



Política de Gestão das Reclamações

BCS-Banco de Crédito do Sul, Lda.

Aprovada em reunião do Conselho de Administração do dia 31 de Outubro de 2024

Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130



www.bancobcs.ao
info@bancobcs.ao

Contribuinte 541 734 128 2 Matrícula 90/2015
Capital Social 17.000.000.000 AOA

Ficha Técnica			
Nome do Documento	Política de Gestão de Reclamações do BCS-Banco de Crédito do Sul, S.A.		
Autor	DOQ-Direcção de Organização e Qualidade		
Dono do Documento	BCS - Banco de Crédito do Sul, S.A.		
Edição e Harmonização	DOQ-Direcção de Organização e Qualidade		
Sumário	De acordo com a regulamentação em vigor para a actividade bancária, no âmbito da relação entre o Banco e os seus Clientes, com vista a garantir a transparência de mercado nas suas relações e por forma a proceder com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito, conscienciosos dos interesses confiados ao Banco pelos seus Clientes, é adoptada a Presente Política de Gestão de Reclamações:		
Versão	02.00	Data da Versão	Outubro de 2024
Tipo de Documento	Normativo/ Política	Referência	BCS/POL/DOQ/PGR/2024
Utilizadores	Todo Banco		
Divulgação	Pública		
Publicação	Intranet e Website		
Data da próxima revisão	Trienal		

Histórico de Versões			
Versão	Data	Descrição de alterações	Aprovação
1:00	02/09/2021		CA
2:00	31/10/2024	1. Actualizado o endereço e contactos da Provedoria do Cliente do Banco; 2. Acrescido o capítulo “V. Divulgação, revisão e actualizações ao Documento.	CA

Aprovação	
Revisão	Comissão Executiva (CE)
Nível de Aprovação	Conselho de Administração (CA)
Razão do pedido de aprovação	Documento novo <input type="checkbox"/> Grandes alterações <input type="checkbox"/> Pequenas alterações <input checked="" type="checkbox"/> Revisão sem alterações <input type="checkbox"/>
Lista de Distribuição	
Grupo D	Todos os Colaboradores

Índice

I. Disposições Gerais	4
I.1. Objectivo e âmbito	4
I.2. Unidade de Estrutura Responsável	4
I.3. Escopo legal e Normativos Internos	4
II. Princípios para Gestão de Reclamações	5
II.1. Visibilidade e fácil acesso a informação de Reclamações	5
II.2. Confidencialidade do Processo	5
II.3. Registo e Catalogação	5
II.4. Respostas a todas as Reclamações	5
II.5. Prazo de Respostas	5
II.6. Gratuitidade no Tratamento	5
II.7. Independência e Isenção	6
II.8. Melhoria Continua	6
III. Requisitos Mínimos para Reclamações	6
III.1. Dados de Identificação do Reclamante	6
III.2. Informação de Contactos	6
III.3. Data e Local da Ocorrência	6
III.4. Descrição da Ocorrência	6
IV. Canais de Reclamação e Recurso ao BNA	7
IV.1. Canais de Reclamações e Sugestões	7
IV.2. Recurso ao Banco Nacional de Angola	7
V. Divulgação, revisão e actualizações ao Documento	7

Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130



www.bancobcs.ao
info@bancobcs.ao

Contribuinte 541 734 128 2 Matrícula 90/2015
Capital Social 17.000.000.000 AOA

I. Disposições Gerais

I.1. Objectivo e âmbito

O presente documento define a Política de Gestão de Reclamações (Política) adoptada pelo BCS-Banco de Crédito do Sul, S.A. (Banco).

Esta política visa avaliar qualquer reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida dos Clientes BCS, sobre os produtos e serviços do Banco, garantindo uma gestão Harmoniosa, Explícita, Empática, Leal, Positiva e Pró-activa, preservando a essência do Banco em servir o Cliente BCS, de forma a ser um factor de recuperação da satisfação, orientação para qualidade e preservação da imagem do Banco.

A gestão de reclamações, para além de ser um mecanismo de resolução das situações apresentadas pelos clientes BCS, servem igualmente para identificar oportunidades de melhorias dos procedimentos, produtos e serviços do Banco.

I.2. Unidade de Estrutura Responsável

A Provedoria do Cliente que por sua vez esta adstrita a Direcção de Organização e Qualidade (DOQ) é o órgão responsável por gerir em articulação com as demais áreas do Banco, todos os processos de reclamação de forma centralizada assegurando um tratamento e uma resposta célere e adequada a cada reclamação, sugestão ou dúvida colocada pelos clientes do BCS.

A gestão do processo de reclamações tem ainda como meta assegurar e promover a qualidade de serviço aos clientes através da identificação de oportunidades de melhoria sobre processos e procedimentos relacionados com as reclamações dos clientes.

O Conselho de Administração é responsável pela definição e revisão da política de gestão de reclamações e delega a Comissão Executiva a supervisão e aprovação dos documentos para aplicação da presente política.

O DOQ é responsável por implementar e acompanhar os processos internos relativos a gestão de reclamações, bem como garantir a adequação das políticas e/ou outros normativos correlacionados e propor a sua revisão e ajustes sempre que necessário.

I.3. Escopo legal e Normativos Internos

A presente política rege-se pelo Código de Conduta do BCS bem como pelas normas externas emitidas pelo órgão regulador do sector financeiro, nomeadamente:

- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho: Lei das Instituições Financeiras - Capítulo IV - Supervisão, Secção II - Supervisão Comportamental, Subsecção I - Regras de Conduta;
- Aviso 12/16, de 5 de Setembro: Estabelece as Regras e Procedimentos a serem observados na comercialização de produtos e serviços financeiros.

