação da liderança do DSIFGA, seguindo-se a sua remessa à Compliance Officer e, posteriormente, ao Conselho de Administração, para apreciação e decisão.

A CMC dispõe de um prazo de 90 (noventa) dias úteis², contados da data da abertura do procedimento, para a análise e conclusão dos processos comuns. Nos casos de especial urgência³, o prazo máximo de conclusão não poderá exceder 45 (quarenta e cinco) dias úteis, de acordo ao Guia de procedimentos internos para a recepção e tratamento de denúncias e de reclamações da CMC.

¹ Sem prejuízo do mencionado as reclamações poderão ser encaminhadas para outras Unidades de Estrutura sempre que se afigurar necessário salvaguardar o conflito de interesses ou a especificidades próprias da reclamação/denúncia em causa.

² Guia de procedimentos internos para a recepção e tratamento de denúncias e de reclamações da CMC.

³ Quando a CMC verifica que a matéria da reclamação/denúncia é sensível. Por Exemplo: Quando afecta directamente a integridade do MVM.

Sempre que se revele adequado, a CMC pode promover uma fase de negociação ou conciliação entre o reclamante e o reclamado, dispondo, para o efeito, de um prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis nos processos comuns e de 15 (quinze) dias úteis nos processos urgentes, contados a partir da comunicação às partes, nos termos do Guia de Procedimentos Internos para a Recepção e Tratamento de Denúncias e de Reclamações/denúncias.

Caso sejam identificados indícios de incumprimento das normas vigentes no MVM, deve ser elaborado um Relatório de Ocorrência, para posterior submissão ao Gabinete Jurídico e de Contencioso, com vista à eventual instauração de processo sancionatório. Não se verificando incumprimento, o processo é arquivado.

Por fim, a CMC notifica o reclamante sobre a conclusão do processo, informando-o do seu desfecho.





COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

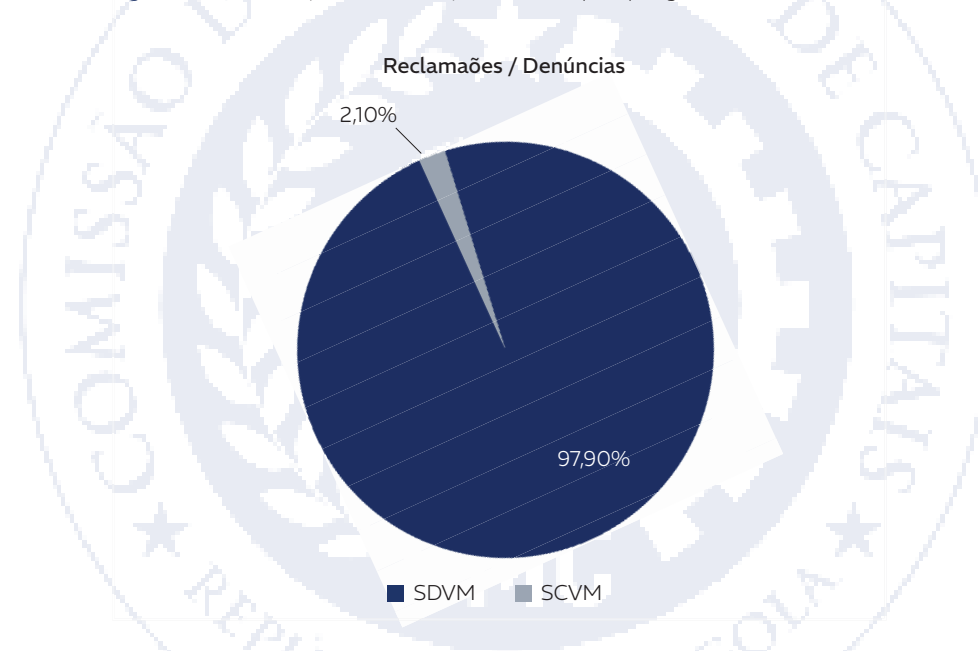
03

Análise das Reclamações
/denúncias Dirigidas às
Entidades Supervisionadas

03. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIRIGIDAS ÀS ENTIDADES SUPERVISIONADAS

No âmbito do Relatório de Reclamações de 2025, foram registadas 774 reclamações nas entidades supervisionadas pela Comissão do Mercado de Capitais (CMC). Os dados mostram uma concentração muito acentuada nas Sociedades Distribuidoras de Valores Mobiliários (SDVM), responsáveis por 758 reclamações, o equivalente a 97,9% do total. Já as Sociedades Corretoras de Valores Mobiliários (SCVM) registaram 16 reclamações (2,1%), enquanto as SGOIC/SCR não apresentaram qualquer ocorrência no período analisado.

