



## POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O BANCO BNI - BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL, S.A. promove a defesa dos direitos, garantias e interesses legítimos dos seus Clientes, assegurando, através de meios formais, a regularidade plena na resolução das suas reclamações ou ainda sugestões.

Caro Cliente,

Agradecemos a sua colaboração, trazendo ao nosso conhecimento situações que devem ser corrigidas / esclarecidas / melhoradas, colaborando assim com o Banco BNI, para lhe prestarmos um melhor serviço.

Colocamos à sua disposição os seguintes canais, através dos quais poderá colocar-nos as suas sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito:

### Gestor no Balcão

O seu Gestor encontra-se inteiramente à sua disposição, para receber a sua sugestão /reclamação, a qual poderá ser apresentada pessoalmente, por Carta, Livro de Reclamações existente no balcão, Formulário de Reclamações, E-mail ou Telefone.

### BNI Online

Poderá apresentar a sua reclamação, através do Serviço de Contact Center BNI Online, com os números 929 090 060 e 924 068 383, todos os dias, a qualquer hora, por e-mail ([bnionline@bni.ao](mailto:bnionline@bni.ao) / [dbe-callcenter@bni.ao](mailto:dbe-callcenter@bni.ao)) ou ainda utilizar o formulário disponível [aqui](#).

### Provedoria do Cliente

Poderá contactar a Provedoria do Cliente por carta (Av. Comandante Che Guevara, nº42-A Bairro Maculusso - Luanda), e-mail ([provedoriacliente@bni.ao](mailto:provedoriacliente@bni.ao)) ou por telefone: +(244) 222 632 900 - 929667117, de 2ª a 6ªF das 08h30 às 16h30.

Todas as reclamações apresentadas ao Banco BNI, são analisadas no pressuposto de garantir a máxima transparência na relação entre o Cliente e o Banco, assegurando a normalização e a justiça. O rigor e celeridade no tratamento das reclamações, requer que estas sejam feitas por escrito, preferencialmente, preenchendo o formulário de reclamações ainda que tenha, previamente, apresentado uma carta, ou registado a sua reclamação no Livro de Reclamações disponível e acessível numa Agência BNI ou directamente ao Banco de Nacional de Angola.

Da parte do Banco BNI, pode contar com os seguintes procedimentos:

- Comunicar a resposta sobre a reclamação do Cliente, no menor período de tempo possível e mantê-lo(a) informado sobre a evolução do assunto até à resolução da reclamação, através de e-mails, cartas e contactos telefónicos;
- Registar adequadamente a sua reclamação, não se esquecendo de referir;
- Nome completo do reclamante;
- Motivo da reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais solicita um esclarecimento e o período ao qual a mesma se reporta;
- Agência ou serviço onde ocorreram os factos objecto da reclamação;
- Lugar, data e assinatura.

Sempre que a reclamação apresentada ao Gestor não seja resolvida em 10 dias úteis, será reencaminhada para a Provedoria do Cliente, que assegurará a resposta final. Esta resposta poderá ser efectuada por carta, contacto telefónico ou promovendo uma reunião com o Cliente.

Todo o processo decorre no prazo máximo de 30 dias úteis a contar da data da apresentação da reclamação.

Tratando-se de reclamações que envolvam duas ou mais Instituições Financeiras estabelecidas em Angola, a investigação estará concluída no prazo de 45 dias. Caso as Instituições Financeiras envolvidas não estejam estabelecidas em Angola, o BNI cumprirá o prazo de 60 dias.

**BANCO BNI. PAIXÃO PELO FUTURO.**