II. Princípios para Gestão de Reclamações

II.1. Visibilidade e fácil acesso a informação de Reclamações

As informações sobre como apresentar uma reclamação e o processo de reclamações serão publicadas no *site* do Banco, e na rede física de Centros acessíveis aos clientes BCS, colaboradores e público em geral, contendo toda a informação necessária para a formalização de uma reclamação, sugestão e insatisfação.

II.2. Confidencialidade do Processo

No decorrer de todo o processo de gestão da reclamação e em momento posterior, o Banco garante a preservação dos dados do cliente estando estes apenas disponíveis aos colaboradores responsáveis pelo tratamento e resposta ao cliente, respeitando assim os princípios do sigilo bancário.

II.3. Registo e Catalogação

As Reclamações de clientes serão prontamente registadas e catalogadas electronicamente, visando garantir a devida análise, acompanhamento e cumprimento dos prazos legais de resposta.

II.4. Respostas a todas as Reclamações

É garantida resposta a todas as reclamações independentemente da mesma ser ou não favorável. A mesma deverá ser remetida ao cliente pelos canais previamente acordados para o efeito.

II.5. Prazo de Respostas

O Banco garante o cumprimento dos prazos de resposta legais para as reclamações sempre que praticável e não sendo possível deverá informar o cliente sobre os motivos da impossibilidade e o prazo de resposta expectável.

O Banco rege-se pelos prazos de resposta impostos pelo regulador no artigo 23º do Aviso nº 12/16 de 5 de Setembro:

Âmbito das Reclamações	Prazo
a) Reclamações que envolvam apenas uma Instituição	20 Dias
b) Reclamações que envolvam duas ou mais instituições estabelecidas em Angola	30 Dias
c) Reclamações que envolvam uma ou mais instituições não estabelecidas em Angola	60 Dias

II.6. Gratuitidade no Tratamento

Não será cobrada qualquer comissão, taxa ou despesas no âmbito de todo o processo de reclamação.

II.7. Independência e Isenção

O Banco assegurará a devida segregação entre a análise e resposta às reclamações face a áreas ou responsáveis objecto das mesmas. Promovendo assim um tratamento independente, transparente, objectivo com vista a preservação dos direitos do reclamante e garantia de uma prestação de serviço de excelência.

II.8. Melhoria Continua

O Banco assume o compromisso de adoptar as eventuais reclamações recebidas como indicadores para a melhoria contínua dos seus processos e procedimentos internos tanto na gestão das reclamações como na qualidade dos seus produtos e serviços.

III. Requisitos Mínimos para Reclamações

III.1. Dados de Identificação do Reclamante

No acto da apresentação de uma reclamação, o cliente deverá disponibilizar dados que permitam a sua identificação tais como:

- Número do Bilhete de Identidade para nacionais, ou passaporte para estrangeiros;
- Número de Conta para os clientes BCS;
- Nome e morada actualizada.

III.2. Informação de Contactos

No acto da apresentação de uma reclamação, o cliente deverá disponibilizar dados que permitam que o Banco entre em contacto em caso de necessidade tais como:

- Número de telefone / telemóvel;
- Endereço electrónico;
- Morada para recepção de correio físico.

III.3. Data e Local da Ocorrência

No acto da apresentação de uma reclamação, o cliente deverá disponibilizar com a maior exactidão possível dados que permitam a criação de uma cronologia de eventos tais como:

- Local da ocorrência
- Dia, mês e ano
- Horas e minutos

III.4. Descrição da Ocorrência

No acto da apresentação de uma reclamação, o cliente deverá descrever com a maior exactidão possível os factos da ocorrência que deram origem a reclamação.

IV. Canais de Reclamação e Recurso ao BNA

IV.1. Canais de Reclamações e Sugestões

O Banco disponibiliza os seguintes canais para apresentação de reclamações:

- Linha de atendimento BCS (+244 225 300 899);
- Linha de atendimento do Call Center “BCS Consigo” (+244 225 300 803)
- Endereço electrónico (provedoria.cliente@Bancobcs.ao);
- Página institucional (www.Bancobcs.ao);
- Livro de reclamações (disponíveis nos centros de atendimentos);
- Endereço físico (Edifício Torre Gika, Torre A, Loja B, Pisos 0-1 Alvalade, Luanda - Angola)

IV.2. Recurso ao Banco Nacional de Angola

Em conformidade com o artigo 27º do Aviso nº12/16, de 5 de Setembro, os reclamantes podem recorrer ao Banco Nacional de Angola, sem prévia comunicação ao Banco por via dos seguintes canais:

- Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros (www.provedoriadocliente bancario.bna.ao)
- Página Institucional (www.bna.ao)
- Endereço electrónico (atendimento.reclamacoes@bna.ao)
- Endereço físico (Avª 4 de Fevereiro nº151 - Luanda - Angola Caixa Postal 1243)

V. Divulgação, revisão e actualizações ao Documento

O presente normativo tem é revisto numa periodicidade trienal a partir da data sua aprovação. Poderá igualmente ser revisto antes do prazo por imperativos regulamentares ou alterações no modelo de *governance* do Banco.

A política de Gestão de Reclamações é pública e será publicada na intranet e no website do Banco.