



POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. ÂMBITO E APLICABILIDADE	4
3. ENQUADRAMENTO 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 DA POLÍTICA	5

HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Descrição das alterações	Aprovação
1.0	31 de Janeiro de 2019	-	Conselho de Administração (CA)
1.1	25, 26 e 27 de Janeiro de 2023	<u>Informações adicionadas</u> Alteração da responsabilidade pela gestão das reclamações da Direcção de Organização e Qualidade para Direcção de Marketing. Actualização do correio electrónico do BNA Inserção dos pontos referente ao incumprimento, aprovação e entrada em vigor, divulgação, revisão e actualização da política	CA



1. INTRODUÇÃO

O presente documento define a Política de Gestão de Reclamações (doravante Política) adoptada pelo BAI – Banco Angolano de Investimentos, S.A. | Sociedade Aberta (adiante designado “Banco” ou “BAI”). Esta Política estabelece os princípios e as regras do Banco, aplicáveis ao tratamento das reclamações.

2. ÂMBITO E APLICABILIDADE

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.

3. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR

A presente Política foi elaborada com base no seguinte diploma:

- [Aviso n.º 12/16](#), de 5 de Setembro – Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros;
- 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:

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

6. PRINCÍPIOS

A gestão de reclamações deve observar os seguintes princípios:

- Visibilidade – todas as informações necessárias sobre como e onde reclamar devem estar visíveis para os clientes, colaboradores e demais partes interessadas;
- Prazo na resposta – o Banco deve garantir o tratamento diligente das reclamações em conformidade com os prazos regulamentares dispostos no [art.º 23.º do Aviso 12/16](#), de 5 de Setembro;
- 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;
- 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;
- Registo – toda reclamação deve ser registada de forma a garantir a sua análise, acompanhamento, cumprimento dos prazos;
- 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 ou servicoatencaocliente@bancobai.ao);
- b. Página institucional (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.

8. INCUMPRIMENTO

A necessidade do incumprimento dos limites definidos na presente Política requer a aprovação prévia do CA.

9. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração, reunido nos dias 25, 26 e 27 de Janeiro de 2023, entrando em vigor a partir da data da sua publicação, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

10. DIVULGAÇÃO, REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

- 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.