



## **POLÍTICA**

# **GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

Ref: POL/DOQ/001/V02

Entrada em Vigor: 01/07/2022

Classificação de Segurança: **PÚBLICO**

## CONTEÚDO

1	Disposições Gerais .....	2
1.1	Objectivo e Âmbito .....	2
1.2	Enquadramento Legal, Regulamentar e Normativo .....	2
1.3	Conceitos e Abreviaturas .....	3
1.3.1	Abreviaturas .....	3
1.3.2	Conceitos .....	3
1.4	Revogação de Normativo .....	3
1.5	Responsabilidades .....	3
1.5.1	Rede Comercial e Serviços Centrais .....	3
1.5.2	Direcção de Organização e Qualidade .....	3
1.5.3	Órgãos de Supervisão Interna .....	4
1.5.4	Órgãos de Supervisão Externa .....	4
1.6	Omissões .....	4
1.7	Não cumprimento .....	4
1.8	Contactos .....	4
2	Conteúdos Regulamentados .....	5
2.1	Orientações e Princípios .....	5
2.1.1	Acessibilidade .....	5
2.1.2	Confidencialidade .....	5
2.1.3	Rastreabilidade .....	5
2.1.4	Independência e Isenção .....	5
2.1.5	Especialização .....	6
2.1.6	Melhoria continua .....	6
2.2	Formalização de Reclamações ao Banco .....	6
2.2.1	Requisitos para Formalizar Reclamações .....	6
2.2.2	Canais para Formalizar Reclamações .....	7
2.2.3	Recurso ao BNA para apresentar reclamações .....	7
2.3	Tratamento de Reclamações .....	7
2.4	Resposta às Reclamações .....	8
2.4.1	Prazo de respostas às reclamações .....	8
2.5	Excepções .....	8
	Controlo Documental .....	9
	Propriedades do Documento .....	9

# 1 DISPOSIÇÕES GERAIS

## 1.1 OBJECTIVO E ÂMBITO

Em conformidade com a regulamentação em vigor para a actividade bancária, no âmbito da relação entre o Banco e os seus Clientes, em que subsiste a clara consciência dos interesses confiados ao Banco, e, com o objectivo de assegurar a maior transparência, devida diligência, imparcialidade, lealdade, descrição, respeito e eficácia, é determinada a presente Política Gestão de Reclamações, que se constitui desta forma como um factor de preservação da confiança no relacionamento com o Banco, de manutenção da satisfação, qualidade e imagem e num mitigador do risco reputacional do Banco.

O presente documento estabelece os princípios orientadores, no que respeita ao relacionamento do Banco com Clientes ou terceiros, para o tratamento de reclamações.

A comunicação de irregularidades, vulgarmente denominadas de denúncias, não se encontra em âmbito do presente documento. Para o efeito, o Banco disponibiliza um canal próprio, o Canal de Ética, através do qual deverão ser efectuadas participações, nos termos da Política de Comunicação de Irregularidades.

A presente Política destina-se a todos os Colaboradores do Banco e ao público em geral, sejam pessoas singulares ou colectivas, em que se incluem Clientes, Fornecedores e Prestadores de Serviços.

## 1.2 ENQUADRAMENTO LEGAL, REGULAMENTAR E NORMATIVO

O presente documento endereça a seguinte Legislação, Regulamentação e Normas:

**Tabela 1— Legislação, Regulamentação e Normas endereçadas**

NOME	CLÁUSULA
Instrutivo n.º 6/2012, de 18 de Setembro do Banco Nacional de Angola, sobre os termos, condições e procedimentos para o atendimento de reclamações	
AVISO N.º 12/2016 PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	
Directiva n.º 01/DRO/DSC/2016, de 18 de Abril Reporte estatístico das reclamações pelas Instituições Financeiras	
Lei 14/21, de 19 de Maio – Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.	Artigo 138.º

Na tabela 2 - Referências são listados os documentos referidos no presente documento:

**Tabela 2— Referências**

NOME	VERSÃO
N/A	N/A

Na Tabela 3 – Normativos Internos relevantes são listados as Normas internas relevantes para o tema regulamentado no presente documento

**Tabela 3— Normativos Internos relevantes**

NOME	VERSÃO
Política de Protecção de Dados	1ª Versão
Regulamento de Classificação de Informação	1ª Versão
Regulamento de Reporte a Entidades Reguladoras/Supervisoras	1ª Versão
Norma de Processo Gestão de Reclamações	1ª Versão

## 1.3 CONCEITOS E ABREVIATURAS

Detalha-se em seguida os principais termos utilizados na presente Política:

### 1.3.1 ABREVIATURAS

Não Aplicável

### 1.3.2 CONCEITOS

**Reclamações** – São consideradas reclamações, as queixas ou manifestação de insatisfação ou discordância, efectuadas sobre (i) produtos e serviços prestados pelo Banco, (ii) actuação dos colaboradores ao serviço e em nome do Banco, (iii) eventual incumprimento contratual ou legal do Banco, apresentado por quem se presume lesado e, adicionalmente, qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo BFA, S.A.

