



BANCO NACIONAL DE ANGOLA

O GOVERNADOR

DIRECTIVA N.º 01/DRO/DSC/2016

ORIGEM: - Departamento de Regulação e Organização do Sistema Financeiro - Departamento de Supervisão Comportamental	DATA 18/04/2016
ASSUNTO: - Reporte Estatístico das Reclamações pelas Instituições Financeiras	

Havendo necessidade de se instituir parâmetros para o reporte da informação estatística relativa às reclamações recebidas pelas Instituições Financeiras ao Banco Nacional de Angola.

Ao abrigo do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março, que regulamenta os termos condições sobre a Protecção de Produtos e Serviços Financeiros.

Serve a presente Directiva para estabelecer o seguinte:

1. As Instituições Financeiras devem enviar ao Banco Nacional de Angola o mapa referente às reclamações recebidas, respeitando a seguinte informação:
 - a) **ID:** Colocação do código de referência/numeração dado, a nível interno pela Instituição Financeira à reclamação;
 - b) **Data de recepção da reclamação na Instituição Financeira:** Indicação da data em que a reclamação foi recebida na Instituição Financeira;
 - c) **Data de conclusão da reclamação pela Instituição Financeira:** Colocação da data de envio da resposta e resolução da reclamação;

- d) **Estado do processo de reclamação:** Indicação da fase em que a reclamação se encontra pela Instituição Financeira, utilizando a seguinte classificação:
- i. **Pendente** - Entenda-se por "Pendente" a reclamação que foi recepcionada pela Instituições Financeiras mas que ainda não se encontra a ser analisada. Todas as reclamações com este estado deverão ser reportadas, independentemente de terem sido registadas fora do trimestre de reporte.
 - ii. **Em análise** - A classificação "Em análise" deve ser atribuída às reclamações sobre as quais a Instituição Financeira já tenha iniciado acções de diligência para a resolução da mesma. Todas as reclamações com este estado deverão ser reportadas, independentemente de terem sido registadas fora do trimestre de reporte.
 - iii. **Concluído** - O estado "Concluído" deve ser atribuído após a resolução do processo de reclamação e envio da resposta ao reclamante. As reclamações cujo estado passou a "Concluído" no trimestre de reporte deverão ser reportadas, não sendo necessário o reporte de reclamações já concluídas nos períodos transactos.
- e) **Sede/ Agência reclamada:** Inserção da denominação da agência, sede ou outro estabelecimento comercial alvo da reclamação âmbito.
- f) **Província:** Indicação da província onde se encontra localizada a agência, sede ou outro estabelecimento comercial alvo da reclamação âmbito.
- g) **Meio de comunicação:** Indicação do local ou via de recepção da reclamação, adoptando os seguintes critérios: Presencial; Telefone; Carta; Página de Internet; E-mail e Outro.



- h) **Tipo de cliente:** Especificação da tipologia de cliente autor da reclamação: Singular ou Colectivo.
 - i) **Nome do reclamante:** Inserção do nome completo do consumidor autor da reclamação/ lesado.
 - j) **Contacto (s) do reclamante:** Colocação dos contactos fornecidos pelo reclamante ou detidos pela Instituição Financeira.
 - k) **Produto/Serviço reclamado:** Indicação do produto ou serviço financeiro alvo da reclamação, recorrendo à seguinte categorização: Contas de depósito à ordem; Contas ordenado; Contas de depósito a prazo; Contas de depósito Bankita; Outras contas de depósito; Crédito ao consumo; Descobertos bancários; Crédito à habitação; Crédito automóvel; Outros tipos de crédito; Cartões de crédito; Cartões de débito; Cartões pré-pagos; Transferências; Cheques; Máquinas de ATM/TPA; *Internet Banking*; *Mobile Banking*; Operações cambiais; Cobranças; Prestação de serviços; Operações com o estrangeiro.
 - l) **Motivo da reclamação:** A classificação do motivo da reclamação deve obedecer a um conjunto de opções pré-definidas, apresentadas no "Anexo 1." da presente Directiva.
2. O mapa supracitado deve ser enviado ao Banco Nacional de Angola trimestralmente até ao 8.º (oitavo) dia útil, após o fim de cada trimestre. De notar que o mapa deverá conter todas as reclamações e respectivo estado de tratamento "Em análise" ou "Pendente" dos períodos passados e do trimestre de reporte, sendo que, adicionalmente, deverão ser reportadas as reclamações com o estado "concluídas" do trimestre em referência.
3. Enquanto não estiver disponível no Portal do Consumidor do Banco Nacional de Angola a funcionalidade de reporte da informação estabelecida ao abrigo da presente Directiva, a Instituição Financeira deve remetê-la, em formato Excel para o endereço electrónico dsc@bna.ao.



