



**BANCO SOL**

O banco de todos nós

**NORMA DE APLICAÇÃO PERMANENTE**

# **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**NAP – GPC/01/2023**

Publicado em:

**23-08-2023**

# **NORMA DE APLICAÇÃO PERMANENTE – POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	1
1.1.	Histórico de Actualizações e Revogação de Normativos.....	3
1.1.1.	Histórico de Actualizações.....	3
1.1.2.	Revogação de Normativos.....	3
1.2.	Enquadramento Legal e Normativos Internos.....	3
1.3.	Objectivo e Âmbito.....	4
1.4.	Conceitos, Abreviaturas e Nomenclaturas .....	4
1.5.	Órgãos de Estrutura Responsáveis .....	4
1.6.	Conteúdos Regulamentados .....	5
2.	POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....	6
2.1.	Princípios e Normas de Actuação .....	7
2.2.	Canais para a Apresentação de Reclamações .....	8
2.3.	Reclamação e Recurso ao BNA .....	8
2.4.	Apresentação de Reclamações .....	9
2.5.	Prazos de Resolução .....	9
2.6.	Aprovação, Divulgação, Implementação e Monitorização .....	10

# 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

No presente capítulo apresentam-se disposições gerais referentes à Norma de Aplicação Permanente da Política de Gestão de Reclamações:

- Histórico de actualizações e revogação de Normativos **Internos**;
- Enquadramento legal e Normativos **Internos** associados;
- Objectivo e âmbito;
- Conceitos, abreviaturas e nomenclaturas;
- Órgãos de estrutura responsáveis;
- Conteúdos regulamentados.

## 1.1. Histórico de Actualizações e Revogação de Normativos

### 1.1.1. Histórico de Actualizações

VERSÃO	DATA DE PUBLICAÇÃO	AUTOR	PRINCIPAIS ALTERAÇÕES
1	04/01/2020	Direcção de Organização e Qualidade	Primeira publicação da Política de Gestão de Reclamações.
2	23/08/2023	Direcção de Organização e Qualidade	Actualização dos procedimentos da Política de Gestão de Reclamações.

### 1.1.2. Revogação de Normativos

A presente Norma de Aplicação Permanente vem regulamentar a Política de Gestão de Reclamações do Banco Sol, não revogando, por conseguinte, qualquer Normativo Interno em vigor.

## 1.2. Enquadramento Legal e Normativos Internos

O Banco SOL, SA., (“Banco”) 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 produtos, serviços e processos, de modo a aumentar a satisfação dos seus Clientes e faz publicar em normativos internos (Normas e Manuais de Procedimentos) a forma de receber, analisar, investigar, dar resposta, registar e controlar as reclamações recebidas.

A presente política serve também para avaliar qualquer reclamação ou sugestão de melhoria de processo do Banco, emanadas por entidades particulares ou colectivas, constituindo um factor de recuperação de satisfação, qualidade e imagem e um mitigador do risco reputacional.

Consideram-se relevantes para a presente Norma de Aplicação Permanente os seguintes diplomas externos:

- **Lei n.º 14/21 de 19 de Maio** – Lei do regime geral das instituições financeiras;
- **Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro** – Protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros;
- **Instrutivo n.º 06/12, de 18 de Setembro** – Termos, condições e procedimentos para o atendimento de reclamações;
- **Directiva n.º 01/DRO/DSC/2016, de 18 de Abril** – Reporte de estatística das reclamações pelas Instituições Financeiras.

### 1.3. Objectivo e Âmbito

A presente Política de Gestão de Reclamações (“Política”) foi concebida com vista a dar cumprimento à obrigação que impende sobre o Banco, enquanto Instituição Financeira Bancária, face à actual legislação neste domínio, de possuir um conjunto de procedimentos com vista a recepcionar, analisar, investigar e dar resposta a todas as reclamações interpostas pelos seus Clientes e não Clientes, nos prazos legalmente estabelecidos, bem como garantir a manutenção do sistema de controlo das reclamações e os respectivos reportes estatísticos à Comissão Executiva.

