

CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

Entre o Banco Caixa Geral Angola, com sede em Luanda, na Avenida 4 de Fevereiro nº 99, com o número de identificação fiscal 5410003705, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Luanda, sob o n.º 202.162, registado no BNA sob o n.º 0004, devidamente autorizado pela Comissão de Mercado de Capitais, mediante certidão emitida aos 03 de Março de 2017, sob o n.º 001/AI/DSIFIM/CMC/03-17 neste acto representado pelos Srs.

_____ e
_____,
na qualidade de _____ e _____, doravante designado por INTERMEDIÁRIO,
e _____
neste, e adiante designado por CLIENTE.

Considerando que:

- A) O INTERMEDIÁRIO está autorizado para a prestação da actividade de intermediação financeira objecto do presente (registo na Comissão de Mercado de Capitais em 03 de Março de 2017, sob o n.º 001/AI/DSIFIM/CMC/03-17 e no Banco Nacional de Angola sob o registo n.º 0004);
- B) Ao abrigo do presente contrato, o CLIENTE pretende investir em valores mobiliários, e declara não ter nenhum processo judicial a decorrer;

Em conjunto designado “Partes”

É celebrado o presente **Contrato de Intermediação Financeira**, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

Cláusula 1ª – Serviços e Actividade de Intermediação Financeira

1. O presente contrato tem por objecto regular os serviços e actividades de investimento em valores mobiliários e instrumentos derivados prestados pelo INTERMEDIÁRIO ao CLIENTE.
2. O INTERMEDIÁRIO prestará os seguintes serviços e actividades de intermediação financeira:
 - a) A recepção e a transmissão de ordens;
 - b) A execução de ordens;
 - c) O registo e o depósito de valores mobiliários e instrumentos derivados, bem como os serviços relacionados com a sua guarda, como a gestão de tesouraria ou de garantias.

3. O INTERMEDIÁRIO poderá, quando a natureza dos valores mobiliários e instrumentos derivados ou a localização do emitente o justificar, depositar ou registar os valores mobiliários e instrumentos derivados junto de terceira entidade idónea e legalmente autorizada para o exercício dessa actividade, sem prejuízo de o INTERMEDIÁRIO permanecer inteiramente responsável perante o CLIENTE.

Cláusula 2ª – Identificação dos Valores Mobiliários e Instrumentos Derivados

1. Serão objecto da actividade de investimento, todos os valores mobiliários e instrumentos derivados admitidos à negociação em Mercados Regulamentados ou fora dele, que o INTERMEDIÁRIO tenha autorização para transaccionar no âmbito da legislação aplicável, tais como:
 - a) Acções;
 - b) Obrigações Corporativas;
 - c) Obrigações do Tesouro;
 - d) Bilhetes do Tesouro;
 - e) Unidades de Participação em organismos de investimento colectivo;
 - f) Certificados de Depósitos;
 - g) Instrumentos derivados;
 - h) Produtos estruturados;
 - i) Papel Comercial.
2. Produtos Estruturados – que são aplicações financeiras, de curto, médio ou longo prazo, com remuneração variável, a qual está dependente da evolução de outros activos, designados por activos subjacentes.

Cláusula 3ª - Classificação do CLIENTE

1. O INTERMEDIÁRIO presta os serviços e actividades de investimento mencionados na Cláusula 1ª às diversas categorias de CLIENTES que, nos termos da lei, inclui os “Investidores Institucionais” e os “Investidores Não Institucionais”.
2. A classificação do cliente para efeitos do presente contrato consta de local próprio, devidamente identificado, no mesmo.
3. O CLIENTE tem o direito de requerer ao INTERMEDIÁRIO, nos termos previstos na lei, um tratamento diferente da resultante da classificação por este efectuado.

Clausula 4ª – Registo e Depósito

1. O registo e o depósito dos valores mobiliários e instrumentos derivados do CLIENTE serão efectuados numa conta de activos financeiros aberta em seu nome junto do INTERMEDIÁRIO.
2. No âmbito do presente contrato, podem ser abertas contas de activos financeiros, em separado, para o mesmo titular, por categoria de valores mobiliários.

