



BDA

BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE ANGOLA

Uma visão de futuro.

**POLÍTICA E
PROCEDIMENTOS
DE GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES**

NORMA DE SERVIÇO N.º 609/23	Entrada em vigor 26/12/23
Assunto: Política e Procedimentos de Gestão de Reclamações	Data da publicação 26/12/23

ÍNDICE

1. Introdução
2. Acrónimos
3. Objectivo
4. Âmbito
5. Conceitos
6. Responsabilidades
7. Gestão de Reclamações
8. Gabinete de *Compliance*
9. Arquivo
10. Auditoria Interna
11. Disposições Finais
12. Divulgação
13. Revisão e Actualização da Política
14. Entrada em Vigor

ANEXO:

Anexo I – Formulário de Desistência de Reclamação

Controlo de Revisões

Versão	Data	Descrição das Alterações	Aprovação
1.0	28-01-2019	-	CAD
2.0	26-12-2023	Alterações: <ul style="list-style-type: none"> • Ponto 1 – inserção do GMI; • Ponto 2. Acrónimos - Inserção do ponto; • Ponto 3 e 4 – inserção de texto; • Ponto 5 - inserção de texto; • Ponto 6 - Responsabilidades - inserção do ponto; • Ponto 7.2.1 – ajustamento de texto; • Ponto 7.3- inserção do GMI; • Ponto 7.5 e 7.6 - inserção do GMI; • Ponto 8 – inserção do GMI; • Ponto 11,12 e 13 – ajustamento de texto; • Ponto 14 - ajustamento de texto. 	CAD

1. Introdução

De acordo com a Constituição da República de Angola, o cliente tem o direito de reclamar sobre os serviços e produtos oferecidos pelas Instituições Financeiras, quando considerar que a conduta das mesmas não é adequada ou lesa os seus interesses ou direitos fundamentais.

A protecção ao consumidor também tem sido um tema endereçado pelo regulador, devido à necessidade de promover relações mais equitativas entre as Instituições Financeiras e os consumidores. Deste modo, através do Aviso n.º 12/2016 do Banco Nacional de Angola (BNA), foi estabelecido um conjunto de obrigações que visam assegurar o correcto tratamento e resolução das reclamações realizadas pelos clientes.

Adicionalmente, através do Decreto Presidencial n.º 234/16, publicado em Diário da República, 1 Série, n.º 200, de 9 de Dezembro, foi instituída a obrigação da existência do Livro de Reclamações de forma a providenciar um veículo mais acessível aos clientes para exercerem o seu direito de queixa e fomentar o respeito pelos seus direitos.

Consequentemente, o Banco de Desenvolvimento de Angola (BDA) deve implementar políticas e procedimentos de forma a cumprir com as exigências legais e regulamentares apresentadas acima e designou uma área específica para gestão das reclamações dos clientes, que é o Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional (GMI).

2. Acrónimos

BDA – Banco de Desenvolvimento de Angola

BNA – Banco Nacional de Angola

CAD – Conselho de Administração

CEX – Comissão Executiva

GAI – Gabinete de Auditoria Interna

GCO – Gabinete de *Compliance*

GMI – Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional

3. Objectivo

O objectivo da presente política é estabelecer as linhas orientadoras para a resolução das possíveis reclamações apresentadas pelos clientes, fornecedores e colaboradores do BDA, relativo aos serviços e tratamento prestados pelo BDA.

Adicionalmente, pretende-se fomentar o respeito pelos legítimos interesses dos clientes e pelo direito ao exercício da queixa legítima e o cumprimento das Leis, Regulamentos e boas práticas sobre esta matéria.

Com a presente política, o Banco de Desenvolvimento de Angola (BDA), garante a alocação de recursos humanos, materiais, tecnológicos e organizacionais adequados de forma a dar resposta célere e eficaz às reclamações apresentadas.

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

4. Âmbito

A presente política aplica-se a todos os colaboradores do Banco e ao público em geral, incluindo clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outras partes interessadas.

5. Responsabilidades

Ao **Conselho de Administração** compete:

- i. Aprovar a presente Política e as respectivas revisões; e
- ii. Assegurar a aplicação das directrizes e princípios definidos na presente Política.

À **Comissão Executiva** compete: apreciar e aprovar procedimentos normativos e outros instrumentos complementares à aplicação da presente Política.

Ao **Gabinete de Auditoria Interna** compete:

- i. Analisar os procedimentos da gestão de reclamações; e
- ii. Reportar ao CAD eventuais deficiências na presente Política.

Ao **Gabinete de Compliance** compete:

- i. Garantir e supervisionar o cumprimento dos prazos estabelecidos relativos à resposta das reclamações;
- ii. Garantir e supervisionar o reporte trimestral no mapa de reclamações feito pelo Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional à Comissão Executiva e, após a sua validação, ao CAD e ao BNA; e
- iii. Acompanhar o cumprimento da Política.

Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional é a área responsável pela gestão de reclamações dos clientes agindo em conformidade com os procedimentos estabelecidos.

6. Conceitos

Reclamante - Um reclamante é um cliente do BDA ou outra entidade particular ou colectiva que apresenta a reclamação.

Reclamação - uma reclamação consiste num pedido de reconhecimento por parte do cliente ou outra entidade particular ou colectiva da existência de um evento ou facto que lhe causa insatisfação associado a um serviço prestado pelo BDA ou um processo realizado por este junto do cliente.

O reclamante ao efectuar uma reclamação está a exercer o seu direito de expressar a sua insatisfação perante a actuação do BDA, seja ela relativa a:

- Incumprimento dos requisitos legais e regulamentares;
- Produtos e serviços prestados pelo Banco de Desenvolvimento de Angola;
- Incumprimentos do contrato celebrado com o Banco de Desenvolvimento de Angola;
- Actuação do colaborador ao serviço em nome do Banco de Desenvolvimento de Angola;
- Incumprimento de boas práticas de mercado;

- Falta de transparência;
- Falta de prioridade dos interesses do cliente, efectivo ou potencial;
- Acções discriminatórias perante o cliente, efectivo ou potencial.

Neste âmbito, o livro de reclamações permite ao cliente registar as suas reclamações em conformidade com a alínea e) do Artigo n.º 4 do Decreto Presidencial n.º 234/16.

Insatisfação – sentimento negativo experimentado por um cliente ou outra parte interessada em relação ao produto ou serviços fornecidos pelo Banco.

7. Gestão de Reclamações

7.1. Como Proceder Perante um Reclamante

O BDA reforça a necessidade de todos os colaboradores em contacto com clientes, potenciais ou efectivos, adaptarem atitudes e comportamentos construtivos e de respeito para com o reclamante. Desta forma, o BDA realça os seguintes comportamentos a ter perante uma reclamação:

1. Agradecer ao cliente pelo facto de o ter chamado à atenção para o motivo da reclamação;
2. Escutar activamente e com cortesia o reclamante;
3. Identificar o problema real da situação;
4. Elaborar plano de acção e concluir acções que pode fazer para o reclamante ficar satisfeito com o resultado;
5. Não assumir nem declinar responsabilidade no motivo que levou o reclamante a apresentar reclamação, sem consulta à análise factual realizada pelo GMI;
6. Não discutir com o reclamante ou tomar uma posição defensiva ou agressiva, manter uma atitude de cortesia e respeito;
7. Se não for possível aplicar um plano de acção que permita a satisfação do cliente, explicar os motivos;
8. Transmitir informações úteis;
9. Manifestar desejo em melhorar;
10. Informar o reclamante sobre o seguimento que será dado à sua reclamação;
11. Avaliar o nível de satisfação final do reclamante; e
12. Se possível, manter contacto como reclamante após reclamação.

Em caso de reclamação online, a mesma deverá ser direccionada para o Gabinete de Comunicação Institucional, que irá direccionar a mesma para o Gabinete

responsável pelo tratamento efectivo. Posteriormente, o Gabinete responsável pela resolução da reclamação entra em contacto com o comercial da Agência a que o cliente corresponde, explicando a situação e apresentando o plano de acção e/ou as justificações devidas para a resolução da reclamação.

7.2. Início da Reclamação

O reclamante ao efectuar uma reclamação está a exercer o seu direito de expressar a sua insatisfação perante a actuação do BDA. As reclamações são importantes, na medida em que permite ao BDA melhorar o serviço prestado aos seus clientes e contribuir para uma cultura de civismo e respeito pelos interesses e direitos dos seus clientes.

7.2.1 Reclamação no Livro de Reclamações

As Agências são responsáveis pela recepção das reclamações e pela compilação dos factos e os elementos necessários para a sua resolução. É da responsabilidade do Director responsável pelas Agências garantir a afixação, numa posição visível no interior da ACE, de um dístico que assinale a existência de um Livro de Reclamações.

Em momento algum deverá ser recusado, ou deverão ser impostas condições para a disponibilização do Livro de Reclamações ao reclamante. Este deve ser disponibilizado de forma imediata e gratuita, pelos colaboradores do BDA sempre que exista um pedido para esse efeito. O colaborador do BDA que recusar a disponibilização do Livro estará sujeito à instauração de um processo disciplinar.

O BDA não cobra qualquer tipo de comissão ou taxação relativa ao processo de reclamação, mesmo que envolva investigação, análise e resolução da mesma (n.º 5 do Artigo 23.º do Aviso n.º 12/2016).

Os Colaboradores das Agências têm o dever de assistir e ajudar o reclamante no preenchimento correcto e completo da reclamação no Livro.