## 1.4 REVOGAÇÃO DE NORMATIVO

A presente Política revoga os seguintes normativos:

- Política de Reclamações – Vr. 1 de 26/09/2019

## 1.5 RESPONSABILIDADES

A presente Política traduz-se nas seguintes responsabilidades dos intervenientes:

### 1.5.1 REDE COMERCIAL E SERVIÇOS CENTRAIS

Compete à Rede Comercial e aos Serviços Centrais do Banco receber dos Clientes ou terceiros, por escrito, as reclamações e proceder ao seu envio, por email ou outros meios electrónicos disponíveis para o efeito, à Direcção de Organização e Qualidade - Núcleo de Reclamações, para o devido tratamento.

### 1.5.2 DIRECÇÃO DE ORGANIZAÇÃO E QUALIDADE

A Direcção de Organização e Qualidade é responsável por gerir, em articulação com as demais áreas do Banco, todos os processos de reclamações de forma centralizada, e de acordo com os pressupostos legais e regulamentares. Desta forma é da

responsabilidade desta equipa, receber da Rede Comercial e dos Serviços Centrais as reclamações recepcionadas no Banco, proceder ao seu registo e classificação para efeitos de controlo, analisar e garantir o seu adequado acompanhamento e resposta, no cumprimento dos prazos legais previstos. Adicionalmente, é responsável pela elaboração e submissão de reporte, qualitativo e quantitativo, nos moldes previstos no normativo interno do Banco, bem como por propor aos órgãos de gestão do Banco, medidas correctivas ou de aperfeiçoamento de procedimentos decorrentes da análise das reclamações recebidas.

### 1.5.3 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 da estrutura do Banco seguidamente identificados, deliberam, acompanham e supervisionam a actividade da área de tratamento de reclamações do Banco, com vista a prestação de um serviço eficiente, isento e seguro:

- Conselho de Administração;
- Comissão de Auditoria e Controlo Interno;
- Comissão Executiva do Conselho da Administração;
- Direcção de Auditoria e Inspeção;
- Direcção de Gestão de Riscos.

### 1.5.4 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 se refere à prestação de serviços aos Clientes e sociedade como um todo, os órgãos identificados seguidamente, acompanham, supervisionam e deliberam, sobre a actividade de tratamento de reclamações, com vista à prestação de um serviço eficiente, isento e seguro:

- Banco Nacional de Angola (BNA) - Entidade reguladora para a actividade exercida pelo Banco.
- Auditores externos.

## 1.6 OMISSÕES

Os casos de omissão de regulamentação deverão ser endereçados a Direcção de Organização e Qualidade (DOQ) previamente à adopção de quaisquer medidas.

## 1.7 NÃO CUMPRIMENTO

A violação do estabelecido no presente documento será objecto de análise por parte da Direcção de Organização e Qualidade e, sempre que se justifique, da Direcção de Auditoria e Inspeção. Todas as violações identificadas deverão ser transmitidas à Direcção de Organização e Qualidade, devendo esta manter um registo auditável de todas as violações que lhe sejam reportadas ou identificadas, bem como do resultado da respectiva análise.

## 1.8 CONTACTOS

Questões relacionadas com este documento devem ser endereçadas ao Núcleo de Reclamações:

- Endereço de Correio Electrónico do BFA: [reclamacoes.bfa@bfa.ao](mailto:reclamacoes.bfa@bfa.ao)

## 2 CONTEÚDOS REGULAMENTADOS

### 2.1 ORIENTAÇÕES E PRINCÍPIOS

O Banco considera que cada reclamação é uma oportunidade de melhoria contínua e nesse sentido contribui para a prestação de um serviço de excelência assente na satisfação do Cliente.

Descrevem-se seguidamente os princípios que orientam o tratamento de reclamações no Banco.

#### 2.1.1 ACESSIBILIDADE

- O Banco disponibiliza aos seus Clientes e a terceiros, de forma visível e de fácil acesso, toda a informação necessária para formalização de uma reclamação, bem como o posterior acesso à reclamação submetida e, respectivos canais previstos, identificados no presente documento, no ponto Canais para Formalizar Reclamações.
- A formalização de reclamação não implica qualquer custo ou encargo para o Reclamante.