Cláusula 5ª – Associação das contas de activos financeiros à conta de depósito à ordem.

1. As contas de activos financeiros do CLIENTE são abertas por associação a uma conta de depósito à ordem existente no INTERMEDIÁRIO, a qual deve ser indicada pelo CLIENTE no momento da abertura de conta de activos financeiros.
2. A identificação completa do titular da conta de activos financeiros, incluindo todos os elementos exigidos por lei, é feita por remissão para a identificação do CLIENTE que consta na conta de depósitos à ordem.
3. A associação da conta de activos financeiros pode ser feita a uma conta de depósito à ordem individual ou colectiva, sendo iguais as condições de movimentação.
4. Salvo convenção em contrário, as importâncias correspondentes a comissões, impostos, portes e outros encargos que sejam devidos pelo CLIENTE, bem como os demais débitos e créditos pecuniários decorrentes de operações sobre instrumentos financeiros, são lançados na conta de depósito à ordem associada à conta de activos financeiros.
5. O CLIENTE deverá assegurar-se, previamente à emissão de uma ordem de compra de instrumentos financeiros, da suficiência de provisão na conta de depósito à ordem associada, para satisfazer todos os custos, encargos e responsabilidades decorrentes dessa ordem no momento em que é ordenada.

Clausula 6ª – Abertura de conta individualizada na CEVAMA®

1. Pelo presente, o CLIENTE autoriza, desde já, o INTERMEDIÁRIO a abrir uma conta individualizada, em seu nome, no Sistema Centralizado de Custódia de Valores Mobiliários (CEVAMA®) gerido pela Bolsa de Dívida e Valores de Angola (BODIVA).
2. Do mesmo modo, o INTERMEDIÁRIO obriga-se a creditar na conta de depósitos à ordem do CLIENTE, todos os valores que lhe forem devidos, por via das operações que por este forem ordenadas, realizadas por conta dele, ou resultantes do exercício de direitos que lhe caibam.

3. As liquidações financeiras serão realizadas com estrita observância dos horários limites fixados pelas respectivas câmaras obrigando-se o CLIENTE a manter saldo disponível suficiente, para acatar todos os débitos provenientes das operações registadas.

Cláusula 7ª – Da Titularidade e Movimentação da Conta

1. Estão habilitados a movimentar a conta de valores mobiliários e ordenar a realização de operações que nela devam ser registadas, o respectivo titular e as pessoas que por ele sejam, expressamente e por escrito, indicadas.
2. Salvo indicação expressa em contrário, em caso de contitularidade da conta as quotas presumem-se iguais.

Cláusula 8ª – Das Ordens em Mercado Primário (Portal do Investidor)

1. A subscrição pelo CLIENTE de valores mobiliários adquiridos no Portal do Investidor, serão liquidados financeiramente pelo CLIENTE, nos termos e condições previstos naquele Portal, sendo que, uma vez concretizada a liquidação financeira, os valores mobiliários subscritos pelo CLIENTE serão depositados na sua conta individualizada do Sistema Centralizado de Custódia de Valores Mobiliários (CEVAMA®), previamente aberta pelo INTERMEDIÁRIO.
2. Todas as ordens de compra transmitidas por meio destas são de total e absoluta responsabilidade do CLIENTE, razão pela qual este se compromete a honrar todas as obrigações decorrentes dessas operações.
3. Na eventualidade de ocorrer uma impossibilidade de acesso ao Site do Portal do Investidor e/ou qualquer outro meio electrónico de realização de operações por problemas de conexão, o CLIENTE poderá dirigir as suas ordens directamente ao INTERMEDIÁRIO, não lhe sendo cobrado qualquer custo adicional àqueles referentes às operações normalmente realizadas via meio electrónico.
4. O INTERMEDIÁRIO não responderá por qualquer dano sofrido pelo CLIENTE, directa ou indirectamente relacionados a eventuais problemas, falhas, erros, defeitos, interrupções ou impossibilidade de acesso ao Portal do Investidor, utilizado pelo CLIENTE, salvo se comprovado dolo ou culpa por parte desta.

