



## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

POL/0001/2019

Aprovada em:

25/09/2019

# ÍNDICE

<b>1. DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>6</b>
<b>3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>9</b>
<b>4. ÁREA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>11</b>
<b>5. PRAZOS DAS RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>13</b>
<b>6. CANAIS DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>7. RECURSO AO BNA .....</b>	<b>17</b>

# 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

No presente capítulo apresentam-se as disposições gerais referentes a Política de Tratamento de Reclamações:

- Objectivo e Âmbito;
- Órgão de Estrutura Responsável;
- Enquadramento Legal e Normativos Internos;
- Conceitos, Abreviaturas e Nomenclatura;
- Histórico de actualizações e revogação de normativos;
- Conteúdos Regulamentados.

## 1. Objectivo e Âmbito

De acordo com a regulamentação em vigor para a actividade bancária, que abaixo são referenciadas, no âmbito da relação entre o Banco e os seus Clientes, com vista a garantir a transparência de mercado nas suas relações e por forma a proceder com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito, conscienciosos dos interesses confiados ao Banco pelos seus Clientes, é adoptada a Presente Política de Tratamento de Reclamações:

- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho: Lei das Instituições Financeiras – Capítulo IV - Supervisão, Secção II – Supervisão Comportamental, Subsecção I – Regras de Conduta;
- Aviso 12/16, de 5 de Setembro: Estabelece as Regras e Procedimentos a serem observados na comercialização de produtos e serviços financeiros.

A Política de Tratamento de Reclamações visa permitir uma avaliação isenta da razão do reclamante e, igualmente, a acção do Banco, devendo ser parte da análise na possibilidade de identificação de erros operacionais, de processos, ou de concepção de novos produtos e serviços, que visam gerar acções de melhoria contínua.

A presente Política destina-se a recepção e avaliação de toda reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida de Clientes e outras entidades particulares ou colectivas, constituindo um factor de preservação da confiança no relacionamento com estes, recuperação e manutenção da satisfação, qualidade e imagem, e um mitigador do risco reputacional.

Para efeito do presente documento, consideram-se Reclamação e Insatisfação, qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo BFA, S.A. ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por clientes, beneficiários dos serviços bancários ou terceiros que se presumam lesados.

Serão aceites para devidas averiguações, as reclamações, sugestões e manifestação de insatisfação, efectuadas sobre produtos e serviços prestados pelo Banco, bem como pela actuação de seus colaboradores no âmbito da prestação de serviços em nome do Banco.

## 2. Órgão de Estrutura Responsável

A Direcção de Marketing (**DMK**) é responsável pela permanente actualização da presente Política de Tratamento de Reclamações.

## 3. Enquadramento Legal e Normativos Internos

Consideram-se relevantes para a presente Política os seguintes diplomas externos:

Lei n.º 12/15, de 17 de Junho: Lei das Instituições Financeiras – Capítulo IV - Supervisão, Secção II – Supervisão Comportamental, Subsecção I – Regras de Conduta;

Aviso 12/16, de 5 de Setembro: Estabelece as Regras e Procedimentos a serem observados na comercialização de produtos e serviços financeiros.

#### 4. Conceitos, Abreviaturas e Nomenclatura

Não aplicável.

#### 5. Histórico de actualizações e revogação de normativos

##### 5.1 Histórico de actualizações

Clique aqui para introduzir texto.

VERSÃO	DATA	AUTOR	APROVAÇÃO	PRINCIPAIS ALTERAÇÕES
1	[Data da entrada em vigor]	DOQ	[Data da aprovação]	1ª Publicação

##### 5.2 Revogação de Normativos

Não aplicável.

#### 6. Conteúdos Regulamentados

Na Política de Tratamento de Reclamações encontram-se estabelecidas as regras e princípios orientadores, no que se refere ao pedido de Reclamações dos Clientes.

## 2. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A gestão de Reclamações obedece aos seguintes preceitos:

1. Visibilidade e acesso a informação de reclamações
2. Confidencialidade do processo de reclamação
3. Registo e classificação da reclamação
4. Prazo de resposta às reclamações
5. Gratuitidade do tratamento das reclamações
6. Independência e isenção nos processos de reclamações
7. Respostas às reclamações
8. Melhoria contínua face aos temas objecto das reclamações

## 1. Visibilidade e acesso a informação de reclamações

O Banco dispõe na rede física de Agências, Dependências e sítio de internet, de forma visível e de fácil acesso aos seus clientes, colaboradores e público em geral, toda a informação necessária para a formalização de uma reclamação, sugestão e insatisfação.