Figura n.º 1 | Distribuição das Reclamações/denúncias por tipologia de entidade



O principal destaque recai sobre a Áurea - SDVM, que, sozinha, concentrou 755 reclamações, representando 97,5% do total geral. A entidade apresentou igualmente o rácio mais elevado do sector, correspondente a 6,64% face ao universo de 11.370 investidores.

Nas restantes SDVM, o nível de reclamações foi bastante reduzido. A Standard Invest registou 2 reclamações (0,22%) e a Hemera Capital Partners Securities 1 reclamação (0,04%), enquanto as demais entidades desta tipologia não reportaram ocorrências.

No segmento das SCVM, a Lwei Mansamusa Brokers liderou em número de reclamações, com 8 casos registados (0,28%), seguida da Madz Global, com 5 reclamações (1,34%), e da Lucrum Trust, com 3 reclamações (0,44%). Apesar disso, em termos proporcionais, a Madz Global apresentou o rácio mais elevado entre as corretoras.

Por sua vez, as SGOIC/SCR não registaram reclamações durante o período em análise, evidenciando um cenário de menor incidência de ocorrências reportadas.

No ranking geral das entidades com maior número de reclamações, destacam-se:

1. Áurea - SDVM — 755 reclamações (6,64%);
2. Lwei Mansamusa Brokers, SCVM — 8 reclamações (0,28%);
3. Madz Global, SCVM — 5 reclamações (1,34%).

Neste sentido, apresentamos, nas tabelas abaixo, o detalhe das reclamações recepcionadas pelas Entidades Supervisionadas, divididas por tipologia de entidades:

Figura n.º 2 | Distribuição das Reclamações/denúncias pelas SCVM

SCVM			
ENTIDADES	N.º de Investidores/Participantes	N.º de Reclamações	Rácio de reclamações
Kitadi Capital Partners	139	0	0,00%
BIC Corretora	0	0	N/A
Prime Solutions	3	0	0,00%
Resultados	0	0	N/A
Prospectum Capital	35	0	0,00%
Madz Global	374	5	1,34%
Lucrum Trust	675	3	0,44%
Lwei Mansamusa Brokers	2 867	8	0,28%
Africa Brokers	Não respondido	Não respondido	-
Black N Share	Não respondido	Não respondido	-
Total	4 093	16	2,06%

Figura n.º 3 | Distribuição das Reclamações/denúncias pelas SDVM

ENTIDADES	SDVM		
	N.º de Investidores/Participantes	N.º de Reclamações	Rácio de reclamações
Fincrest	25	0	0,00%
Distribuidora Valor	104	0	0,00%
Safira	207	0	0,00%
Kyros	202	0	0,00%
Ohuasi Technologies	0	0	N/A
Inovadora Capital	373	0	0,00%
Eaglestone	83	0	0,00%
Investech Capital Markets	0	0	N/A
BFA Capital Markets	6.530	0	0,00%
Áurea	11.370	755	6,64%
Standard Invest	918	2	0,22%
Hemera Capital Partners	2.844	1	0,04%
Savings	Não respondido	Não respondido	-
Total	22 656	758	6,90%

As reclamações/denúncias concentram-se, essencialmente, em falhas operacionais e atrasos no processamento, com destaque para:

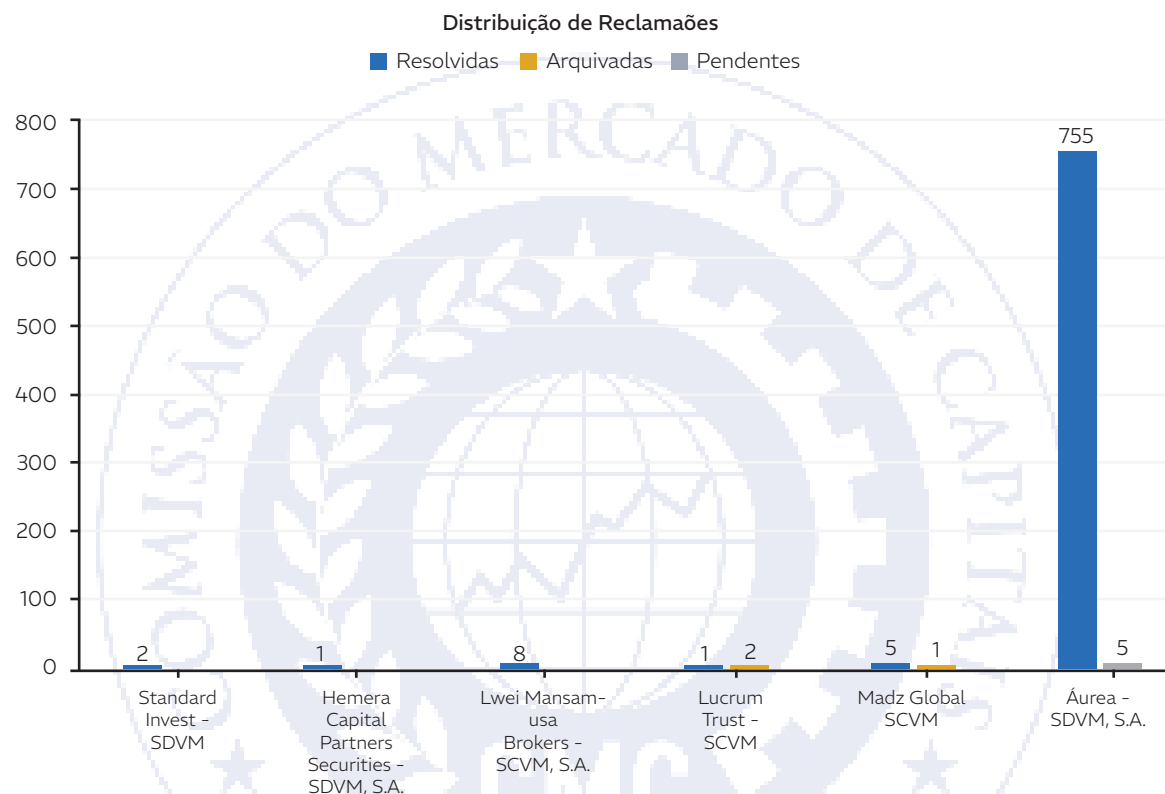
- Atrasos em operações e pagamentos: abertura de contas, recebimento de valores, liquidação de juros de cupão e pagamento de cupões;
- Execução de ordens: ordens indevidas, morosidade na execução e realização de vendas a preço não ordenado;
- Cativos e bloqueios bancários: falta de levantamento de valores em contas;
- Cobrança Indevida de Imposto sobre a Aplicação de Capitais (IAC)

3.1. SITUAÇÃO, DESFECHO E TEMPO DE RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS

A análise dos dados reportados indica que, nas entidades com menor volume de reclamações/denúncias, predomina o encerramento das ocorrências, frequentemente com solução favorável ao investidor/cliente:

- **Standard Invest – SDVM:** 2 reclamações/denúncias, ambas encerradas e resolvidas a favor do investidor, no prazo de resolução de 5 a 7 dias.
- **Hemera Capital Partners Securities – SDVM, S.A:** 1 reclamação, encerrada e resolvida a favor do investidor no prazo de 30 dias.
- **Lwei Mansamusa Brokers - SCVM:** 8 reclamações/denúncias, todas encerradas e resolvidas a favor do investidor; prazos variam entre 1 e 55 dias, com alguns casos reportados apenas de forma narrativa.
- **Lucrum Trust - SCVM:** 3 reclamações/denúncias; 1 resolvida a favor da investidora e 2 arquivadas após desistência ou esclarecimento.
- **Madz Global - SCVM:** 5 reclamações/denúncias, a maioria tratada e encerrada, 1 ainda em aberto à espera de resposta do investidor sobre proposta de juros de mora; prazo médio de 2 dias úteis, tendo atingido o prazo máximo de 10 dias úteis.
- **Áurea – SDVM, S.A.:** 755 reclamações/denúncias, das quais 750 se encontram encerradas e 5 permanecem em curso. Importa salientar que o tempo médio de resolução das reclamações/denúncias foi de 12 dias, tendo-se verificado um prazo mínimo de 1 dia e um prazo máximo de 90 dias para tratamento. No que respeita à natureza das ocorrências, observa-se a predominância de reclamações relacionadas com dificuldades de acesso à plataforma APPLICA, não execução de ordens, bem como constrangimentos associados à abertura e regularização de contas de custódia.

