



# Política de Gestão de Reclamações

**BCS-Banco de Crédito do Sul, Lda.**

Aprovada em reunião do Conselho de Administração do dia 04 de Setembro de 2025

#### 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](http://www.bancobcs.ao)  
[info@bancobcs.ao](mailto: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	Esta política estabelece os princípios e responsabilidades para o tratamento de reclamações no BCS, assegurando conformidade regulamentar, proximidade com o cliente e compromisso com a melhoria contínua. Aplica-se a todas as unidades com interface com clientes e baseia-se no Aviso n.º 12/16 do BNA e na norma ISO 10002.		
Versão	03.00	Data da Versão	Março de 2025
Tipo de Documento	Instrumento Normativo - Política	Referência	BCS/POL/DOQ/PGR/2025
Utilizadores	Todas Unidades de Estrutura e colaboradores com interface com Clientes		
Divulgação	Pública		
Publicação	Intranet e Website		
Data da próxima revisão	Trienal		

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

# Índice

<b>I. Escopo</b>	<b>5</b>
<b>II. Referências Normativas</b>	<b>5</b>
<b>III. Termos e Definições</b>	<b>6</b>
<b>IV. Princípios e Directrizes</b>	<b>6</b>
IV.1. Acessibilidade e Visibilidade da Informação	7
IV.2. Confidencialidade e Ética na Gestão da Informação	7
IV.3. Compromisso com a Resposta Formal e Imparcial	7
IV.4. Observância de Prazos Regulatórios	7
IV.5. Gratuidade no Tratamento	8
IV.6. Independência e Isenção	8
IV.7. Cultura de Melhoria Contínua	8
<b>V. Governance</b>	<b>8</b>
V.1. Conselho de Administração	8
V.2. Comissão Executiva	9
V.3. Direcção de Organização e Qualidade (DOQ)	9
V.4. Suporte ao Cliente (Subunidade Adstrita à DOQ)	9
V.5. Demais Unidades de Estrutura	9
<b>VI. Processo</b>	<b>10</b>
VI.1. Canais de Reclamação Disponíveis	10
VI.2. Etapas do Processo de Gestão de Reclamações	10
VI.3. Recurso ao Banco Nacional de Angola (BNA)	11
VI.4. Monitorização de Prazos e Escalamento	12
VI.5. Processo de Reporte e Comunicação de Reclamações	12
<b>VII. Avaliação de Desempenho</b>	<b>13</b>
VII.1. Objectivos da Avaliação	13
VII.2. Indicadores de Desempenho	13

#### 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](http://www.bancobcs.ao)  
[info@bancobcs.ao](mailto:info@bancobcs.ao)

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

VII.3. Periodicidade e Análise	14
VII.4. Integração com os Sistemas de Qualidade e Risco	14
<b>VIII. Melhoria Continua</b>	<b>14</b>
VIII.1. Identificação de Oportunidades de Melhoria	15
VIII.2. Tratamento de Não Conformidades	15
VIII.3. Propostas de Correção e Acções de Melhoria	15
VIII.4. Integração no Ciclo de Revisão Normativa	16
<b>IX. Disposições Finais</b>	<b>16</b>
<b>X. Anexos</b>	<b>17</b>
X.1. Histórico de Alterações	17

**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](http://www.bancobcs.ao)  
[info@bancobcs.ao](mailto:info@bancobcs.ao)

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

## I. Escopo

O presente documento estabelece a **Política de Gestão de Reclamações** do BCS - Banco de Crédito do Sul, S.A. (doravante “Banco”), definindo os princípios, fundamentos e mecanismos que norteiam o tratamento das reclamações, sugestões e manifestações de insatisfação apresentadas pelos seus clientes referentes aos produtos e serviços do banco.

Esta política visa assegurar que todas as reclamações sejam tratadas de forma estruturada, célere, imparcial e orientada à melhoria contínua, contribuindo para:

- A recuperação da confiança e da satisfação do cliente;
- A promoção de uma cultura de qualidade e responsabilidade no atendimento;
- A preservação da reputação institucional do Banco;
- A identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos produtos, serviços e processos internos.

Exceptuam-se da aplicação da presente Política os registos de natureza disciplinar ou ética que sejam submetidos por intermédio do Canal de Denúncias de Irregularidades do BCS. Este canal está orientado para o reporte de situações como desvios de conduta, actos de corrupção, fraudes, práticas ilícitas, assédio moral ou sexual, ou qualquer outra violação do Código de Conduta e Integridade da Instituição, os quais seguem tratamento confidencial próprio e procedimentos específicos conforme Política de Comunicação de Irregularidades.