Cláusula 9ª – Das Ordens em Mercado Secundário

1. A realização de operações relativas a valores mobiliários registados ou depositados, a registar ou a depositar:
 - a) Apenas podem ser ordenadas pelo CLIENTE e pelas pessoas que por ele sejam, expressamente e por escrito, indicadas.
 - b) Está dependente da garantia pelo CLIENTE do cumprimento das obrigações a assumir com a realização das operações.
2. O INTERMEDIÁRIO fica expressamente autorizado a gravar e a registar as mensagens recebidas bem como a conservar o respectivo suporte pelo prazo de 10 anos, devendo cumprir as obrigações que legal ou regulamentarmente estejam estabelecidas.
3. Toda comunicação realizada através da rede mundial de computadores está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações actualizadas.

Cláusula 10ª – Recusa de Ordens

1. O INTERMEDIÁRIO poderá recusar-se a receber ou executar total ou parcialmente, ordens para realização das operações, bem como cancelar as ordens pendentes, suspender o acesso do CLIENTE a qualquer meio electrónico de operações quando:
 - a) O CLIENTE não fornecer todos os elementos necessários à sua boa execução;
 - b) Houver incumprimento do CLIENTE em relação a qualquer de suas obrigações;
 - c) Houver incompatibilidade entre as operações ordenadas e a capacidade financeira do CLIENTE;
 - d) Se verificar a inexistência de provisão suficiente na conta de depósito à ordem para satisfazer todos os custos, encargos e responsabilidades decorrentes dessa ordem no momento em que é ordenada ou, quando existindo provisão suficiente, a mesma não possa ser validamente cativa ou debitada;
 - e) O CLIENTE não faça prova da disponibilidade dos instrumentos financeiros a alienar;
 - f) Nos demais casos previstos na lei e regulamentos da CMC.
2. O INTERMEDIÁRIO não será responsável pela não execução ou pela não transmissão, conforme os casos, das ordens recebidas e aceites dos seus Clientes, sempre que essa não execução ou não transmissão decorra de circunstâncias não imputáveis ao INTERMEDIÁRIO ou aos seus funcionários, nomeadamente:

- a) Dificuldades ou impossibilidade de ligação entre os sistemas do INTERMEDIÁRIO e o sistema de negociação do mercado, no qual as ordens devam ser executadas;
 - b) Interrupção ou suspensão da negociação nos mercados onde as ordens devam ser executadas.
3. Nos casos previstos no número anterior, o INTERMEDIÁRIO deverá informar o CLIENTE imediatamente.

Cláusula 11ª – Do Exercício de Direitos

1. O INTERMEDIÁRIO obriga-se a exercer, em nome e representação do CLIENTE, os direitos a dividendos, juros e remunerações de qualquer tipo, inerentes aos valores mobiliários e instrumentos derivados registados ou depositados, bem como o direito à amortização, resgate ou reembolso, sob qualquer modalidade, a que haja lugar.
2. No entanto, o INTERMEDIÁRIO não exercerá em nome e representação do CLIENTE, a menos que atempadamente tenha recebido dele instruções expressas para o fazer, quaisquer direitos inerentes aos valores mobiliários registados ou depositados, que pressuponham a prestação de qualquer contrapartida.
3. Sempre que o exercício de direitos pressuponha a prestação de qualquer contrapartida, o INTERMEDIÁRIO só o fará se previamente for habilitado com a contrapartida a prestar.

