Política de Gestão de Reclamações

Banco BIR, S.A.

Legislação/Regulação de suporte ao Subprocesso:

Diploma	Data de entrada em vigor	Assunto
Lei n.º 14/2021	19/05	Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras
Aviso n.º 12/2016	05/09	Protecção dos Consumidores dos Produtos e Serviços Financeiros
Directiva nº 01/DRO/DSC/2016	18/04	Reporte Estatístico das Reclamações pelas IF´s

ÍNDICE

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

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:

1. Assegurar o tratamento célere das Reclamações, em conformidade com o artigo 23º do Aviso 12/2026, de 5 de Setembro;
2. 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.

4. Canais disponíveis para apresentação de Reclamações

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

1. Linha de Atendimento BIR: + (244) 226 461 179 / 923 125 020, de 2ª a 6ª Feira, das 08h00 às 17h00;
2. Reclamações: reclamacoes@bir.ao - 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. EMIS (Contactos +244 222 641 840 +244 923 168 840) - Creatio

5. Requisitos Mínimos para apresentar uma Reclamação

As reclamações devem conter a seguinte informação:

1. 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;
3. 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.
3. 60 (Sessenta dias)| Reclamações que envolvem instituições com sede no exterior do País.

4. A Instituição Financeira bancária, envolvida na reclamação deve, no prazo de 10 (dez) dias a contar da data de notificação da Instituição responsável pela investigação, atender a solicitação de outras Instituições e investigar ou fornecer informações relacionadas às transacções ou serviços específicos relacionados com a investigação.

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

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).