A gestão de reclamações constitui, assim, uma ferramenta essencial de escuta activa e de responsabilização organizacional, que fortalece a relação com o cliente e apoia a tomada de decisão baseada em evidência.

## II. Referências Normativas

A presente política fundamenta-se no **Código de Conduta do BCS** e nos normativos emitidos pelo regulador do sistema financeiro nacional, nomeadamente:

- Lei n.º 14/21, de 19 de Maio - Lei das Instituições Financeiras, com ênfase no Capítulo VII sobre Supervisão Comportamental, Artigo 138º (Reclamações dos Clientes), que estabelece os deveres de diligência, lealdade, neutralidade e transparência nas relações com os clientes;
- **Aviso n.º 12/16, de 5 de Setembro, do Banco Nacional de Angola** - Estabelece as regras e procedimentos a observar na **comercialização de produtos e serviços financeiros**, incluindo as disposições relativas ao tratamento de reclamações de clientes;
- **Directiva N.º 01/DRO/DSC/2016** - que estabelece a taxionomia e directrizes para o reporte Estatístico das Reclamações das Instituições Financeiras.

Adicionalmente, esta política está alinhada com as **melhores práticas internacionais** em matéria de gestão de reclamações, nomeadamente as directrizes da **norma ISO 10002 - Gestão da Qualidade: Satisfação do Cliente - Directrizes para o tratamento de reclamações nas organizações**, servindo estas como referência técnica complementar.

### III. Termos e Definições

Para efeitos de interpretação da presente política, aplicam-se as seguintes definições:

- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação apresentada por um cliente relativamente a produtos, serviços, atendimento, conduta ou qualquer acção ou omissão imputável ao Banco ou aos seus colaboradores.
- **Sugestão:** Proposta ou recomendação apresentada por um cliente com vista à melhoria de produtos, serviços ou processos do Banco.
- **Cliente:** Pessoa singular ou colectiva com vínculo contratual ou relação comercial com o BCS, incluindo utentes de serviços bancários ocasionais (utilizadores dos nossos ATM's).
- **Suporte ao Cliente:** Subunidade responsável pela recepção, registo, encaminhamento e resposta às reclamações, funcionando como canal institucional de escuta activa e gestão de expectativas dos clientes.
- **Canal de Reclamação:** Meio formal e reconhecido pelo Banco através do qual os clientes podem apresentar reclamações ou sugestões (ex.: website, telefone, email, livro de reclamações, atendimento presencial).
- **SLA (Service Level Agreement):** Acordo de nível de serviço que estabelece os prazos máximos para a análise e resposta das reclamações, conforme regulamentação aplicável e compromisso institucional.
- **Tratamento de Reclamação:** Conjunto de acções internas destinadas a analisar, resolver e responder formalmente à reclamação do cliente.
- **Resolução Alternativa de Litígios (RAL):** Mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos entre o Banco e os seus clientes, incluindo o recurso ao Banco Nacional de Angola.

### IV. Princípios e Directrizes

A Política de Gestão de Reclamações do BCS assenta em princípios orientadores que reflectem o compromisso institucional com a escuta activa, a proximidade com o cliente e a melhoria contínua da qualidade do serviço. O Banco entende a reclamação como uma oportunidade de diálogo, correcção e evolução organizacional.

#### IV.1. Acessibilidade e Visibilidade da Informação

O Banco assegura que todos os clientes tenham acesso facilitado e permanente às orientações sobre como apresentar uma reclamação ou sugestão.

Estas informações encontram-se disponíveis:

- No website oficial do Banco ([www.bancobcs.ao](http://www.bancobcs.ao));
- Nas agências e centros de atendimento;
- Através da Linha de Apoio ao Cliente e do Call Center “BCS Consigo”;
- No Livro de Reclamações, acessível fisicamente em todas as unidades de atendimento.

A comunicação é feita de forma clara, acolhedora e empática, facilitando a iniciativa do cliente e promovendo uma cultura de relacionamento de proximidade.

#### IV.2. Confidencialidade e Ética na Gestão da Informação

O Banco assegura a protecção integral dos dados dos clientes envolvidos em reclamações, garantindo que apenas os colaboradores directamente responsáveis pelo tratamento tenham acesso à informação fornecida.