A Política de Gestão de Reclamações do Banco aplica-se a todos os Colaboradores envolvidos nas actividades de assistir ou gerir uma reclamação apresentada por um Cliente ou não Cliente, no âmbito de produtos e serviços financeiros prestados e actuação de Colaboradores no exercício das suas funções junto do Banco.

O Gabinete do Provedor do Cliente (“GPC”) é a Unidade de Estrutura responsável pelo exercício da função independente e autónoma de gestão de reclamações, competindo-lhe nomeadamente as funções de coordenação da recepção, registo, tratamento e resposta das reclamações apresentadas, de acordo com o definido nesta Política e no Manual de Processo de Gestão de Reclamações do Gabinete do Provedor do Cliente, bem como no Estatuto do Banco.

A missão primordial do Gabinete do Provedor do Cliente, é procurar defender e promover os direitos, garantias e interesses legítimos dos Clientes do Banco Sol, apreciando de forma independente e não subordinada, através de meios formais, as reclamações interpostas ao Banco Sol na comercialização de Produtos e Serviços Financeiros, bem como identificar e sanar os litígios latentes entre os Clientes e o Banco.

Os princípios e regras de actuação aqui estabelecidos têm carácter de aplicação geral e imperativo. No entanto, o seu cumprimento não impede nem dispensa o Banco e os seus Colaboradores de atenderem ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector. Em caso algum poderão estas regras e princípios contrariar aqueles imperativos legais.

### 1.4. Conceitos, Abreviaturas e Nomenclaturas

Apresenta-se de seguida a lista de siglas e conceitos utilizados ao longo da presente Norma de Aplicação Permanente:

- S.A – Sociedade Anónima;
- GPC - Gabinete do Provedor do Cliente;
- BNA – Banco Nacional de Angola;
- Reclamação - Entende-se qualquer manifestação de discordância ou de insatisfação sobre a posição de acção ou inacção assumida pelo Banco Sol, S.A. em relação aos produtos e serviços financeiros prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Clientes e não Clientes.

### 1.5. Órgãos de Estrutura Responsáveis

O Gabinete do Provedor do Cliente, com o auxílio das Direcções de *Compliance*, Gestão de Risco e de Organização e Qualidade avaliará regularmente a necessidade de revisão ou actualização da presente Norma de Aplicação Permanente.

## 1.6. Conteúdos Regulamentados

Na presente Norma de Aplicação Permanente encontram-se estabelecidas de forma clara e precisas, as regras e princípios orientadores, no que se refere a:

CAPÍTULO	NOME DO CAPÍTULO
2	Política de Gestão de Reclamações

## 2. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

No presente capítulo apresentam-se regulamentados os seguintes temas:

- Princípios e Normas de Actuação;
- Canais para Apresentação de Reclamações;
- Reclamação e Recurso ao BNA;
- Apresentação de Reclamações;
- Prazos de Resolução;
- Tabela de Prazos Regulamentados de Resolução das Reclamações;
- Compromisso do Banco;
- Aprovação, Divulgação, Implementação, e Monitorização.



**BANCO SOL**  
O banco de todos nós

## 2.1. Princípios e Normas de Actuação

No âmbito do Processo de Gestão de Reclamações, devem ser observados os seguintes princípios orientadores ou normas de actuação:

1. Todos os Colaboradores e Fornecedores de Serviços do Banco, devem agir no sentido de evitar reclamações e de providenciar um serviço de qualidade que vá de encontro, na medida do possível, às necessidades e expectativas dos Clientes;
2. Todas as reclamações deverão ser registadas com um número de referência único no GPC e fornecido ao reclamante, de forma a manter um sistema de controlo e o reporte da respectiva estatística à Comissão Executiva;
3. Nenhuma reclamação poderá ficar sem tratamento, sendo que todas as reclamações devem ser alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal e fundamentada ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente, isento e eficaz do Reclamante;
4. A conclusão do processo de reclamação, 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 informados na reclamação ou registados e associados, nos registos do Banco ao Cliente /Reclamante, indicando fundamentação da decisão, quando desfavorável;
5. Na apreciação das reclamações e novas reclamações admitidas serão dispensadas todas as formalidades não reputadas essenciais, com vista à salvaguarda eficiente dos direitos e interesses legalmente protegidos dos Clientes ou do Banco;
6. O Banco deverá, face aos reclamantes, adoptar um comportamento transparente, assegurando a análise e a gestão das reclamações de modo rigoroso, reservado e fiável, disponibilizando de modo claro e fidedigno, a informação que deve ser prestada;
7. O Reclamante poderá, em qualquer momento, solicitar esclarecimentos sobre os elementos que estiveram na base de uma posição tomada pelo Banco;
8. O Banco assegura que todos os esclarecimentos e informações prestados são completos, transparentes, compreensíveis e precisos, para que os reclamantes possam ficar plenamente esclarecidos;
9. Na análise das reclamações, o Banco deverá assegurar um tratamento igual dos reclamantes, sem discriminação, quer na perspectiva formal quer material;
10. Os Colaboradores do Banco deverão agir com diligência na análise, gestão e sanção das reclamações apresentadas pelos Clientes e não Clientes, e ainda que sejam solucionadas, deverão remeter ao GPC uma cópia da reclamação e da prova da resolução da mesma;
11. As reclamações apresentadas e o acesso às respectivas respostas revestem sempre um carácter gratuito para o reclamante;
12. É garantido aos reclamantes a confidencialidade e sigilo relativamente aos seus dados e situação concreta, designadamente, o meio escolhido para responder ao reclamante deverá assegurar que terceiros não tenham acesso ao conteúdo da mesma, sem autorização do reclamante;
13. O Banco compromete-se em melhorar continuamente o seu processo de gestão de reclamações e a qualidade dos seus produtos e serviços financeiros prestados, mediante a análise das situações recorrentes e a implementação das respectivas acções correctivas, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas;
14. O Banco garante a adequação dos recursos humanos, materiais, tecnológicos e organizacionais à realização dos objectivos acima referidos e outros que as Instituições venham a determinar;

15. A gestão de reclamações pelo GPC não prejudica o direito de recurso as Instituições de Supervisão, nomeadamente o BNA – Banco Nacional de Angola, CMC – Comissão de Mercado de Capitais, ARSEG - Agência Angolana de Regulação e Supervisão dos Seguros, bem como aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios admissíveis no país. Nestes casos, o GPC poderá reservar-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma daquelas entidades;
16. Situações de conflito de interesses devem ser evitadas, nos termos descritos no Código de Conduta e na Política de Conflito de Interesses;
17. O Banco compromete-se a colaborar com qualquer instituição financeira ou não financeira, bem como com as entidades judiciais ou extrajudiciais no sentido da resolução eficaz da reclamação;
18. Todas as informações necessárias sobre onde reclamar devem ser divulgadas nas Agências, Dependências e Estabelecimentos onde são comercializados os produtos e serviços do Banco e no site da internet, conforme o estipulado no Artigo 21 ° do Aviso nº 12/2016);
19. Os Colaboradores do GPC deverão ter a necessária preparação para a análise das reclamações e qualquer que seja a natureza da reclamação, esta nunca poderá ser apreciada por qualquer Colaborador que tenha uma relação directa com o facto motivador da reclamação;
20. Cada reclamação e decisão, constituem um processo, o qual será mantido, acessível a entidades de supervisão, pelos prazos legalmente previstos.

## 2.2. Canais para a Apresentação de Reclamações

1. As reclamações de Clientes e de não-Clientes podem ser apresentadas ao Banco Sol, através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:
  - Endereço electrónico (reclamacoes@Bancosol.ao);
  - Página institucional do Banco (www.Bancosol.ao);
  - Preenchimento da Ficha de Reclamação e Livro de Reclamações disponíveis em todos os balcões do Banco;
  - Por carta, dirigindo-se aos Balcões ou ao Gabinete do Provedor do Cliente do Banco Sol, situado na Rua Lourenço Mendes da Conceição, nº 7.
  - Por email, dirigindo-se ao Gabinete do Provedor do Cliente;
  - Por telefone, para o centro de contacto e atendimento ao cliente:
    - +244 923120210 / 923637000 / 923670000
2. Não obstante os canais indicados acima, o GPC poderá atender a reclamação apresentada através de outro meio de comunicação, desde que a reclamação reúna os requisitos referidos no Ponto 2.4 e que não seja contrária a lei e aos bons costumes.