Cláusula 12ª – Deveres do INTERMEDIÁRIO

Para efeitos deste contrato o INTERMEDIÁRIO obriga-se:

- a) A receber em depósito ou a inscrever em registo valores mobiliários do CLIENTE;
- b) A guardar e a conservar os valores mobiliários registados ou depositados;
- c) A não dispor dos valores mobiliários registados ou depositados sem prévia autorização do CLIENTE;
- d) A observar escrupulosamente o princípio da separação patrimonial entre os valores do CLIENTE, os dos demais Clientes e os valores da sua própria carteira, e cumprir todos os demais deveres e obrigações estabelecidos na lei e nos regulamentos em vigor;
- e) A restituir ou a transferir os valores mobiliários para outro agente de intermediação indicado pelo CLIENTE, sempre que para tal seja solicitado por este último e em qualquer caso, no momento da cessação do presente contrato.

Cláusula 13ª – Preçário e outros deveres

1. Pelos Serviços prestados no âmbito deste contrato, o INTERMEDIÁRIO cobrará ao CLIENTE as comissões e outros custos divulgados, nos termos legais e que constam de documento, de que o CLIENTE tomou prévio conhecimento e concordou.
2. O INTERMEDIÁRIO poderá alterar o preçário referido no número anterior, considerando tais alterações aceites se o CLIENTE a elas não se opuser no prazo de 30 (trinta) dias a contar da recepção da comunicação.
3. A declaração pelo CLIENTE de que não aceita a modificação do preçário tem os efeitos da rescisão do contrato, sem prejuízo da Cláusula 23ª.
4. Às comissões e demais encargos devidos acrescem os impostos que estiverem em vigor.

Cláusula 14ª – Prestação de Informações

1. O INTERMEDIÁRIO prestará ao CLIENTE, relativamente aos serviços que ofereça, que lhe sejam solicitados ou que efectivamente preste, todas as informações necessárias para uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada, incluindo nomeadamente as respeitantes a:
 - a) Riscos envolvidos nas operações a realizar;
 - b) Qualquer interesse que o INTERMEDIÁRIO ou as pessoas que em nome dele agem tenham no serviço prestado ou a prestar;
 - c) Existência ou inexistência de qualquer fundo de garantia ou de protecção equivalente que abranja os serviços a prestar;
 - d) O custo do serviço a prestar.
2. Sempre que, em face de elementos objectivos conhecidos, o INTERMEDIÁRIO entenda desaconselhável a prática das operações pretendidas, advertirá do facto o CLIENTE, facultando-lhe as informações disponíveis para a tomada definitiva de decisão.
3. A extensão e a profundidade da informação serão tanto maiores quanto menor for o grau de conhecimentos e de experiência do CLIENTE.
4. Caso o INTERMEDIÁRIO deixe, por qualquer razão, de estar habilitado a prestar o serviço de registo de valores mobiliários escriturais ou de depósito de valores mobiliários titulados, deve informar o CLIENTE de tal facto.

Cláusula 15ª – Informação Prévia prestada ao CLIENTE

O CLIENTE declara que, com a celebração do presente contrato, lhe foram entregues pelo INTERMEDIÁRIO os documentos seguidamente identificados com indicação que deveria proceder à leitura cuidadosa antes da celebração do contrato:

- a) Informação sobre o INTERMEDIÁRIO financeiro e serviços prestados;
- b) Informação sobre os riscos envolvidos nas operações a realizar;
- c) Custos e encargos para o CLIENTE dos serviços prestados ao abrigo deste contrato: Preçário do INTERMEDIÁRIO e Preçários da BODIVA;
- d) Política de conflito de interesses;
- e) Política de transmissão e execução de ordens;
- f) Política do INTERMEDIÁRIO para a salvaguarda de instrumentos financeiros dos Clientes;
- g) Política de categorização de investidores; e
- h) Política de gestão de reclamações do INTERMEDIÁRIO.

