



**POLÍTICA DE  
GESTÃO DE  
RECLAMAÇÕES**



**BancoBNI**  
Banco de Negócios Internacional

## ÍNDICE

1. Objectivo e Âmbito .....	3
2. Princípios Gerais.....	3
3. Principais Responsabilidades .....	3
4. Gestão de Reclamações .....	4
4.1. Apresentação e Registo das Reclamações .....	4
4.2. Tratamento das Reclamações .....	4
4.3. Prazos de Tratamento das Reclamações.....	4
4.4. Reabertura de Reclamações.....	4
4.5. Recurso ao BNA.....	4
4.6. Improcedência da Reclamação.....	5
4.7. Desistência.....	5
5. Meios e Canais de Entrada da Reclamação .....	5
6. Tratamento de Dados Pessoais .....	5
7. Disposições Finais .....	5
7.1. Conflitos de Interesses .....	5
7.2. Avaliação.....	5
7.3. Incumprimento .....	5
7.4. Revisão e Actualização .....	6
7.5. Divulgação e Acesso .....	6
Anexo I – Conceitos e Definições .....	7
Anexo II – Enquadramento Legal e Regulamentar .....	7

## 1. Objectivo e Âmbito

A presente política define os princípios orientadores para a gestão das reclamações do Banco de Negócios Internacional (BNI), contribuindo para o aumento da satisfação do cliente.

Deste modo, a gestão de reclamações, para além de ser um mecanismo de resolução das situações apresentadas pelos clientes, serve para identificar oportunidades de melhoria dos processos/procedimentos, produtos e serviços do Banco, constituindo factor de recuperação da confiança do cliente.

A Política de Gestão de Reclamações aplica-se aos clientes, aos colaboradores do Banco e às demais partes interessadas.

## 2. Princípios Gerais

A gestão de reclamações deve observar os seguintes princípios:

- a) **Acessibilidade:** assegurar que todos os clientes tenham fácil acesso aos canais de reclamação, com opções variadas como telefone, *e-mail* e plataformas digitais;
- b) **Imparcialidade:** garantir que todas as reclamações sejam tratadas de maneira justa, sem preconceitos ou favoritismos, respeitando a confidencialidade;
- c) **Resposta:** todos os clientes têm o direito a uma resposta decorrente da sua reclamação em conformidade com os prazos regulamentares dispostos na legislação e regulamentação em vigor;
- d) **Transparência:** manter uma comunicação clara e aberta durante todo o processo, informando os clientes dos prazos, procedimentos e resultado da reclamação;
- e) **Melhoria:** o Banco compromete-se a melhorar continuamente o seu processo de gestão de reclamações e a qualidade dos seus produtos e serviços, mediante a análise das situações recorrentes e implementação das respectivas acções correctivas.

## 3. Principais Responsabilidades

Sem prejuízo do previsto nos regulamentos ou manuais de estrutura orgânica, no âmbito das obrigações a que o Banco está adstrito, cabe em especial:

- a) À área responsável pelo tratamento das reclamações:
  - i) Registrar as reclamações e assegurar o tratamento das mesmas, em articulação com as demais áreas do Banco, de acordo com os prazos definidos;
  - ii) Implementar e promover as directrizes estabelecidas nesta Política, legislação e regulamentação aplicáveis;
  - iii) Reportar à CE o estado das reclamações, bem como propor medidas correctivas ou de aperfeiçoamento do processo/procedimentos decorrentes da análise das reclamações recebidas;
  - iv) Efectuar trimestralmente o reporte estatístico do estado das reclamações ao Banco Nacional de Angola (BNA);
  - v) Elaborar semestralmente o Relatório Quantitativo e Qualitativo, no âmbito da sua actuação, devendo conter o parecer da Direcção de Auditoria Interna (DAI) acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e procedimentos ao nível da Provedoria.
- b) À Comissão Executiva (CE): deliberar sobre as reclamações que carecem de decisões estratégicas e sobre as medidas correctivas ou de aperfeiçoamento do processo/procedimentos;

- c) Às áreas comerciais: receber as reclamações dos clientes ou terceiros e remeter, pelos meios disponíveis, à área responsável pelo tratamento das reclamações;
- d) Às demais áreas do Banco: colaborar com a área responsável pelo tratamento das reclamações, no âmbito da sua esfera de actuação, para assegurar a resolução das reclamações, de modo a cumprir com os prazos estabelecidos, bem como prestar toda a informação necessária.

## 4. Gestão de Reclamações

### 4.1. Apresentação e Registo das Reclamações

As reclamações devem ser apresentadas em formato escrito (via *e-mail*, carta, formulário de sugestão/reclamação ou Livro de Reclamações), devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do(s) facto(s) objecto de reclamação, para que possa ser efectuada uma análise cuidada e assegurada uma resposta objectiva com a maior celeridade possível.

As reclamações devem referir os dados do reclamante (nome e número de conta), a data, o local, o motivo, o período ao qual se reporta e outros elementos considerados relevantes.

### 4.2. Tratamento das Reclamações

O Banco acusa a recepção de todas as reclamações, analisa-as de forma independente, garantindo a resposta por escrito ao reclamante. No âmbito da análise da reclamação, podem ser necessários esclarecimentos adicionais obtidos junto do reclamante ou internamente, com recurso a outras áreas do Banco.

