

# NOTA DE IMPRENSA

Luanda, aos 08 de Dezembro de 2023

## BAI reafirma compromisso com a excelência e atenção no atendimento aos clientes

O BAI – Banco Angolano de Investimentos S.A. (Sociedade Aberta), na sequência da publicação do Relatório de Reclamações apresentadas ao Banco Nacional de Angola no IIIº trimestre, vem reafirmar o seu compromisso inabalável com a excelência no atendimento ao cliente e inovação operacional.

Deste modo, importa destacar que as 45 reclamações mencionadas no relatório representam menos de 0,001% do total de clientes servidos no período em análise. Estes dados demonstram o baixo grau de reclamações registado para mais de 3 500 000 de atendimentos a clientes naquele período, nos 157 balcões da nossa rede nacional.

Embora este número seja proporcionalmente baixo, o BAI encara com bastante seriedade cada uma das reclamações dos clientes e através da implementação de sistemas de resposta automatizados procura garantir o tratamento de reclamações de forma rápida e justa, reitera mais uma vez o seu compromisso com a transparência e a responsabilidade na qualidade de serviço.

Importa sublinhar o crescimento do Banco, com registo de 10.000 novos clientes por semana, que evidencia a confiança e satisfação dos consumidores em relação aos serviços prestados.

O PCE do BAI, Luís Lélis, declara que *“no BAI cada reclamação é tratada com a máxima seriedade e procuramos resoluções céleres e eficazes, sendo que a nossa perspectiva sobre as reclamações é de aprendizagem e melhoria contínua. Estamos empenhados em oferecer soluções bancárias de qualidade e um serviço excelente aos nossos clientes que estão no centro de toda a nossa acção”*, concluiu.

**Direcção de Comunicação e Gestão da Marca**