Cláusula 16ª – Defesa dos interesses do CLIENTE

1. O INTERMEDIÁRIO fica expressa e irrevogavelmente autorizado a praticar todos os actos necessários ou convenientes bem como a promover todos os que se mostrem ajustados à defesa dos interesses do CLIENTE, comportando-se com a maior probidade comercial.
2. Ao assegurar o cumprimento das ordens e instruções recebidas, o INTERMEDIÁRIO privilegiará a realização e defesa dos interesses do CLIENTE, face aos seus interesses directos, aos interesses dos titulares, dos seus órgãos de administração e fiscalização, dos seus trabalhadores e colaboradores, os interesses de outras sociedades com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo, os interesses dos titulares dos órgãos de administração e fiscalização, dos trabalhadores e colaboradores destas sociedades.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o INTERMEDIÁRIO fica expressamente autorizado, nos termos definidos no regime legal, a ser contraparte do CLIENTE em contratos ou operações por este solicitados, desde que o INTERMEDIÁRIO nisso tenha interesse e satisfaça as condições pretendidas sem agravamento da posição que resultaria para o CLIENTE se o contrato ou operação fosse concretizado com terceiros.
4. O INTERMEDIÁRIO fica expressamente autorizado a recorrer a outros INTERMEDIÁRIOS ou agentes do mercado sempre que tal se mostrar necessário à execução das operações ordenadas pelo CLIENTE.

5. O INTERMEDIÁRIO está obrigado a observar deveres de cuidado e a empregar elevados padrões de diligência profissional, considerando a sua capacidade técnica e a sua reputação no mercado, e está ainda obrigado a ponderar os requisitos legais ou regulamentares e as práticas de mercado, relativos à detenção de dinheiro de Clientes, ao registo e ao depósito de valores mobiliários e instrumentos derivados do CLIENTE.
6. Nos termos da legislação angolana, a propriedade sobre os valores mobiliários e instrumentos derivados do CLIENTE não se transmite para a Entidade Custodiante. Em caso de insolvência da Entidade Custodiante, os instrumentos financeiros não podem ser apreendidos para a massa falida, assistindo aos titulares o direito de reclamar a sua separação e restituição.

Cláusula 17ª – Contacto com o CLIENTE

1. Toda a informação que, por força da lei, de regulamentos ou do presente contrato, o INTERMEDIÁRIO tenha de prestar ao CLIENTE, será feita exclusivamente em português, pelos seguintes meios:
 - a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida ao CLIENTE para a última morada declarada pelo mesmo e que consta no sistema do INTERMEDIÁRIO;
 - b) Em suporte electrónico, através de envio de mensagem de correio electrónico dirigida ao CLIENTE para o endereço de correio electrónico declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior, expressamente para esse efeito, ou que constem dos registos do INTERMEDIÁRIO através da sua conta à ordem associada;
 - c) Por meio telefónico, sujeito a gravação;
 - d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas Partes.
2. O CLIENTE pode contactar com o INTERMEDIÁRIO através dos números disponibilizados na internet, ou directamente em qualquer Agência do INTERMEDIÁRIO sem prejuízo do estabelecido na Cláusula 8ª e 9ª para efeitos de envio e recepção de ordens.

Cláusula 18ª – Registo de dados

1. O CLIENTE autoriza o INTERMEDIÁRIO a proceder, nos limites da lei, ao armazenamento, tratamento informático, comunicação e interconexão dos seus dados pessoais, para os fins do presente contrato, para acções de promoção de produtos e serviços financeiros e para o cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis, e bem assim a cedê-los e a transmiti-los a entidades que com ele se encontrem em relação de domínio ou de grupo, nos termos da legislação aplicável.

2. Para efeito do presente contrato, o CLIENTE autoriza o INTERMEDIÁRIO a efectuar quaisquer consultas, junto do Banco Nacional de Angola ou qualquer outra entidade sobre informação respeitante ao CLIENTE.

Cláusula 19ª – Protecção de Dados

1. O INTERMEDIÁRIO, na pessoa dos seus representantes e colaboradores, manterá sigilo absoluto sobre toda e qualquer relação com o CLIENTE, no respeito da legislação em vigor.
2. O INTERMEDIÁRIO assegura, nos termos legais, o acesso, correcção, aditamento ou sucção das informações que digam respeito ao CLIENTE, mediante comunicação por escrito.
3. O CLIENTE poderá aceder aos registos com os seus dados, assim como rectificá-los, ou exercer os demais direitos previstos na lei.
4. O CLIENTE autoriza que os seus dados sejam introduzidos nos ficheiros informáticos do INTERMEDIÁRIO, sendo toda a informação mantida em base de dados de sua propriedade, de forma a facilitar as relações comerciais entre as Partes.
5. O CLIENTE expressamente autoriza o INTERMEDIÁRIO a utilizar em juízo, contra o mesmo ou terceiros, toda a informação, dados pessoais e registos de qualquer natureza, que possua acerca daquele.