4. Para efeito do disposto no ponto 1., o mapa deve ser remetido em formato editável, através de um ficheiro Excel, conforme modelo em anexo à presente Directiva.
5. As dúvidas e omissões que resultarem da interpretação da presente Directiva serão esclarecidas pelo Banco Nacional de Angola.
6. Fica revogada toda a regulamentação que contrarie o disposto na presente Directiva, nomeadamente a Directiva n.º 01/DSC/2013, de 8 de Julho.
7. A presente Directiva entra em vigor na data da sua publicação.

Departamento de Regulação
Organização do Sistema Financeiro

Tuneka Lukau
-Director-

e

Departamento de Supervisão
Comportamental

Carla Marisa R. M. Gomes
-Directora-

Anexo I

Mapa de Reclamações Trimestral

ID	Data de Recepção	Data de Conclusão	Estado do Processo	Sede/ Agência Reclamada	Província	Meio de Comunicaçã o	Tipo de Cliente	Nome do Reclamante	Contacto(s) do Reclamante	Produto/Serviço Reclamado	Motivo
											<i>Nota 1</i>

Nota 1

Descrição dos motivos de acordo com o produto/ serviço reclamado

1. Motivos transversais a todos os produtos/serviços reclamados:

- Morosidade na operação
- Operação não efectuada/reconhecida
- Fraude
- Extractos e informações complementares
- Comissões/despesas

2. Motivos específicos por produto:

a) "Contas de depósito à ordem" e "Conta ordenado"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Alteração titular/óbito do titular
- Movimentação indevida
- Encerramento
- Abertura
- Penhoras/insolvências
- Elementos identificativos
- Outros

b) "Contas de depósito a prazo", "Contas de depósitos Bankita" e "Outras contas de depósito"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Remuneração
- Alteração titular/óbito do titular
- Movimentação indevida
- Encerramento
- Abertura
- Penhoras/insolvências
-
- Elementos identificativos
- Outros

c) "Crédito ao consumo", "Crédito automóvel" e "Outros tipos de crédito"

- Atendimento
- Taxas de juro
- Informação contratual e pré-contratual
- Cobrança de valores em dívida
- Reporte de incumprimento (CIRC)
- Cálculo das prestações
- Cessão de créditos
- Reembolso antecipado
- Garantias
- Declarações
- Regimes bonificados
- Reestruturação/consolidação
- Outros

d) "Descobertos bancários"

- Atendimento
- Taxas de juro
- Informação contratual e pré-contratual
- Cobrança de valores em dívida
- Reporte de incumprimento (CIRC)
- Cálculo das prestações
- Cessão de créditos

- Reembolso antecipado
- Garantias
- Declarações
- Reestruturação/consolidação
- Outros

e) "Crédito à habitação"

- Atendimento
- Taxas de juro
- Informação contratual e pré-contratual
- Cobrança de valores em dívida
- Reporte de incumprimento (CIRC)
- Cálculo das prestações
- Cessão de créditos
- Reembolso antecipado
- Garantias
- Declarações
- Penhoras
- Regimes bonificados
- Reestruturação/consolidação
- Outros

f) "Cartões de crédito"

- Atendimento
- Taxas de juro
- Informação contratual e pré-contratual
- Cobrança de valores em dívida
- Reporte de incumprimento (CIRC)
- Cálculo das prestações
- Cessão de créditos
- Reembolso antecipado
- Garantias
- Declarações
- Regimes bonificados
- Reestruturação/consolidação
- Outros

g) "Cartões de débito" e "Cartões pré-pagos"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Pedido/substituição
- Anuidade
- Capturado/cancelado
- Não solicitado
- Não operacional
- Furto
- Outros

h) "Transferências"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Disponibilização do valor
- Dados errados
- Outros

i) "Cheques"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Devolução
- Requisição
- Aceitação recusada
- Disponibilização do valor
- Outros

j) "Máquinas de ATM/TPA"

- Não disponibilização de numerário
- Outros

k) "Internet Banking" e "Mobile Banking"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Sem acesso



- Outros

l) "Operações cambiais"

- Atendimento
- Taxas
- Informação contratual e pré-contratual
- Compra/Venda de divisas
- Outros

m) "Cobranças", "Prestação de serviços" e "Operações com o estrangeiro"

- Atendimento
- Informação contratual e pré-contratual
- Disponibilização do valor
- Dados errados
- Outros