#### 2.1.2 CONFIDENCIALIDADE

- É garantida a salvaguarda os dados do Reclamante, designadamente a sua identidade e o assunto. Para o efeito é constituído um processo autónomo, segregado do processo do Cliente, quando aplicável;
- A informação prestada é mantida sob sigilo durante o tratamento da reclamação até à sua conclusão e, em momento posterior, respeitando os princípios do sigilo bancário e tratamento de dados do cliente, estipulados no Regime Geral das Instituições Financeiras. Para o efeito, o Banco procede à classificação da informação de todas as reclamações recebidas;
- A disponibilização de informação é realizada nos moldes do estritamente necessário e apenas às áreas intervenientes no processo.

#### 2.1.3 RASTREABILIDADE

- Todas as reclamações são registadas por ordem numérica sequencial e organizadas em função do assunto ou o objecto da reclamação, visando garantir o devido tratamento e resposta no estrito cumprimento dos respectivos prazos legais.
- Todas as reclamações apresentadas são alvo de tratamento.

#### 2.1.4 INDEPENDÊNCIA E ISENÇÃO

- As reclamações recebidas são objecto de um tratamento imparcial, isento e independente, face às áreas ou responsáveis objecto da reclamação, com vista à preservação dos direitos dos Reclamantes e de forma a evitar eventuais conflitos de interesse;
- Quando o tratamento da reclamação é efectuado por órgão diferente do que praticou os actos ou omissões objecto da reclamação, é assegurado que este órgão se pronuncie sobre o assunto.

### 2.1.5 ESPECIALIZAÇÃO

A gestão e o tratamento de reclamações é assegurada por Colaboradores do Banco, com qualificação profissional adequada, com conhecimento do negócio, regulamentação e boas práticas, cuja actuação prudente, imparcial e diligente visa consubstanciar um serviço de elevada qualidade e excelência.

### 2.1.6 MELHORIA CONTINUA

- São analisadas as causas/origem das reclamações, com o objectivo de identificar oportunidades de melhoria, designadamente evitar reincidências e aumentar a qualidade do serviço do Banco. Neste sentido, são considerados também eventuais ou possíveis erros operacionais, falhas de processo ou erros de concepção de novos produtos ou serviços;
- São definidos indicadores para avaliar o processo de gestão de reclamações, que permitem orientar o Banco para a melhoria contínua dos produtos e serviços, bem como das estruturas e actividades inerentes ao tratamento de reclamações.

## 2.2 FORMALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES AO BANCO

### 2.2.1 REQUISITOS PARA FORMALIZAR RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser apresentadas pelo próprio ou em seu nome, por terceiros;

- Caso a reclamação seja apresentada por terceiros e os mesmos sejam representantes legais do Reclamante, a resposta à reclamação será dirigida ao representante;
- Caso a reclamação seja apresentada por terceiros, que não sejam representantes legais, haverá uma avaliação no sentido de aferir a qualidade do interessado e garantir que a eventual resposta, não comprometendo questões de sigilo bancário e de protecção de dados, designadamente quando o interveniente da ocorrência seja Cliente BFA. Adicionalmente, avaliar se o próprio interveniente deve ser abordado, para eventuais esclarecimentos e resposta.

Descrevem-se seguidamente os dados mínimos para formalização de uma reclamação:

#### 2.2.1.1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO RECLAMANTE

- No acto de formalização de uma reclamação, o Reclamante deve disponibilizar a seguinte informação:
  - **Pessoa Singular**
    - Número de documento de identificação;
    - Número de conta BFA (se Cliente BFA);
    - Nome, conforme documento de identificação;
    - Morada completa;
    - Número de identificação fiscal (NIF), facultativo
  - **Pessoa Colectiva**
    - Denominação Social ou Firma;
    - Número de Conta (se Cliente BFA)
    - Identificação do Representante Legal (nome e número do documento de identificação);
    - Morada completa da Sede Social;
    - Número de identificação fiscal (NIF), facultativo.

- Adicionalmente, o Reclamante deve informar os seus contactos actualizados, indicando:
  - Número de telefone / telemóvel (obrigatório);
  - Endereço de correio electrónico (preferencial para pessoas singulares e obrigatório para pessoas colectivas);
  - Morada para recepção de correio físico para clientes (facultativo).

