



BANCO SOL

O banco de todos nós

NORMA DE APLICAÇÃO PERMANENTE

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

NAP – DOQ/01/2025

Publicado em:

31-12-2025

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.....	3
1.4.	Conceitos, Abreviaturas e Nomenclaturas	4
1.5.	Órgãos de Estrutura Responsáveis	4
1.6.	Conteúdos Regulamentados	4
2.	POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	5
2.2.	Princípios Orientadores.....	6
2.3.	Compromisso do Banco.....	6
2.4.	Apresentação de Reclamações	6
2.5.	Prazos de Resposta	7
2.6.	Implementação e Monitorização	8
2.7.	Comunicação e Divulgação.....	8
2.8.	Incumprimento	8
2.9.	Aprovação e Revisão	8
3.	OUTORGAMENTO	9

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- 1.1. Histórico de actualizações e revogação de Normativos internos;
- 1.2. Enquadramento legal e Normativos internos associados;
- 1.3. Objectivo e âmbito;
- 1.4. Conceitos, abreviaturas e nomenclaturas;
- 1.5. Órgãos de estrutura responsáveis;
- 1.6. 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	15/09/2023	Direcção de Organização e Qualidade	Actualização dos procedimentos da Política de Gestão de Reclamações.
3	31/12/2025	Direcção de Organização e Qualidade	Actualização dos procedimentos.

1.1.2. Revogação de Normativos

A presente Norma de Aplicação Permanente vem regulamentar a Política de Gestão de Reclamações do Banco Sol, revogando, por conseguinte, a versão anterior de 15/09/2023.

1.2. Enquadramento Legal e Normativos Internos

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;
- **Lei n.º 22/11, de 17 de Junho** - Lei de Protecção de Dados Pessoais;
- **Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro** – Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros;
- **Aviso n.º 13/16, de 5 de Setembro** – Deveres de Informação no Âmbito dos Depósitos Bancários;
- Instrutivo nº 05/2021 de 26 de Fevereiro - Sistema Financeiro - Funcionamento da Central de Informação de Risco de Crédito;
- **Instrutivo nº 6/2012, de 18 de Setembro** - Termos, Condições e Procedimentos para o Atendimento de Reclamações;
- **Directiva nº 01/DRO/DSC/2016, de 18 de Abril** – Reporte Estatístico das Reclamações pelas Instituições Financeiras.

1.3. Objectivo e Âmbito

A presente Política de Reclamações tem como finalidade estabelecer os princípios e as diretrizes que devem orientar o tratamento das reclamações apresentadas por Clientes e demais partes interessadas, assegurando que todas as manifestações sejam analisadas com transparência, imparcialidade e celeridade.

A Política de Reclamações visa, igualmente, promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Banco, reforçando a confiança e a credibilidade institucional, em conformidade com as disposições regulamentares emitidas pelo Banco Nacional de Angola (BNA).

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:

- C.A. – Conselho de Administração;
- C.E. – Comissão Executiva;
- S.A. – Sociedade Anónima;
- DOQ - Direcção de Organização e Qualidade;
- RPR - Departamento de Provedoria 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 por Clientes e não Clientes.

1.5. Órgãos de Estrutura Responsáveis

A Direcção de Organização e Qualidade, com o auxílio das Direcções de *Compliance* e de Gestão de Risco, avaliará regularmente a necessidade de revisão ou actualização da presente Norma de Aplicação Permanente.

É da responsabilidade dos Líderes, assegurar que o conteúdo da presente Política seja levado ao conhecimento dos seus Liderados.

1.6. Conteúdos Regulamentados

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

CAPÍTULO	NOME DO CAPÍTULO
2	Política de Gestão de Reclamações
3	Outorgamento

2. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

No presente capítulo apresentam-se regulamentados os seguintes temas:

- 2.1. Âmbito de Aplicação;
- 2.2. Princípios Orientadores;
- 2.3. Compromisso do Banco;
- 2.4. Apresentação de Reclamações;
- 2.5. Prazos de Resposta;
- 2.6. Implementação e Monitorização;
- 2.7. Comunicação e Divulgação;
- 2.8. Incumprimento;
- 2.9. Aprovação e Revisão.