A queixa do reclamante é registada e por sua vez triplicada:

1. A primeira via é destacada e fica na posse das Agências: o colaborador digitaliza a folha de reclamação, envia-a por correio eletrónico para o GMI e para o Director responsável pelas Agências. Adicionalmente, assegura o envio da folha ao colaborador responsável por arquivar as reclamações em pasta própria;
2. A segunda via é destacada e entregue ao reclamante;
3. A terceira via permanece no respectivo Livro de Reclamações.

A reclamação deve cumprir com os requisitos pré-estabelecidos da legislação em vigor (Artigo 22.º do Aviso n.º 12/2016), incluindo os campos de:

- Data de elaboração da reclamação;
- Motivo da reclamação;
- Período da reclamação;
- Número de referência;
- Outros elementos que sejam considerados relevantes.

7.2.2 *Reclamação por Carta*

As reclamações feitas por cartas devem ser remetidas pela área que a recepcionar para área que gere as reclamações (GMI), que deve diligenciar junto das áreas a solução das mesmas.

7.2.3 *Reclamação no Website do BDA*

Adicionalmente, o BDA disponibiliza uma área de Reclamações/Sugestões no seu website, onde o cliente pode apresentar a sua reclamação dirigindo-se à página de *Reclamações/ Sugestões*.

O reclamante identifica a opção de reclamação e preenche os seguintes campos obrigatórios:

- Assunto da Reclamação;
- Nome Completo da Pessoa Singular ou Colectiva;
- Cliente BDA ("SIM"/ "NÃO");
- E-mail;
- Contacto telefónico;
- Motivo da Reclamação;
- Período da Reclamação.

O BDA preenche automaticamente o campo do número de referência da reclamação, identificando-o desta forma, junto do reclamante (alínea c) do Artigo 22.º do Aviso n.º 12/2016). A data da reclamação é de registo eletrónico automático, após o reclamante clicar na opção de "ENVIAR" a reclamação.

7.3 Investigação da Reclamação

O GMI é responsável pela centralização de todas as reclamações e pela recolha junto das áreas responsáveis de toda a informação relativa às reclamações.

Deste modo, o GMI é responsável por direccionar todas as reclamações que recebe para as áreas responsáveis pela resolução das mesmas. Após recepção da informação das áreas, o GMI tem a responsabilidade de analisar e emitir parecer sobre as reclamações. Posteriormente, o GMI indica à respectiva Agência para informar o cliente do resultado ou estado da reclamação.

As reclamações que exijam a alteração das condições das operações no sistema operacional ou que possam resultar em perdas significativas para o BDA, são comunicadas ao CAD através do GMI.

Quando o CAD delibera que o BDA fez lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais, a DCR é responsável por executar a correcção dos mesmos no sistema operacional e comunicar as alterações ao:

- Gabinete de Contabilidade e Controlo Operacional (GCC);
- Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional (GMI);
- Reclamante.

7.4 Desistência da Reclamação

Em caso de desistência, o reclamante preenche um formulário de desistência de reclamação (Anexo 1). O formulário requer a assinatura do colaborador que recebe o formulário, no qual consta a data de entrega do documento, e de carimbo de forma a efectivar a desistência.

O reclamante fica na posse de uma fotocópia do formulário e o BDA arquiva o original em pasta própria, durante um período mínimo de 3 (três) anos (alínea a) do Artigo 15.º do Decreto Presidencial n.º 234/16).

7.5 Respostas à Reclamação

É da total responsabilidade do GMI cumprir os seguintes prazos de resolução (Artigo 23º do Aviso n.º 12/2016):

- No caso de reclamações que apenas envolvam o BDA, a resolução é apresentada no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a partir da data da reclamação;
- No caso de reclamações que envolvam o BDA e outras instituições financeiras, estabelecidas em Angola, a solução é apresentada num prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da data da reclamação;
- No caso de reclamações que envolvam o BDA e outras instituições financeiras, que não estejam estabelecidas em Angola, a solução é apresentada num prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da data da reclamação;
- No caso de reclamações não originadas no BDA, este responde sempre que existam solicitações de instituições financeiras num prazo máximo de 10 (dez) dias, a partir da data da solicitação.

A resposta elaborada pela área responsável é reduzida a escrito e cumpre com os requisitos estabelecidos na regulamentação em vigor (Artigo 24º do Aviso n.º 12/2016):

- a. Número de referência da reclamação;
- b. Data em que a reclamação foi apresentada;
- c. Conteúdo da reclamação de forma resumida;
- d. Resultados da investigação e respetiva fundamentação.

