

Política de Gestão de Reclamações

Política de Gestão de Reclamações Banco BIR, S.A.



Política de Gestão de Reclamações

Legislação/Regulação de suporte ao Subprocesso:

Diploma	Data de entrada em vigor	Assunto
Lei n.º 14/2021	2021-05-19	Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras
Aviso n.º 12/16	05-09-2016	Protecção dos Consumidores dos Produtos e Serviços Financeiros



Política de Gestão de Reclamações

ÍNDICE

1.	Princípios	5
2.	Enquadramento	5
3.	Política de Tratamento de Reclamações	5
4.	Canais disponíveis para apresentação de Reclamações	6
5.	Requisitos Mínimos para apresentar uma Reclamação	6
6.	Prazos de Respostas as Reclamações	6
7	Áreas de Tratamento e Supervisão das Reclamações	7



Política de Gestão de Reclamações

1. Princípios

O BANCO DE INVESTIMENTO RURAL, S.A. (BIR), promove a defesa dos direitos, garantias e interesses legítimos dos seus Clientes, assegurando a melhoria contínua na prestação dos serviços disponíveis.

2. Enquadramento

A presente Política, em conformidade com o Aviso nº 12/2016, de 18 de Julho, do BNA, assim como a Lei nº 14/2021, de 19 de Maio, visa garantir uma relação de transparência com os Clientes, que permita ao Banco proceder com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito, tendo sempre em máxima consideração os interesses confiados ao Banco pelos seus Clientes.

3. Política de Tratamento de Reclamações

No âmbito do aviso 12/2016 e a lei 14/2021, o BIR foca-se em:

- Assegurar o tratamento célere das Reclamações, em conformidade com o artigo 23º do Aviso 12/2026, de 5 de Setembro;
- Atender as inquietações dos Clientes que tenham vivenciado uma experiência ou situação desagradável com os produtos e serviços prestados pelo BIR;
- 3. Assegurar a confidencialidade do processo de reclamação;
- 4. Registo da reclamação;
- 5. Gratuitidade do tratamento das reclamações;
- 6. Independência e isenção nos processos de reclamações;
- 7. Melhoria contínua face às reclamações tratadas;
- 8. Manter uma relação de proximidade com o Cliente.



Política de Gestão de Reclamações

4. Canais disponíveis para apresentação de Reclamações

Neste sentido, colocamos à sua disposição os seguintes canais de reclamações:

- Linha de Atendimento BIR: + (244) 226 461 179 / 226 431 559, de 2ª a 6ª Feira, das 08h00 às 17h00;
- Reclamações: <u>reclamacoes@bir.ao</u> Todos os dias da semana em qualquer horário;
- 3. Agências/Dependências: de 2ª a 6ª Feira, das 08h00 às 15h00;
- 4. Sede: Luanda Belas Business Park, Edifício Bengo, Piso 7º, Talatona Luanda Angola, de 2ª a 6ª Feira, das 08h00 às 17h00.

5. Requisitos Mínimos para apresentar uma Reclamação

As reclamações devem conter a seguinte informação:

- Nome completo do reclamante e, designadamente, quando o reclamante for Entidade Colectiva, da pessoa que o representa e qualidade em que actua;
- 2. Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Descrição da causa que motivou a formalização da reclamação, com identificação dos intervenientes e a data da ocorrência;
- 4. Data e local da Reclamação.

6. Prazos de Respostas as Reclamações

Os prazos a observar para o tratamento de reclamações ao abrigo do artigo 23º do Aviso 12/2016, de 18 de Julho, são os seguintes:

- 1. 20 (Vinte dias)| Reclamações que envolvem exclusivamente o Banco BIR.
- 2. 30 (Trinta dias)| Reclamações que envolvem duas ou mais instituições, em território nacional.
- 60 (Sessenta dias)| Reclamações que envolvem instituições com sede no exterior do País.



Política de Gestão de Reclamações

Poderá, de igual modo, apresentar a sua reclamação directamente ao BNA.

Para mais informações, poderá consultar o Aviso do BNA n.º 12/2016, de 18 de Julho.

7. Áreas de Tratamento e Supervisão das Reclamações

- Área especializada no Tratamento de Reclamações
- Órgão de Supervisão Interna
- Órgão de Supervisão Externa

1. Área especializada no tratamento de Reclamações

O BIR tem disponível uma área especializada para o tratamento de reclamações, alocada à Direcção de Organização e Qualidade, responsável por receber, registar e gerir em articulação com as demais unidades orgânicas do Banco, os processos de reclamações de acordo com a legislação aplicada.

2. Os órgãos de supervisão interna

De formas a garantir o cumprimento da legislação e do compromisso do BIR, para com os Clientes, não Clientes e sociedade em geral, os órgãos abaixo, deliberam, acompanham e supervisionam a actividade da área de tratamento de reclamações, com vista a prestação de um serviço eficiente, com confiança, profissionalismo, ética, responsabilidade e qualidade:

- Comissão Executiva/Conselho da Administração
- Direcção de Compliance
- Direcção de Auditoria



Política de Gestão de Reclamações

3. Órgãos de Supervisão Externa

Em conformidade com a Lei aplicada às Instituições Financeiras Bancárias, e de forma a assegurar o cumprimento da referida legislação pelas entidades do sector Financeiro em Angola, no que refere à prestação de serviços aos Clientes e à sociedade como um todo, o órgão abaixo, acompanha, supervisiona e delibera, sobre a actividade de tratamento de reclamações, com vista à prestação de um serviço eficiente, com confiança, profissionalismo, ética, responsabilidade e qualidade.

- Banco Nacional de Angola (BNA);
- Comissão do Mercado de Capitais (CMC).