Este princípio é respeitado ao longo de todo o ciclo da reclamação, em conformidade com a legislação sobre sigilo bancário e protecção de dados pessoais.

#### IV.3. Compromisso com a Resposta Formal e Imparcial

Todas as reclamações são objecto de resposta formal, estruturada e fundamentada, independentemente do seu desfecho.

O tratamento é feito com base em critérios de imparcialidade, respeito e transparência, sendo a resposta transmitida ao cliente por canais previamente definidos, num tom cordial e orientado à solução.

#### IV.4. Observância de Prazos Regulatórios

O BCS compromete-se com o cumprimento dos prazos de resposta previstos na regulamentação em vigor, nomeadamente o Aviso n.º 12/16, do Banco Nacional de Angola.

Os prazos aplicáveis são:

Âmbito da Reclamação	Prazo de Resposta
a) Reclamações que envolvam apenas uma instituição	20 dias úteis
b) Reclamações que envolvam duas ou mais instituições estabelecidas em Angola	30 dias úteis

Âmbito da Reclamação	Prazo de Resposta
c) Reclamações que envolvam uma ou mais instituições não estabelecidas em Angola	60 dias úteis

Caso ocorra qualquer impossibilidade de resposta no prazo legal, o cliente será devidamente informado sobre os motivos e sobre o novo prazo previsto.

A operacionalização do controlo destes prazos será detalhada no Capítulo VI, e os prazos tabelados podem não estar alinhados com as datas-limite estabelecidas pelas reclamações que têm origem do Portal do BNA.

#### IV.5. Gratuidade no Tratamento

O processo de apresentação e gestão das reclamações é gratuito para o cliente, sem qualquer custo, taxa ou encargo, independentemente do canal utilizado ou da complexidade do caso.

#### IV.6. Independência e Isenção

O tratamento das reclamações é conduzido de forma independente e segregada em relação às áreas eventualmente envolvidas na origem da insatisfação.

Esta separação assegura objectividade, transparência e confiança no processo, preservando os direitos do cliente e a integridade da resposta institucional.

#### IV.7. Cultura de Melhoria Contínua

O Banco considera as reclamações um instrumento estratégico de avaliação da qualidade dos seus processos, produtos e serviços.

A sua análise sistemática permite identificar causas de insatisfação e promover acções correctivas e preventivas com impacto na experiência do cliente.

Os mecanismos de melhoria contínua serão descritos no Capítulo VIII.

### V. Governance

A implementação e aplicação da Política de Gestão de Reclamações do BCS envolve diferentes níveis de responsabilidade dentro da estrutura organizacional. A seguir apresentam-se os papéis e competências atribuídas aos diversos órgãos e unidades envolvidas:

#### V.1. Conselho de Administração

- Aprova a presente política e as suas revisões;
- Acompanha, com base em relatórios periódicos, a evolução do tratamento de reclamações;

- Define as orientações estratégicas para o fortalecimento da relação com os clientes e para a mitigação de riscos reputacionais.

#### V.2. Comissão Executiva

- Supervisiona a execução da política;
- Delibera sobre casos complexos ou reclamações com impacto material relevante;
- Aprova procedimentos internos e normativos complementares que operacionalizam esta política;
- Acompanha os indicadores de desempenho e as ações de melhoria recomendadas.

#### V.3. Direcção de Organização e Qualidade (DOQ)

- Garante a aplicação efectiva da presente política, bem como a sua harmonização com os demais normativos do Banco;
- Coordena, monitoriza e reporta o desempenho global da gestão de reclamações;
- Mantém actualizada a base de dados e os registos documentais das reclamações;
- Propõe revisões e melhorias à política sempre que identificadas necessidades ou alterações regulatórias;
- Garantir a auditabilidade das reclamações e reportes em sede das reclamações dos clientes BCS.

#### V.4. Suporte ao Cliente (Subunidade Adstrita à DOQ)

- É a unidade responsável pela recepção, triagem, registo, tratamento e resposta das reclamações de clientes;
- Actua como canal oficial de escuta do cliente, garantindo proximidade, celeridade e clareza no processo de resolução;
- Interage com as demais unidades do Banco para recolher informação e elaborar respostas fundamentadas;
- Assegura a comunicação com o cliente ao longo de todo o ciclo da reclamação.