7.6 Reporte

Perante o BNA, o GMI é a área especializada do atendimento ao cliente (n.º 1 do artigo 26º do Aviso n.º 12/2016). Deste modo, o GMI é responsável pelos seguintes reportes:

- Reporte semestral (de 30 de Junho e 31 de Dezembro) sobre o atendimento ao cliente, incluindo reclamações, tendo de ser guardados em local próprio por um período de 5 (cinco) anos (n.º 2 do artigo 26.º do Aviso n.º 12/2016). Este reporte terá de ser enviado não só para o CAD mas também para o Gabinete de Auditoria Interna (GAI);
- Reporte trimestral ao CAD e ao BNA do mapa de reclamações que existiram (alínea c) n.º 4 do Artigo 19º do Aviso n.º 12/2016).

8. Gabinete de *Compliance*

O Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional, mensalmente, tem de dar conhecimento ao Gabinete de *Compliance* de todas as reclamações existentes, de forma a que este possa monitorizar o estado das mesmas e o cumprimento dos prazos de resposta aos clientes ou outras Instituições Financeiras.

Assim, o Gabinete de *Compliance* é responsável por garantir e supervisionar:

1. O cumprimento dos prazos pré-estabelecidos na legislação em vigor (Artigo 23º do Aviso n.º 12/2016) de resposta às reclamações;
2. A entrega do reporte trimestral do mapa de reclamações, pelo Gabinete de Marketing e Comunicação Institucional, à Comissão Executiva e, após a sua validação, ao CAD e ao BNA.

9. Arquivo

Todos os livros de reclamações que tenham sido encerrados encontram-se em arquivo organizado por um período mínimo de 3 (três) anos (alínea a) do Artigo 15.º do Decreto Presidencial n.º 234/16).

As reclamações através do canal online devem ser arquivadas eletrónica e fisicamente pelo mesmo período, de acordo com as boas práticas de mercado.

10. Auditoria Interna

A análise dos procedimentos relativos à gestão de reclamações será realizada pelo GAI, constando estes procedimentos no âmbito do Plano de Auditoria existente. Os resultados da auditoria serão reportados ao CAD e ao órgão de fiscalização, bem como as medidas de correcção das deficiências encontradas.

11. Disposições Finais

O BDA encontra-se determinado em manter uma cultura de *compliance* relativamente à recepção, tratamento e resolução de reclamações dos clientes, de forma a salvaguardar os interesses do BDA, dos seus clientes e a cumprir com as exigências legais e regulamentares e boas práticas do sector.

Deste modo, este Manual pretende demonstrar o comprometimento do BDA em garantir que os interesses dos clientes e as reclamações destes são endereçadas através de uma análise cuidada e independente.

12. Divulgação

O presente Manual deve ser divulgado a todos os colaboradores do BDA sem excepção, incluindo os órgãos de administração e fiscalização, estando integralmente e acessível em local próprio (na pasta partilhada do BDA na Rede) e sendo divulgada através de *e-mail* ou outro tipo de comunicação interna.

A ignorância ou má interpretação da Política não justifica o seu incumprimento.

13. Revisão e Actualização da Política

O Gabinete de *Compliance* deve assegurar a revisão da presente Política, com uma periodicidade razoável, por forma a garantir que se mantém actualizada com a legislação nacional e a regulamentação vigentes e que continua enquadrada com a

envolvente interna e externa a que o Banco está exposto, em conjunto com as boas práticas nacionais e internacionais. No entanto, sempre que se verifique alguma alteração legislativa e/ou regulamentar, o presente manual deverá ser revisto até um prazo máximo de 3 meses após a publicação das respectivas alterações, ou o mais tardar até entrada em vigor dos mesmos. Em caso do acima referido não ser possível ou não se verifique, deverá ser devidamente justificado pelo Gabinete de *Compliance* e dado conhecimento ao Conselho de Administração (CAD).

14. Entrada em Vigor

A presente Política foi aprovada na 11.^a Reunião Extraordinária do Conselho de Administração, realizada a 21 de Dezembro de 2023, actualiza a Norma de Serviço n.º 603/19 de 28 de Janeiro, e entra em vigor na data da sua publicação.

Presidente do Conselho de Administração

João Salvador Quintas

Anexo - Formulário de desistência de reclamação

Formulário de Desistência de Reclamação

Ao Banco de Desenvolvimento de Angola ("BDA")

Reclamação folha nº _____

Motivo: Desistência da Reclamação

Exmos. Senhores,

Declaro que renuncio à reclamação nº _____, apresentada em: Livro de Reclamações/ Área online de Sugestões e Reclamações (assinalar a opção válida) do Banco de Desenvolvimento de Angola, por considerar que a situação apresentada se encontra integralmente resolvida.

Com os melhores cumprimentos,

_____ (local), ____ de _____ de 20 ____

(Assinatura conforme documento de identificação)

A preencher pelo colaborador da Agência:

(Assinatura e Carimbo)

(Nome da Agência do BDA e Data)