## 2. Confidencialidade do processo de reclamação

No exercício da sua actividade e designadamente, no processo de gestão de reclamações, sugestões e insatisfação, o Banco garante e salvaguarda os dados dos Clientes e/ou Reclamantes, a sua identidade e o assunto, mantendo toda a informação prestada sob sigilo durante o tratamento da reclamação até à sua conclusão e em momento posterior, respeitando os princípios basilares de Segredo Bancário estipulados na Lei das Instituições Financeiras, estando disponível a informação apenas as áreas intervenientes no processo.

## 3. Registo e classificação da reclamação

As reclamações, sugestões e insatisfações recepcionadas no Banco são registadas por ordem numérica sequencial, e classificadas de acordo ao assunto objecto, visando garantir a pertinente análise, acompanhamento, e cumprimento dos processos de comunicação e prazos legais de resposta aos Clientes.

## 4. Prazo de respostas às reclamações

Em conformidade com os prazos regulamentares dispostos no **art.º 23 do Aviso nº 12/16 de 5 de Setembro**, o Banco deve garantir o cumprimento dos prazos de resposta, abaixo:

Âmbito das reclamações por Nº de IF's.	*Prazos legais previstos
a) Reclamações em uma Instituição Financeira	20 dias
b) Reclamações que envolvam duas ou mais Instituições Financeiras em Angola	30 dias
c) Reclamações que envolvam uma ou mais Instituições Financeiras fora de Angola	60 dias

\*No entanto, sempre que por razões identificadas e justificadas, não for possível o cumprimento dos prazos supracitados, o Banco deverá efectuar a competente comunicação de esclarecimento ao Cliente.

## 5. Gratuitidade do tratamento das reclamações

Não serão aplicadas, taxas comissões, juros ou quaisquer despesas, decorrentes de processos de reclamações, sugestão e insatisfação.

## 6. Independência e isenção nos processos de reclamações

O BFA garantirá a gestão isenta e prudente das reclamações recebidas, face as áreas ou responsáveis objecto da reclamação, garantindo o tratamento independente, transparente, e objectivo, com vista a correcta preservação dos direitos dos reclamantes, e garantia da prestação de serviço com qualidade e elevado valor.

## **7. Respostas às reclamações**

É garantida resposta a todas reclamações, independentemente das conclusões, favoráveis ou desfavoráveis, devendo ser sucinta e remetida pelo canal previamente acordado para o efeito com o cliente.

## **8. Melhoria contínua face aos temas objecto das reclamações**

Os indicadores de reclamações, são chaves utilizadas pelo Banco, para melhoria contínua dos produtos e serviços, e a competente melhoria da gestão de todas estruturas e processos intervenientes no tratamento de reclamações.

### 3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA RECLAMAÇÕES

As reclamações devem conter os seguintes elementos:

1. Dados de identificação do reclamante
2. Informação de contactos actualizados
3. Data cronológica da ocorrência
4. Local da ocorrência e presumíveis testemunhas ou autores
5. Descrição factual da ocorrência

## 1. Dados de identificação do reclamante

No acto de apresentação da reclamação, deve ser disponibilizado o seguinte:

- Número de bilhete de identidade (B.I) para nacionais, ou número de passaporte para estrangeiros
- Número de conta BFA (para Clientes BFA)
- Nome e morada conforme bilhete de identidade
- Número de identificação fiscal (NIF) (facultativo)

## 2. Informação de contactos actualizados

No acto de apresentação da reclamação, deve ser disponibilizado o seguinte:

- Número de telefone/telemóvel (obrigatório)
- Endereço de correio electrónico / e-mail (facultativo)
- Caixa postal ou Fax (facultativo)
- Morada para recepção de correio físico (facultativo)

## 3. Data cronológica da ocorrência

No acto de apresentação da reclamação, deve ser disponibilizado o seguinte:

- Dia, mês, e ano
- Hora e minutos (facultativo)

## 4. Local da ocorrência e presumíveis testemunhas ou autores

No acto de apresentação da reclamação, deve ser disponibilizado o seguinte:

- Nome da agência, direcção ou local da ocorrência
- Nome de presumíveis testemunhas ou autores

## 5. Descrição factual da ocorrência

No acto de apresentação da reclamação, deve ser disponibilizado o seguinte:

- Motivo de contacto ou deslocação ao Banco
- Motivo da origem da insatisfação

## 4. ÁREA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

No presente capítulo encontram-se regulamentados os seguintes temas:

1. Equipa especializada de tratamento das reclamações
2. Órgãos de supervisão interna
3. Órgãos de supervisão externa

## 1. Equipa especializada de tratamento de reclamações

O Banco tem disponível a Área dedicada e especializada no tratamento de reclamações, adstrita a Direcção de Marketing, responsável por gerir em articulação com as demais áreas do Banco, todos os processos de reclamações de forma centralizada, e de acordo aos pressupostos legais.