2.1. Âmbito de Aplicação

Esta Política aplica-se a todas as reclamações recebidas pelo Banco, relativas aos produtos, serviços, processos ou Colaboradores, abrangendo todas as áreas de negócio, unidades operacionais e Departamentos.

2.2. Princípios Orientadores

O tratamento das reclamações rege-se pelos seguintes princípios:

1. Transparência;
2. Imparcialidade;
3. Celeridade;
4. Confidencialidade;
5. Responsabilidade;
6. Eficiência.

2.3. Compromisso do Banco

O Banco, através da Direção de Organização e Qualidade e do Departamento de Provedoria do Cliente, assume os seguintes compromissos institucionais:

1. Tratar todas as reclamações com equidade, rigor e respeito;
2. Assegurar a análise completa e fundamentada de cada reclamação;
3. Responder dentro dos prazos regulamentares, definidos pelo BNA;
4. Monitorizar e reportar periodicamente os indicadores de reclamações;
5. Promover a cultura de orientação ao Cliente e de gestão da qualidade;
6. Garantir o cumprimento das normas legais e regulamentares.

2.4. Apresentação de Reclamações

1. Os Clientes e demais partes interessadas têm o direito de apresentar reclamações sempre que considerarem que houve falha, omissão, erro ou tratamento inadequado na prestação de serviços pelo Banco.
2. As reclamações podem ser apresentadas por escrito ou verbalmente, de forma presencial, por via electrónica ou por correspondência, devendo conter informações mínimas que permitam a sua identificação e análise.
3. O Banco assegura a ampla divulgação dos canais de contacto do Departamento de Provedoria do Cliente, facilitando o acesso dos Clientes e garantindo que as reclamações sejam registadas, tratadas e respondidas em conformidade com os normativos do BNA:
 - a) Endereço electrónico (reclamacoes@Bancosol.ao);
 - b) Página Institucional do Banco (www.Bancosol.ao);
 - c) Ficha de Reclamação e Livro de Reclamações disponíveis (Intranet e Balcões);
 - d) Por carta, dirigindo-se aos Balcões ou ao Departamento de Provedoria do Cliente do Banco Sol, situado na Rua Lourenço Mendes da Conceição, nº 7;
 - e) Por telefone, para o centro de contacto e atendimento ao Cliente:
 - o +244 923120210 / 923637000 / 923670000.

4. O Reclamante, tendo ou não apresentado a reclamação ao Banco, tem a possibilidade de a apresentar junto do Banco Nacional de Angola, através dos seguintes canais ou meios:

- Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros Provedoriadoclientebancario.bna.ao;
- Por carta endereçada a Av. 4 de Fevereiro nº 151, Luanda, Angola, Caixa Postal 1243;
- Mensagem electrónica para o endereço: atendimento.reclamacoes@bna.ao.

2.5. Prazos de Resposta

- Sem prejuízo do princípio de tratamento célere das reclamações, o Banco garante o tratamento diligente de todos os pontos reclamados em conformidade com os prazos gerais dispostos no artigo 23.º do Aviso nº 12/16, de 5 de Setembro, sendo os seguintes:
 - 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;
 - 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;
 - Prazo máximo de vinte (20) dias para reclamações que envolvam apenas uma Instituição, a contar da data de recepção da reclamação;
 - Prazo máximo de dez (10) dias, para atender a solicitação de outras instituições e investigar ou fornecer informações relacionadas às transações ou serviços específicos reclamados, com excepção do Órgão Regulador que estabelece prazos específicos para cada notificação.
- Em situações excepcionais e devidamente fundamentadas, caso não seja possível cumprir os prazos acima indicados, o Banco enviará ao reclamante um ponto de situação, dentro do prazo acima descrito, justificando o atraso e indicando uma nova data para a resposta final.
- A tabela abaixo detalha os prazos máximos de resposta aplicáveis, conforme a natureza da reclamação, incluindo os prazos regulamentares e eventuais prazos internos mais exigentes definidos pelo Banco:

BANCO SOL						
PRAZOS PARA RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES						
Nº	ORIGEM	PRAZOS DA RECLAMAÇÃO	U.E. Reclamada	DIR. U.E. Reclamada	ADM. U.E. Reclamada	Comissão Executiva*
PRAZOS REGULAMENTARES			PRAZOS INTERNOS			
			1º Escalão	2º Escalão	3º Escalão	4º Escalão
1	CLIENTE	60 dias	25 dias	5 dias	5 dias	10 dias
2	CLIENTE	30 dias	13 dias	2 dias	2 dias	2 dias
3	CLIENTE	20 dias	5 dias	3 dias	4 dias	5 dias
4	INADEC / BNA	10 dias	2 dias	1 dia	2 dias	3 dias
6	CIRC / CLIENTE / BNA	05 dias	N/A	2 dia	1 dia	1 dia
7	BNA	03 dias	N/A	1 dia	1 dia	1 dia
8	BNA	02 dias	N/A	1º dia (3 horas)	1º dia (3 horas)	2º dia (5 horas)
9	BNA	01 dia	N/A	3 horas	3 horas	4 horas
			5			
						DOQ/RPR
						15 dias
						11 dias
						3 dias
						1 dia
						1 dia
						No último dia
						Até as 21 Horas
						Até as 21 Horas

* O Tratamento da Reclamação pela Comissão Executiva, poderá ser decidido pelo ADM. do Pelouro da U.E. Reclamada e do ADM. da DOQ/RPR. Só não havendo consenso, é que os mesmos poderão submeter à Comissão Executiva enquanto órgão colegial.

Legenda dos Riscos

Remota
Baixa
Média
Alta

N/A - Não Aplicável

2.6. Implementação e Monitorização

1. O Departamento de Provedoria do Cliente (RPR) é responsável por:
 - a) Receber, registar, analisar e acompanhar as reclamações até ao desfecho, garantindo uma resposta adequada, imparcial e em conformidade com as normas internas e o quadro regulamentar aplicável;
 - b) Elaborar o relatório semestral com fecho a 30 de Junho e a 31 de Dezembro, quantitativo e qualitativo, destinado à Comissão Executiva, acerca da actuação do Departamento de Provedoria do Cliente, contendo as propostas e medidas correctivas ou de aperfeiçoamento de procedimentos decorrentes da análise das reclamações;
 - c) Elaborar e submeter ao BNA os reportes estatísticos sobre as reclamações, conforme a periodicidade (trimestral, semestral, anual) e formato definidos pela regulamentação em vigor;
2. A Direcção de Auditoria Interna (DAI) é responsável por avaliar periodicamente, de forma independente, a adequação, eficácia e conformidade do processo de gestão de reclamações do Banco face a esta Política, à regulamentação aplicável e às melhores práticas.

2.7. Comunicação e Divulgação

A presente Política deverá ser comunicada internamente a todos os Colaboradores e ficar permanentemente acessível em meio de divulgação interna, ser tornada pública no sítio da internet do Banco e disponibilizada em formato físico nos Balcões, sempre que solicitada.

2.8. Incumprimento

O incumprimento desta Política poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação, da legislação aplicável e do modo de actuação previsto no Código de Conduta e nos Regulamentos I do Sistema de Controlo Interno do Banco.

2.9. Aprovação e Revisão

A presente Política entrará em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração, devendo ser revista anualmente ou, extraordinariamente quando justificável, mantendo o histórico das versões de forma a possibilitar a consulta das alterações efectuadas.