Figura n.º 4 | Distribuição e Estado das Reclamações/denúncias



De forma geral, os prazos de resolução das reclamações/denúncias das entidades supervisionadas como um todo, mostram-se globalmente adequados, com predominância de processos encerrados em prazos curtos, entre 1 e 10 dias úteis. Verificam-se, contudo, alguns casos com maior duração, podendo atingir até 55 dias, o que poderá estar associado à complexidade dos processos ou à necessidade de elementos adicionais.

3.2 CANAIS DE RECEPÇÃO DAS RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS

A informação remetida pelas entidades permite identificar, de forma consistente, os seguintes canais de recepção de reclamações/denúncias:

- Correio electrónico
- Telefone;
- Presencialmente.





COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

04

Processos Intervencionados
pelo regulador

04. PROCESSOS INTERVENCIONADOS PELO REGULADOR

No I semestre de 2025, não foram registados processos de reclamação pela CMC, não havendo, portanto, reclamações/denúncias reportadas nesse período. Todavia, no II Semestre de 2025 foram registados 15 processos, evidenciando uma tendência de maior monitorização e actuação do regulador no semestre em análise.

4.1 DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS POR CANAL DE ENTRADA

Todos os processos de reclamações/denúncias foram submetidos à CMC por via do canal de reclamações/denúncias. Foram verificados os seguintes processos:

- Reclamações/denúncias de clientes individuais das entidades supervisionadas – 7 casos;
- Reclamações/denúncias de entidades externas – 8 casos.

Observa-se uma predominância de reclamações/denúncias de entidades externas.

4.2 ANÁLISE COMPARATIVA DAS RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS POR ENTIDADE SUPERVISIONADA NO II SEMESTRE DE 2025

No semestre em análise, verificou-se o registo de processos intervidos pelo regulador, ao contrário do semestre anterior, no qual não haviam sido registadas reclamações/denúncias. Os principais temas identificados no período em referência incidiram sobre a não execução de ordens, fraudes documentais, falhas operacionais e irregularidades processuais.

Neste contexto, o órgão supervisor registou, no ano de 2025, um total de 15 processos, distribuídos por diferentes entidades e motivos. Relativamente às SDVM, estas concentram a maior parte dos processos, com destaque para a BFA Capital Markets - SDVM, S.A., e a Área - SDVM, S.A., cada uma com 3 processos (20% do total), relacionados com a não execução de ordens de compra, encontrando todos ainda em curso.

Na sequência do ponto anterior, a Lwei Mansamusa Brokers - SCVM, S.A., com 3 processos (20% do total) referentes à falhas operacionais e irregularidades internas, todos concluídos.

É importante destacar que foram registados 2 processos (13,33% do total) ligados à falsificação de avaliações imobiliárias, de pessoas singulares que não se encontram registadas na CMC, ambos concluídos, enquanto que a categoria “Outros”, apresentou um total de 3 processos (20% do total), relativos à bloqueio de processos de herança e falhas operacionais, dos quais 2 foram concluídos.

Adicionalmente, a Petrofund - SCR, S.A., registou 1 processo (6,67% do total) relacionado com irregularidades documentais, já concluído.

Em síntese, observa-se que as SDVM e SCVM concentram a maior parte dos processos, com predominância na não execução de ordens e falhas operacionais, onde a 42,5% dos processos encontram-se em curso.

Neste sentido, apresentamos na tabela abaixo as reclamações/denúncias recepcionadas pela CMC:

Figura n.º 5 | Reclamações/denúncias recepcionadas pela CMC.

