



## Política de Gestão de Reclamações



Índice

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. ÂMBITO E APLICABILIDADE .....	4
3. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR .....	4
4. OBJECTIVO .....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. PRINCÍPIOS .....	4
7. CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES .....	5
8. INCUMPRIMENTO .....	5
9. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR .....	5
10. DIVULGAÇÃO, REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO .....	5

## Histórico de versões

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição das alterações</b>	<b>Aprovação</b>
1.0	31 de Janeiro de 2019	-	Conselho de Administração (CA)
1.1	25, 26 e 27 de Janeiro de 2023	<p><b>Informação adicionada e/ou actualizada</b></p> <p>Alteração da responsabilidade pela gestão das reclamações da Direcção de Organização e Qualidade para Direcção de Marketing.</p> <p>Actualização do correio electrónico do BNA</p> <p>Inserção dos pontos referente ao incumprimento, aprovação e entrada em vigor, divulgação, revisão e actualização da política</p>	CA
1.2	22, 23 e 24 de Novembro de 2023	Revisão efectuada, sem alterações relevantes identificadas.	CA

## 1. Introdução

O BAI – Banco Angolano de Investimentos, S.A. | Sociedade Aberta (adiante designado “BAI” ou “Banco”) institui a presente Política que define os princípios aplicáveis as reclamações.

## 2. Âmbito e aplicabilidade

A presente Política é aplicável ao Banco.

## 3. Enquadramento legal e regulamentar

A presente Política foi elaborada com base no seguinte diploma:

- a) [Aviso n.º 12/16](#), de 5 de Setembro do Banco Nacional de Angola (BNA) – Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros;
- b) Regulamento N.º 1/15, de 15 de Maio, da Comissão do Mercado de Capitais.

## 4. Objectivo

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.

## 5. Responsabilidades

Sem prejuízo do previsto nos regulamentos, no âmbito das suas atribuições cabe:

- a) ao Conselho de Administração (CA): definir e aprovar a presente Política, bem como supervisionar a sua eficácia;
- b) à Comissão Executiva (CE): aprovar os normativos e outros instrumentos internos necessários à aplicação da Política.

## 6. 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 [artº. 23.º do Aviso 12/16](#), de 5 de Setembro;
- c) Em situações complexas em que não seja possível cumprir o prazo estipulado, o Banco deverá enviar ao cliente um ponto de situação dentro do prazo acima descrito, justificando o atraso na resposta;
- d) 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;
- e) Registo – qualquer reclamação deve ser registada de forma a garantir a sua análise, acompanhamento e cumprimento dos prazos;
- f) 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;
- g) Gratuitidade – não será cobrada qualquer comissão ou despesa decorrente do procedimento de tratamento da reclamação;

- h) Independência – O Banco assegurará uma segregação entre a análise e resposta às reclamações recebidas, e as áreas ou responsáveis objecto de reclamação, procurando um tratamento independente face à área reclamada, e que seja transparente, objectivo e equilibrado, das reclamações recebidas;
- i) 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.

#### 7. 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 Marketing;
- f) Banco Nacional de Angola, através do endereço electrónico [reclamacoes@bna.ao](mailto:reclamacoes@bna.ao).

#### 8. Incumprimento

As excepções à presente Política requerem a aprovação prévia do CA.

#### 9. Aprovação e entrada em vigor

A presente Política foi aprovada pelo CA, entrando em vigor a partir da data da sua publicação, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

#### 10. Divulgação, revisão e actualização

- a) A presente Política encontra-se disponível para consulta no sítio de *Intranet* e *Internet* do Banco;
- b) Esta Política deve ser revista anualmente ou sempre que se verifiquem alterações que justifiquem a sua revisão.