O Banco deve notificar o reclamante sempre que a reclamação apresentada não possua elementos relevantes para a sua apreciação, solicitando-lhe que supra eventuais omissões, bem como mantê-lo informado do estado da reclamação.

A conclusão do processo, independentemente de a decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, é-lhe comunicada, indicando a fundamentação da decisão.

### 4.3. Prazos de Tratamento das Reclamações

Em conformidade com os regulamentos e políticas em vigor, o Banco empenha-se em garantir os prazos de resposta das reclamações de forma diligente, a partir da data da reclamação:

- a) Prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para reclamações que envolvam apenas uma Instituição Financeira;
- b) Prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para reclamações que envolvam duas ou mais Instituições Financeiras com sede em Angola.
- c) Prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis para reclamações que envolvam uma ou mais Instituições Financeiras que não estejam estabelecidas em Angola.

### 4.4. Reabertura de Reclamações

Após o encerramento, sempre que o reclamante não ficar satisfeito com a resolução da mesma, este pode solicitar a reabertura da reclamação.

### 4.5. Recurso ao BNA

O reclamante pode recorrer directamente ao BNA, através dos canais disponíveis, dispensando a precedência junto do BNI.

#### 4.6. Improcedência da Reclamação

O BNI reserva-se o direito de improceder a reclamação, sempre que:

- a) O reclamante não forneça os dados essenciais para análise da mesma;
- b) O facto reclamado seja da competência dos órgãos judiciais, tribunais ou de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, o BNI pode recusar, já que a resolução estará pendente da decisão de uma destas entidades;
- c) Não forem encontradas provas que sustentam a reclamação;
- d) A reclamação se baseia numa interpretação equivocada de uma situação ou informação.

#### 4.7. Desistência

Os reclamantes podem desistir das suas reclamações a qualquer momento desde que apresentem a intenção por escrito (via *e-mail*, carta ou preenchimento do formulário de pedidos diversos). Quando assim acontecer, a área responsável pelo tratamento das reclamações deve proceder ao encerramento do processo.

### 5. Meios e Canais de Entrada da Reclamação

As reclamações podem dar entrada através dos seguintes canais:

- a) Página institucional ([www.bni.ao](http://www.bni.ao));
- b) *E-mail*: [provedoriacliente@bni.ao](mailto:provedoriacliente@bni.ao) ;
- c) Atendimento presencial, dirigindo-se aos balcões ou à Sede do BNI;
- d) Por carta ou formulário de sugestão/reclamação;
- e) Por telefone para o centro de contacto: +244 923 168 500/ 923 168 501/ 923 168 502;
- f) BNA através do endereço electrónico [reclamações@bna.ao](mailto:reclamações@bna.ao)

### 6. Tratamento de Dados Pessoais

Tendo em conta a legislação sobre a protecção de dados pessoais, o tratamento dos dados pessoais, beneficiários ou terceiros, efectuado com ou sem meios automatizados, rege-se pelas normas de segurança e de confidencialidade.

### 7. Disposições Finais

#### 7.1. Conflitos de Interesses

À prevenção e gestão de situações que configurem reais ou potenciais conflitos de interesses é aplicável a Política de Prevenção, Identificação e Gestão de Conflitos de Interesses em vigor no Banco.

#### 7.2. Avaliação

Compete à DAI avaliar o cumprimento das regras desta política e demais normativos internos que são complementares a esta em termos de matérias éticas, deontológicas e prudenciais.

#### 7.3. Incumprimento

O incumprimento do estabelecido nesta política constitui violação grave dos deveres de conduta e, em consequência, é susceptível de aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais ou eventual responsabilidade civil.

#### **7.4. Revisão e Actualização**

Esta política deve ser revista sempre que necessário ou sempre que se verifiquem alterações relevantes no mercado, na orientação estratégica do Banco e/ou na regulamentação emitida pelos órgãos de supervisão, de forma a garantir a sua actualização.

Compete à Direcção de Organização e Qualidade (DOQ) elaborar e manter actualizada esta política, ficando esta responsável pela submissão desta e das propostas de revisão à aprovação do CA.

#### **7.5. Divulgação e Acesso**

Esta política deve ser divulgada por todos os colaboradores através dos órgãos de comunicação interna definidos e está disponível, para consulta, no sítio de Internet do Banco.

Todos os exemplares impressos são considerados cópias não controladas.

A presente Política entra em vigor no dia seguinte ao da sua divulgação.

***Conselho de Administração***  
***BNI – Banco de Negócios Internacional***

### Anexo I – Conceitos e Definições

- a) Reclamante: pessoa singular ou colectiva que se assume como autor (a) da reclamação;
- b) Reclamação: manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pelo Banco ou insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como qualquer alegação de incumprimento apresentado por um cliente;
- c) Sugestão: ideia ou contribuição apresentada por parte do cliente para melhoria dos produtos/serviços/processos/procedimentos internos.

### Anexo II – Enquadramento Legal e Regulamentar

A política foi elaborada com base nos seguintes diplomas:

- a) Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro – Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros;
- b) Directiva n.º 01/DRO/DSC/2016, de 18 de Abril – Reporte Estatístico das Reclamações pelas Instituições Financeiras;
- c) Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor.

### Controlo do documento

PROPRIEDADES DO DOCUMENTO	
Nome	POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.
Data de Aprovação	01/11/2024
Data de Entrada em Vigor	05/11/2024
Disponibilização	Este documento encontra-se disponível e actualizado através do site público do Banco BNI.