ENTIDADE RECLAMADA/DENUNCIADA	Nº de Processos	Motivos	Estado	% do Total de Processos
BFA Capital Markets - SDVM, S.A.	3	Não execução de ordens de compra de valores mobiliários	3 de 3 em curso	20%
Lwei Mansamusa Brokers - SCVM S.A.	3	Falhas operacionais e irregularidades internas	3 de 3 Concluídas	20%
Pessoas Singulares não registadas pela CMC	2	Falsificação de avaliações imobiliárias	2 de 2 Concluídas	13,33%
Áurea - SDVM S.A.	3	Não execução de ordens de compra associada a falhas operacionais	3 de 3 em curso	20%
Outros	3	Bloqueio de processos de herança / Falhas operacionais	2 de 3 Concluídas	20%
Petrofund - SCR, S.A.	1	Irregularidades de natureza documental	Concluída	6,67%



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

05

Considerações Finais

05. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das reclamações/denúncias registadas no segundo semestre de 2025 oferece uma visão clara dos principais desafios enfrentados pelos investidores e do papel cada vez mais relevante da Comissão do Mercado de Capitais (CMC) na supervisão do mercado. Mais do que números, os dados revelam tendências, fragilidades operacionais e a crescente procura dos investidores por mecanismos formais de protecção e acompanhamento.

Durante o período em análise, a maior parte das reclamações/denúncias concentrou-se nas Sociedades Distribuidoras de Valores Mobiliários (SDVM), enquanto as Sociedades Corretoras de Valores Mobiliários (SCVM) apresentaram um volume bastante inferior. Já as SGOIC/SCR não registaram qualquer ocorrência reportada.

As situações mais frequentemente comunicadas pelos investidores estiveram relacionadas com falhas operacionais, atrasos no processamento de operações e dificuldades na execução de ordens. Também foram identificados casos ligados a questões documentais, comunicação com clientes e problemas associados a instrumentos financeiros.

Os dados demonstram igualmente uma utilização cada vez mais activa dos canais formais da CMC, reflectindo uma maior confiança dos investidores nos mecanismos de supervisão e resolução de reclamações/denúncias. Em determinados casos, um mesmo investidor apresentou mais de uma ocorrência, evidenciando a importância de um acompanhamento contínuo e preventivo por parte das entidades supervisionadas.

De forma geral, a análise permite não apenas identificar os principais pontos de atenção no sector, mas também reforçar a importância de uma supervisão próxima, transparente e eficaz. Neste contexto, a CMC continua a desempenhar um papel essencial na promoção da confiança, da estabilidade e da protecção dos investidores, contribuindo para um mercado de valores mobiliários mais seguro e credível.



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

06

Próximos Passos

06. PRÓXIMOS PASSOS

1. PARA O MERCADO

- Reforçar os mecanismos internos de controlo e eficiência operacional, especialmente nas áreas relacionadas com a execução de ordens e processamento de operações, de modo a mitigar a ocorrência de constrangimentos que possam originar reclamações/denúncias.
- Aprimorar os processos de registo, tratamento e comunicação de reclamações/denúncias, assegurando maior consistência na informação, bem como respostas claras, tempestivas e alinhadas com as expectativas dos investidores.

2. PARA O PRESENTE RELATÓRIO E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

- Promover a padronização do reporte de reclamações/denúncias, incluindo tipologias, estados, prazos e desfechos, de forma a assegurar maior comparabilidade e qualidade analítica da informação.
- Desenvolver indicadores de monitorização e análise (KPIs) que permitam acompanhar a evolução das reclamações/denúncias ao longo do tempo e suportar uma avaliação mais estruturada do desempenho das entidades supervisionadas.

3. PARA A CMC

- Dar continuidade à supervisão baseada no risco, com especial atenção a segmentos ou situações que evidenciem maior concentração ou recorrência de reclamações/denúncias, no âmbito de uma actuação preventiva e proporcional.
- Reforçar as iniciativas de orientação e sensibilização ao mercado, promovendo boas práticas na gestão de reclamações/denúncias e incentivando a melhoria contínua dos processos internos das entidades supervisionadas.



COMISSÃO
DO MERCADO
DE CAPITAIS
REPÚBLICA DE ANGOLA

COMO CONTACTAR A CMC

+244 949 546 473

institucional@cmc.ao | www.cmc.ao

Complexo Administrativo Clássicos de Talatona,
Rua do MAT, 3B, GU 19B, Bloco A5, 1º e 2º
Luanda - Angola