Cláusula 20ª – Confidencialidade

1. Qualquer das Partes que seja receptora de informação, nos termos do presente contrato, compromete-se a manter e a tratar como estritamente confidencial a informação prestada, bem como a não transmitir essa informação a terceiros ou fazer qualquer outro uso daquela Informação confidencial, em quaisquer circunstâncias, excepto quando tal seja expressamente autorizado por escrito pela Parte emissora da mesma.
2. O INTERMEDIÁRIO garante ao CLIENTE que os seus empregados, agentes, mandatários e demais profissionais que envolver na execução do presente contrato observarão os deveres de sigilo e preservação do bom nome do CLIENTE, mesmo após a cessação do respectivo vínculo, assumindo solidariamente responsabilidade pelos prejuízos resultantes do incumprimento por qualquer um deles das referidas obrigações.
3. O incumprimento do previsto nos números anteriores da presente cláusula constituirá causa imediata para a rescisão do presente contrato, independentemente das responsabilidades penal e civis previstas na lei.

Cláusula 21ª – Vigência

O presente contrato produz efeitos a partir da data de assinatura, e manter-se-á em vigor pelo prazo de 12 (doze) meses, renovável por igual período de tempo, salvo se uma das partes decidir denunciá-lo, mediante comunicação escrita dirigida a outra parte, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias a contar da data do termo daquele prazo ou do termo do prazo de qualquer uma das suas sucessivas renovações.

Cláusula 22ª – Modificação do Contrato

1. O INTERMEDIÁRIO poderá alterar as condições gerais do presente contrato mediante comunicação prévia das alterações ao CLIENTE.
2. Durante os 30 (trinta) dias a contar da recepção da comunicação, o CLIENTE pode resolver o presente contrato com fundamento em tais alterações.
3. Caso o CLIENTE não resolva o contrato no prazo referido no número anterior, consideram-se as alterações aceites.

Cláusula 23ª – Rescisão do Contrato

1. O INTERMEDIÁRIO ou o CLIENTE poderão, a qualquer tempo e independentemente de ocorrência de justa causa, rescindir o presente contrato mediante comunicação escrita dirigida à contraparte.
2. Se a iniciativa da rescisão do contrato for do INTERMEDIÁRIO e se não for invocada justa causa, a comunicação a que se refere o número anterior deverá ser feita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data em que a rescisão produz os seus efeitos.
3. Se, ao tornar-se eficaz a rescisão, subsistirem instrumentos financeiros na conta de activos financeiros, pode o INTERMEDIÁRIO promover a sua alienação 15 (quinze) dias após a comunicação da intenção de venda ao(s) titular(es), por carta registada. O saldo líquido resultante da venda será depositado na conta de depósitos à ordem associada.
4. Caso o INTERMEDIÁRIO não promova alienação, dentro do prazo estipulado no n.º 3 da presente cláusula, o CLIENTE poderá ordenar ao INTERMEDIÁRIO por carta registada, para a sua alienação.

Cláusula 24ª – Resolução do Contrato

O incumprimento das obrigações resultantes do presente contrato por alguma das partes, confere à outra parte o direito de resolver o contrato, mediante declaração nesse sentido, e o direito à indemnização dos danos a que haja lugar nos termos gerais de direito, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o disposto no número 3 e 4 da cláusula anterior.

Cláusula 25ª – Anticorrupção

As Partes comprometem-se, no desenvolvimento das suas actividades e no decurso do prazo do contrato, a actuar em estrito cumprimento da legislação sobre a prevenção e combate à corrupção, ao tráfico de influência e ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita, nomeadamente, a não oferecer, directa ou indirectamente, vantagens a terceiros, nem solicitar, promover ou aceitar, para benefício próprio ou de outrem, vantagens com o propósito de obter um desfecho favorável.

