

Política de Gestão de Reclamações do Banco BIC, S.A.

Aprovado pela Administração em 13/03/2019



BancoBIC

Crescemos Juntos

I. Princípios

O Banco BIC, S.A., estabelece como objectivo permanente um nível de excelência na disponibilização de produtos e serviços a todos os seus Clientes, independentemente do canal de comunicação ou interacção que utilizem na sua relação com o Banco.

Tendo presente que poderão ocorrer eventos inesperados que suscitem insatisfação por parte de algum dos nossos Clientes, efectivo ou potencial, e caso entendam apresentar reclamação, o Banco disponibiliza, de forma gratuita, meios com este propósito, através da análise de cada situação concreta e reportada, a qual constitui uma oportunidade de melhoria contínua dos seus processos e aumento da satisfação dos seus Clientes e faz publicar em normativo interno a forma de tratamento, registo e controlo das reclamações recebidas.

II. Enquadramento

No respeito pelos princípios enunciados, e tendo presente o Aviso N° 12/2016 do BNA, o presente documento constitui a Política de Gestão de Reclamações do Banco BIC S.A., reconhecendo o direito que assiste a todos os Clientes de reclamar, encarando cada reclamação como um meio para melhorar os serviços e produtos por si prestados e disponibilizados.

III. Apresentação de Reclamações

O Banco não obriga a nenhum formato específico, na apresentação de reclamação, embora solicite as informações mínimas que permitam verificar o mais correctamente possível a situação em causa e/ou em presença, pelo que necessita saber:

- quem apresenta a reclamação, - Se Cliente, nome e Nr de Conta - se não Cliente, nome, endereço e contactos para resposta;
- o motivo da reclamação - descrição da situação o mais pormenorizada possível;
- o local, sítio, canal ou meio utilizado - onde ocorreu a descrição descrita;
- a hora em que tal aconteceu a situação apresentada e descrita;
- identificação de eventuais testemunhas, que tenham assistido ou envolvidas na situação;
- identificação, se possível, do colaborador envolvido na situação descrita;
- outras informações julgadas pertinentes pelo Reclamante, para o esclarecimento da ocorrência.

As reclamações devem ser apresentadas presencialmente, ou enviadas, por carta, por e-mail, entregues ou feitas em qualquer dos seus Locais de Atendimento ou por meio da sua Linha de Atendimento.

O Banco tem disponível, devidamente identificado e em local visível em todos os Locais de Atendimento, da sua Rede Comercial - Agências, Centros de Empresas, Centros de Investimento e de *Private Banking* - a existência de Livro de Reclamações, bem como no *site* Institucional - www.bancobic.ao - nos canais electrónicos - *BicNet* e *Mobille* - e na sua Linha de Atendimento Permanente.

Entidade / Sítio ou Meio	Localização / Endereço
Sítio Institucional do Banco	www.bancobic.ao
Qualquer Local de Atendimento do Banco	Em cada endereço local devidamente referenciado
Linha de Atendimento 24h/7dias	+244 923190870
Departamento de Reclamações	Edifício Talatona - 4º Piso
	gruporeclamacoesclientes@bancobic.ao
Página electrónica	BicNet Particulares ou Empresas
Mobile Service	Bic SMS
Banco Nacional de Angola	Provedoria do Cliente - atendimento.reclamacoes@bna.ao
	Site - www.bna.ao

Além destes meios à disposição dos Clientes, o Banco também pode incorporar a análise das reclamações e a resolução alternativa de conflitos pelos meios existentes de aproximação judicial, se existentes, como sejam os Centros de Conflitos de Consumo.

IV. Prazos de Resposta das Reclamações

Em conformidade com os regulamentos em vigor, o Banco empenha-se em garantir os prazos de resposta das reclamações de forma diligente, sendo os seguintes:

1. Prazo máximo de vinte (20) dias para reclamações que envolvam apenas uma IC, a partir da data da reclamação.
2. Prazo máximo de trinta (30) dias para reclamações que envolvam duas ou mais IC estabelecidas em Angola.
3. Prazo máximo de sessenta (60) dias para reclamações que envolvam uma ou mais IC que não estejam estabelecidas em Angola.
4. Prazo máximo de dez (10) dias, para atender a solicitação de OIC e investigar ou fornecer informações relacionadas às transacções ou serviços específicos

Nos casos em que seja previsível que a resolução da reclamação não é possível dentro destes prazos, o Reclamante deve ser, desde logo, contactado pelo Órgão responsável pela gestão comercial da conta, informando-o de que a situação reportada se encontra em análise e que lhe será apresentada uma resposta com a maior brevidade possível.

O serviço de tratamento obedece a um registo, e certifica uma segregação no decorrer do processo de análise e resolução.

V. Tratamento, Decisão e Comunicação da Resposta

Todas as Reclamações recebidas no Banco são analisadas de forma independente, por Departamento especificamente dedicado, no rigoroso cumprimento do nosso Código de Conduta, garantindo-se resposta ao Reclamante, em linguagem clara e simples, e sem demora injustificada, sobre a sua conclusão.

As decisões sobre as reclamações são fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objectivos e que salvaguardem os interesses dos Clientes e do Banco

A conclusão do processo, independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável ao Reclamante, é-lhe sempre comunicada, presencialmente, ou através de *e-mail*, carta ou canal telefónico, para os endereços, moradas e números de telefones registados e associados, nos registos do Banco ao Cliente / Reclamante, indicando fundamentação da decisão, quando desfavorável.

O Banco, ao comunicar a sua posição, informa o Cliente / Reclamante da possibilidade de encaminhar a sua reclamação, se existente, para entidades de resolução alternativa de litígios.

Informações adicionais sobre a Política de Gestão de Reclamações e Resolução de Conflitos podem ser solicitadas através dos contactos do Banco acima identificados.