

Processo de gerenciamento de reclamações

I. Confirmação da recepção

No prazo de cinco dias úteis, o Órgão de Compliance do PronoKal Group (Grupo PronoKal) irá confirmar a recepção da reclamação apresentada. Caso seja necessário, pode ser solicitada ao reclamante a prestação de algum tipo de esclarecimento e/ou informação adicional.

Depois de apresentada a reclamação, será fornecido um número de identificação com o qual poderá ser feito o acompanhamento do estado da reclamação.

II. Classificação

Todas as reclamações recebidas serão revistas e analisadas minuciosamente. Se a reclamação apresentada estiver fundamentada com suficientes indícios da prática de uma eventual infração ao regulamento supracitado e, por isso, resultar indiciariamente verosímil, será iniciado um processo de investigação. Na maioria dos casos o assunto será distribuído ao *Compliance Officer*, que será o responsável por liderar a investigação dos factos.

III. Investigação confidencial

A investigação terá por objetivo determinar, na medida do possível, a veracidade dos factos denunciados, se estes factos constituírem uma violação das normas internas ou da lei, bem como apurar a identidade da pessoa ou das pessoas responsáveis pelos mesmos.

Toda a investigação terá um carácter confidencial. No entanto, caso seja necessário para uma correta investigação dos factos apresentados na reclamação, será partilhada informação estritamente necessária, de modo a envolver o menor número possível de pessoas.

IV. Decisão e comunicação

Concluída a investigação interna, será decidido se ocorreu ou não algum tipo de infração. No caso de se ter verificado a prática efetiva de algum tipo de infração, serão adoptadas as medidas que ao caso em concreto lhe forem aplicadas.

O reclamante será depois notificado do resultado da investigação realizada, exceto se existirem motivos ou circunstâncias que a prudência aconselhe a manutenção da confidencialidade das conclusões a que chegou a investigação levada a cabo.