



# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

---

(Aprovada em reunião do Conselho de Administração do dia 31 de Janeiro de 2019)



**ÍNDICE**

1. OBJECTIVO E ÂMBITO .....	3
2. PRINCÍPIOS .....	3
3. CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	4
4. RECLAMAÇÃO E RECURSO AO BNA.....	4
5. RESPONSABILIDADES .....	4



## 1. OBJECTIVO E ÂMBITO

O presente documento define a Política de Gestão de Reclamações (“Política”) adoptada pelo Banco Angolano de Investimentos, S.A. (“Banco”).

A Política baseia-se na regulamentação em vigor para a actividade bancária, nomeadamente no [art.º 19 do Aviso n.º 12/16](#), de 5 de Setembro – Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros.

A presente Política tem como principal objectivo avaliar qualquer reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida de clientes, constituindo um factor de recuperação de satisfação, qualidade e imagem, e um mitigador de risco reputacional.

A gestão de reclamações, para além de ser um mecanismo de resolução das situações apresentadas pelos clientes, serve também para identificar oportunidades de melhoria dos procedimentos, produtos e serviços do Banco.

## 2. PRINCÍPIOS

A gestão de reclamações deve observar os seguintes princípios:

- a) Visibilidade – todas as informações necessárias sobre como e onde reclamar devem estar visíveis para os clientes, colaboradores e demais partes interessadas;
- b) Prazo na resposta – o Banco deve garantir o tratamento diligente das reclamações em conformidade com os prazos regulamentares dispostos no [art.º 23 do Aviso 12/16](#), de 5 de Setembro:

Âmbito das reclamações	Prazo
i) que envolvam apenas uma Instituição	20 dias
ii) que envolvam duas ou mais Instituições estabelecidas em Angola	30 dias
iii) que envolvam uma ou mais Instituições não estabelecidas em Angola	60 dias

Em situações complexas em que não seja possível cumprir o prazo acima indicado, o Banco deverá enviar ao cliente um ponto de situação dentro do prazo acima descrito, justificando o atraso na resposta.

- c) Confidencialidade – deve ser preservada no processo de tratamento de reclamações, a identidade do reclamante de modo que a mesma somente esteja disponível aos colaboradores responsáveis pelo tratamento e resposta ao cliente;
- d) Registo – toda reclamação deve ser registada de forma a garantir a sua análise, acompanhamento, cumprimento dos prazos;
- e) Resposta – todos os clientes têm o direito a uma resposta face à sua reclamação independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável, devendo ser simples, objectiva e pragmática;
- f) Gratuitidade – não será cobrada qualquer comissão ou despesa decorrente do procedimento de tratamento da reclamação;
- g) Independência – O Banco assegurará uma segregação entre a análise e resposta às reclamações recebidas, e as áreas ou responsáveis objeto de reclamação, procurando um tratamento independente face à área reclamada, e que seja transparente, objetivo e equilibrado, das reclamações recebidas;



- h) Melhoria contínua – o Banco compromete-se em melhorar continuamente o seu processo de tratamento de reclamações e a qualidade de seus produtos e serviços, mediante a análise das situações recorrentes e implementação das respectivas acções correctivas.

### 3. CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O cliente poderá apresentar a sua reclamação através dos seguintes canais:

- a) Endereço electrónico ([reclamacoes@bancobai.ao](mailto:reclamacoes@bancobai.ao) ou [servicoatencaocliente@bancobai.ao](mailto:servicoatencaocliente@bancobai.ao));
- b) Página institucional ([www.bancobai.ao](http://www.bancobai.ao));
- c) Preenchimento da [Ficha de Sugestão e Reclamação](#) disponível nos balcões;
- d) Por telefone para o centro de contacto: +244 924100100
- e) Por carta, dirigindo-se aos balcões ou na sede do BAI, situada no Complexo Garden Towers, Travessa Ho Chi Min, Maianga, C.P 6022, Luanda-Angola, ao cuidado da Direcção de Organização e Qualidade.

### 4. RECLAMAÇÃO E RECURSO AO BNA

O cliente pode apresentar uma reclamação directamente ou fazer o recurso ao Banco Nacional de Angola, através da página <http://www.provedoriadoclientebancario.bna.ao/>.

### 5. RESPONSABILIDADES

O Conselho de Administração é responsável pela definição e revisão da Política de gestão de reclamações e delega à CE a supervisão e aprovação dos documentos para aplicação da política.

A Direcção de Organização e Qualidade (DOQ) é responsável por:

- i. implementar, acompanhar e avaliar os procedimentos internos relativos à gestão de reclamações;
- ii. garantir a adequação da Política e demais normativos internos relacionados à legislação e regulamentação aplicável, propondo a sua revisão sempre que necessário;
- iii. elaborar um relatório semestral, a 30 de Junho e 31 de Dezembro, quantitativo e qualitativo, destinado à Comissão Executiva do Conselho de Administração e ao BNA, acerca da actuação da área de atendimento ao cliente, contendo as propostas medidas correctivas ou de aperfeiçoamento de procedimentos decorrentes da análise das reclamações recebidas.

A Direcção de Auditoria Interna (DAI) é responsável por rever o relatório referido no ponto anterior, devendo pronunciar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e procedimentos da área de atendimento ao cliente.