Cláusula 26ª – Reclamações

1. O CLIENTE pode enviar as suas reclamações, para os seguintes canais:
 - a) Directamente junto de uma Agência do INTERMEDIÁRIO;
 - b) Para o endereço electrónico da DOQ – Qualidade e Reclamações qualidade.reclamações@caixaangola.ao, ao cuidado do seu Director;
 - c) Através do serviço telefónico;
 - d) Sítio da Internet com o endereço do INTERMEDIÁRIO.
2. A centralização, análise, tratamento e resposta a todas as reclamações apresentadas nos termos da presente cláusula, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo CLIENTE, são realizadas pela Direcção de Organização e Qualidade – Qualidade e Reclamações.
3. As reclamações relacionadas com a execução do presente contrato, sobretudo ordens de Clientes, serão analisadas por um colaborador diferente do que praticou o acto reclamado.
4. Os processos de reclamação são conservados por um prazo de 10 anos, em arquivo próprio, e contêm a seguinte informação essencial, para além de cópia da correspondência trocada e demais documentação carreada para o processo:
 - a) As razões da reclamação;
 - b) A identificação do reclamante e da actividade de intermediação em causa;

- c) A data da ocorrência dos factos e data da entrada da reclamação;
 - d) A identificação do colaborador que interveio na prestação do serviço; e
 - e) A apreciação sumária da Reclamação feita, com indicação da resposta prestada e data da sua comunicação ao CLIENTE.
5. O prazo de resposta à reclamação do CLIENTE é de 15 (quinze dias) úteis, salvo se for necessário reunir informação ou obter dados adicionais, junto do CLIENTE ou de outras entidades, caso em que será enviada uma resposta interlocutória ao CLIENTE.
 6. Para garantir o rastreamento futuro, as reclamações por escrito (Carta, Formulário, E-mail) serão registadas com base numa referência sequencial anual e por ordem de entrada. As reclamações registadas por telefone poderão ser gravadas, como medida de segurança.
 7. De acordo com o previsto no número anterior, a carta de resposta à reclamação será remetida para o local onde a sua reclamação foi registada. Caso a reclamação tenha sido enviada por e-mail, a carta de resposta ao CLIENTE será remetida pela mesma via.
 8. Sem prejuízo do estipulado na presente cláusula, o CLIENTE pode apresentar reclamações junto da Comissão do Mercado de Capitais, através do endereço electrónico apoio.investidor@cmc.gv.ao.
 9. Adicionalmente, em cumprimento do disposto no Decreto Presidencial n.º 234/16, de 9 de Dezembro, o INTERMEDIÁRIO dispõe ainda do livro de reclamações em todas as suas agências.

Cláusula 27ª - Lei e Resolução de Litígios

1. Este contrato rege-se pela legislação vigente no ordenamento jurídico angolano.
2. As partes declaram que estão de boa-fé e que envidarão todos os esforços, bem como utilizarão todos os meios ao seu alcance, com vista a assegurar a prossecução dos objectivos previstos neste contrato, privilegiando sempre o acordo entre as mesmas para a solução de quaisquer divergências, dúvidas ou omissões.
3. Em caso de disputa ou litígio quanto a questões relativas a este contrato, não sendo possível o acordo entre as Partes, estas podem recorrer à mediação, que decorrerá no prazo de 30 (Trinta) dias a contar da data da aceitação dos mediadores escolhidos pelas partes.
4. Não havendo acordo, no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos do número anterior qualquer uma das Partes submeterão o litígio à arbitragem voluntária, nos termos Lei de Arbitragem Voluntária Angolana.

O presente contrato será elaborado em duplicado, ficando um na posse do INTERMEDIÁRIO, e o outro na posse do CLIENTE.

Luanda,

O INTERMEDIÁRIO

O CLIENTE