### 2.2.1.2 DADOS RELATIVOS À RECLAMAÇÃO

São requisitos mínimos em termos de informação a disponibilizar na reclamação, designadamente:

- Data e Local da reclamação;
- Data e hora da ocorrência ou em que os factos se verificaram, quando possível;
- Local da ocorrência (ex. Agência) com identificação de possíveis intervenientes (autores e testemunhas), quando possível;
- Descrição factual da ocorrência ou motivo da origem da insatisfação, ou contexto para a sugestão;
- Documentação suporte que considere relevante para a análise da reclamação.

### 2.2.2 CANAIS PARA FORMALIZAR RECLAMAÇÕES

O Banco tem previstos os canais e meios para receber reclamações, descritos seguidamente na tabela 4.

Tabela 4— Canais e Meios para apresentar reclamações ao BFA

CANAL	MEIO	CONTACTO
Telefone	Linha de Atendimento BFA	(+244) 923 120 120
Presencial (exige sempre formalização da reclamação por escrito)	Rede Comercial BFA	Agências / Centros de Investimento / Centros de Empresa / <i>Private Banking</i>
Escrito	Carta	Caixa Postal do BFA C.P. – 458 (BFA Rua Amílcar Cabral, 58, Maianga – Luanda)
Correio electrónico	Email	bfa@bfa.ao
Internet	Site público BFA	www.bfa.ao

### 2.2.3 RECURSO AO BNA PARA APRESENTAR RECLAMAÇÕES

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, designadamente através dos canais e meios descritos no site do Banco Nacional de Angola (<https://www.bna.ao/#/supervisao/supervisao-conduta/recepcao-reclamacoes>).

## 2.3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- O Banco acusa a recepção de todas as reclamações, informando nesta comunicação o tempo estimado de resposta à reclamação;
- O Banco procede ao registo de todas as Reclamações em suporte próprio, para devido controlo e acompanhamento, sendo adicionalmente constituído um processo único que inclui todos os dados e respectivos documentos de suporte, caso tenham sido remetidos;



- No âmbito da análise realizada à reclamação podem ser necessários esclarecimentos adicionais obtidos junto do Reclamante ou, internamente com recurso a outros órgãos da estrutura do Banco.

## 2.4 RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES

- É garantida a resposta a todas as reclamações, sendo esta remetida ou informada ao Reclamante pelo canal previamente acordado com este;
- A resposta ao Reclamante deve apresentar o número de referência e data de receção da reclamação e deve ser completa e fundamentada, apresentada de forma clara, simples e susceptível de ser compreendida pelo Reclamante.

### 2.4.1 PRAZO DE RESPOSTAS ÀS RECLAMAÇÕES

- O Banco garante ao Reclamante os prazos de resposta às reclamações, identificadas seguidamente na tabela 5, em conformidade com os prazos legais e regulamentares previstos;
- Sempre que por razões justificadas, não seja possível o cumprimento dos prazos ora definidos, o Banco deverá efectuar a competente comunicação de esclarecimento ao Reclamante.

Tabela 5— Prazos máximos de resposta a reclamações

ENQUADRAMENTO	PRAZO DE RESOLUÇÃO*
Reclamações que envolvam <b>uma Instituição</b>	20 Dias
Reclamações que envolvam <b>duas ou mais Instituições em Angola</b>	30 Dias
Reclamações que envolvam <b>uma ou mais Instituições fora de Angola</b>	60 Dias

\*Número de dias, a contar desde a data de receção da reclamação.

- Adicionalmente, o Banco garante a resposta, no prazo máximo de 10 (dez) dias:
  - Às Instituições de Crédito que o contactem no âmbito de reclamações por estas recebidas;
  - Ao BNA, sempre que solicite esclarecimento no âmbito de reclamação respondida pelo Banco e sobre a qual o Reclamante apresente à referida entidade um pedido de reapreciação.

## 2.5 EXCEPÇÕES

Não se aplicam

## CONTROLO DOCUMENTAL

### PROPRIEDADES DO DOCUMENTO

Tabela 6— Propriedades do Documento

PROPRIEDADES DO DOCUMENTO					
<b>Nome</b>	Política de Gestão de Reclamações				
<b>Tipo</b>	Política	<b>Classificação</b>	PÚBLICO		
<b>Versão</b>	2	<b>Referência</b>	POL/DOQ/001/V02	<b>Referência SG</b>	2022-613-BFA CECA DOQ
<b>Data de aprovação</b>	28/06/2022	<b>Aprovador</b>	Conselho de Administração (CA)		
<b>Data de Publicação</b>	01/07/2022	<b>Data de entrada em vigor</b>	27/06/2023		
<b>Audiência</b>	Colaboradores do Banco e público em geral				
<b>Disponibilização</b>	Este documento encontra-se disponível e actualizado na intranet do Banco e na Internet através do <i>site</i> do Banco.				