## 2.3. Reclamação e Recurso ao BNA

1. O Cliente pode dispensar apresentar a reclamação ao Banco ou tendo apresentado ao Banco, em nada prejudica a possibilidade de a reclamação do Cliente ou não Cliente ser apresentada junto do Banco Nacional de Angola, nos seguintes canais ou meios:
  - Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros [provedoriadoclientebancario.bna.ao](http://provedoriadoclientebancario.bna.ao);
  - Por carta endereçado a Av. 4 de Fevereiro nº 151, Luanda, Angola, Caixa Postal 1243;
  - Mensagem electrónica para o endereço: [atendimento.reclamacoes@bna.ao](mailto:atendimento.reclamacoes@bna.ao).

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, o Cliente pode ainda recorrer ao Banco Nacional de Angola, caso não esteja conformado com a resposta que o Banco o conceder.

## 2.4. 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, pelo que necessita saber:

1. Quem apresenta a reclamação:
  - Pessoa Singular: Nome, Número de conta (se Cliente do Banco Sol), nº do Documento de Identificação, endereço de correio electrónico (preferencial para pessoas singulares e obrigatório para pessoas colectivas);
  - Pessoa colectiva: Denominação Social ou Firma, Número de conta (se for cliente do Banco Sol), Identificação do Representante Legal (nome e nº do documento de identificação), morada completa da Sede Social e o número de identificação fiscal (NIF).
2. O motivo da reclamação – descrição da situação o mais pormenorizada possível;
3. Identificação, se possível, do Colaborador envolvido na situação descrita e os meios de prova;
4. Outras informações consideradas relevantes pelo Reclamante, para o esclarecimento da ocorrência;
5. As reclamações devem ser apresentadas por descrito e em português.

## 2.5. Prazos de Resolução

1. Sem prejuízo do princípio de tratamento célere das reclamações, a qual internamente o Banco poderá aplicar regras mais curtas e dos prazos específicos em razão da matéria, o Banco garante o tratamento diligente de todos os pontos reclamados em conformidade com os prazos gerais dispostos no artigo ° 23 do Aviso nº 12/16, de 5 de Setembro, sendo os seguintes:
  - a) Prazo máximo de sessenta (60) dias para reclamações que envolvam uma ou mais Instituições que não estejam estabelecidas em Angola, a contar da recepção da reclamação;
  - b) Prazo máximo de trinta (30) dias para reclamações que envolvam duas ou mais Instituições estabelecidas em Angola, a contar da data de recepção da reclamação;
  - c) Prazo máximo de vinte (20) dias para reclamações que envolvam apenas uma Instituição, a contar da data de recepção da reclamação;
  - d) Prazo máximo de dez (10) dias, para atender a solicitação de outras Instituições e investigar ou fornecer informações relacionadas às transacções ou serviços específicos reclamados.
2. Em situações complexas em que não seja possível cumprir os prazos acima indicados, o Banco deverá enviar ao reclamante um ponto de situação dentro do prazo acima descrito, justificando com fundamentos plausíveis e inequívocos, o atraso na resposta.
3. As seguintes Estruturas são intervenientes no processo de Tratamento de Reclamações.
  - Administração;
  - Gabinete do Provedor do Cliente;
  - Direcção de Gestão de Risco;
  - Unidades de Estruturas.

## **2.6. Aprovação, Divulgação, Implementação e Monitorização**

- 1.** A Comissão Executiva é responsável pela definição e revisão da Política de Gestão de Reclamações e delega ao Administrador do Pelouro a implementação e supervisão dos documentos aplicados a Política;
- 2.** A presente Política deverá ser comunicada internamente a todos os Colaboradores e ficar permanentemente acessível em meio de divulgação interno, ser tornada pública no sítio da internet do Banco e disponibilizada em papel sempre que solicitada.