## 2. Órgãos de supervisão interna

De modo a garantir o cumprimento da legislação e do compromisso do BFA, para com os Clientes e sociedade como um todo, os órgãos abaixo, deliberam, acompanham e supervisionam a actividade da área de tratamento de reclamações, com vista a prestação de um serviço eficiente, isento e seguro:

- Comissão Executiva do Conselho da Administração
- Direcção de Compliance
- Direcção de Auditoria e Inspeção
- Direcção de Riscos Gerais

## 3. Órgãos de supervisão externa

Em conformidade com a Lei, e de modo a garantir o cumprimento da legislação e do compromisso das entidades do sector Financeiro em Angola, no que tange a prestação de serviços aos Clientes e sociedade como um todo, o órgão abaixo, acompanha, supervisiona e delibera, sobre a actividade de tratamento de reclamações, com vista a prestação de um serviço eficiente, isento e seguro:

- Banco Nacional de Angola (BNA)
- Auditores externos

## 5. PRAZOS DE RESPOSTA DAS RECLAMAÇÕES

No presente capítulo encontram-se regulamentados os prazos de resposta das reclamações:

1. Prazos

## 1. Prazos

Em conformidade com os prazos regulamentares dispostos no **art.º 23 do Aviso nº 12/16 de 5 de Setembro**, o Banco deve garantir o cumprimento dos prazos de resposta, nos seguintes modos:

- a) Reclamações que envolvam uma Instituição Financeira Nacional
- b) Reclamações que envolvam duas ou mais Instituições Financeiras Nacionais
- c) Reclamações que envolvam Instituições Financeiras Internacionais

<b>Âmbito das reclamações por Nº de IF's.</b>	<b>*Prazos legais previstos</b>
a) Reclamações em uma Instituição Financeira	20 Dias
b) Reclamações que envolvam duas ou mais Instituições Financeiras em Angola	30 Dias
c) Reclamações que envolvam uma ou mais Instituições Financeiras fora de Angola	60 Dias

\*No entanto, sempre que por razões identificadas e justificadas, não for possível o cumprimento dos prazos supracitados, o Banco deverá efectuar a competente comunicação de esclarecimento ao Cliente.

## 6. CANAIS DE RECLAMAÇÕES

No presente capítulo encontram-se identificados os Canais de Reclamações, Sugestões e Insatisfação:

1. Identificação dos Canais de reclamações, Sugestões e Insatisfação

## 1. Identificação dos Canais de reclamações, sugestões e insatisfação

Estão definidos como canais de reclamações ao dispor dos utentes no BFA, os abaixo descritos de acordo ao canal e meios de suporte:

- a) Linha de Atendimento BFA  
Atendimento Personalizado - Das 06h às 23h59  
Atendimento Automático IVR – Das 00h às 05h59
- b) Rede de Balcões e Centros de Atendimento BFA
- c) Caixa Postal BFA
- d) Correio electrónico
- e) Site público

Canal	Meio	Contacto
Telefone	Linha de Atendimento BFA	923 120 120
Presencial	Rede de Balcões e Centros de Atendimento	Agências/Balcões, Centros de Investimento, Centros de Empresas
Correio físico	Cartas	Caixa Postal do BFA C.P – 458 (BFA Rua Amílcar Cabral, 58, Maianga – Luanda);
Correio electrónico	Email / Formulário	<a href="mailto:bfa@bfa.ao">bfa@bfa.ao</a>
Internet	Site público BFA	<a href="http://www.bfa.ao">www.bfa.ao</a>

## 7. RECURSO AO BNA

No presente capítulo está regulamentado o Recurso ao BNA:

1. Recurso

## 1. Recurso

Em conformidade com o **art.º 27 do Aviso n.º 12/16, de 5 de Setembro** – Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros, os reclamantes podem recorrer ao BNA, sem prévia comunicação ao Banco, nos seguintes canais e meios:

- a) Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros
- b) Site público BNA
- c) Provedoria do Cliente Bancário / Direcção de supervisão comportamental
- d) Correio electrónico

Canal	Meio	Contacto
Internet	Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros	<a href="http://www.provedoriadoclientebancario.bna.ao">www.provedoriadoclientebancario.bna.ao</a>
Internet	Site público BNA	<a href="http://www.bna.ao">www.bna.ao</a>
Correio físico	Cartas	Av. 4 de Fevereiro nº 151 - Luanda - Angola Caixa Postal 1243
Correio electrónico	Email	<a href="mailto:atendimento.reclamacoes@bna.ao">atendimento.reclamacoes@bna.ao</a>
Presencial	Banco Nacional de Angola	Av. 4 de Fevereiro nº 151 - Luanda - Angola