#### V.5. Demais Unidades de Estrutura

- Devem cooperar prontamente com o Suporte ao Cliente e a DOQ no esclarecimento dos factos relacionados com cada reclamação;
- Devem implementar, quando aplicável, medidas correctivas e de melhoria resultantes da análise das reclamações;

- São co-responsáveis pela eliminação das causas de recorrência de insatisfações associadas aos seus processos ou serviços.

## VI. Processo

O processo de gestão de reclamações no BCS é centralizado, estruturado e assente em princípios de celeridade, rigor e empatia. Abrange desde a recepção da manifestação do cliente até à resposta e eventual implementação de medidas correctivas.

### VI.1. Canais de Reclamação Disponíveis

O Banco disponibiliza múltiplos canais para recepção de reclamações, sugestões ou insatisfações, garantindo conveniência, acessibilidade e cobertura nacional:

- **Linha de Atendimento BCS:** +244 225 300 899
- **Call Center “BCS Consigo”:** +244 225 300 803
- **Endereço electrónico:** [reclamações@bancobcs.ao](mailto:reclamações@bancobcs.ao)
- **Website institucional:** [www.bancobcs.ao](http://www.bancobcs.ao)
- **Livro de Reclamações:** Disponível em todas as agências
- **Atendimento presencial:** Edifício Torre Gika, Torre A, Loja B, Pisos 0-1, Alvalade, Luanda

O cliente pode ainda utilizar mais do que um canal de forma simultânea ou complementar, sem prejuízo do direito ao recurso posterior.

### VI.2. Etapas do Processo de Gestão de Reclamações

#### 1. Recepção e Triagem

- A reclamação é recebida por qualquer um dos canais disponíveis e, sempre que necessário, assistida por um colaborador.
- O Suporte ao Cliente realiza uma triagem inicial para verificar se os dados estão completos e se é necessária documentação adicional.
- Para garantir a fiabilidade e a proximidade com o cliente a subunidade de **Suporte ao Cliente** liga para o cliente para auscultá-lo e reforçar os procedimentos e prazos que serão seguidos.
- Caso, no âmbito do processo de análise, se identifique que o conteúdo da reclamação se enquadra no escopo do Canal de Denúncias de Irregularidades – por tratar de comportamentos

antiéticos, actos ilícitos, fraude, assédio ou violação do Código de Conduta – o cliente será informado sobre a existência do referido canal. Neste caso, a equipa de Suporte ao Cliente comunicará formalmente ao reclamante que, para garantir o tratamento adequado e confidencial, o conteúdo deverá ser reenviado directamente pelo próprio através dos meios oficiais do Canal de Denúncias. O Banco não reenviará por conta própria o conteúdo, por forma a preservar a confidencialidade e o anonimato, quando aplicável.

## 2. Registo e Referência

- Após validação, a reclamação é registada em sistema próprio, com atribuição de número de referência e data de recepção.
- O cliente recebe confirmação de registo e informação sobre o prazo estimado de resposta.

## 3. Análise e Instrução do Processo

- O Suporte ao Cliente recolhe informações junto das áreas internas envolvidas e analisa a origem e contexto da reclamação.
- Em casos complexos ou de maior gravidade, o processo pode ser submetido à apreciação da Comissão Executiva.

## 4. Elaboração e Validação da Resposta

- A resposta é elaborada com base nos factos apurados e deve conter linguagem clara, fundamentação técnica e tom empático.
- Após validação, é enviada ao cliente pelo canal de contacto previamente estabelecido, procedido de uma chamada para dar a nota ao cliente e avaliar os níveis dos nossos serviços.

## 5. Encerramento e Arquivo

- O processo é encerrado no sistema com registo do desfecho.
- Sempre que aplicável, o caso pode originar uma recomendação de melhoria para unidades internas.

### VI.3. Recurso ao Banco Nacional de Angola (BNA)

Caso o cliente manifeste discordância com a resposta emitida pelo Banco, ou não obtenha resposta no prazo regulamentar, poderá escalar a sua reclamação directamente ao Banco Nacional de Angola (BNA), nos termos do artigo 27.º do Aviso n.º 12/16. O BNA dispõe de canais próprios para recepção e acompanhamento destas reclamações, assumindo o papel de instância de supervisão e mediação quando esgotadas as vias internas do Banco.

#### Canais do BNA:

- Portal do Consumidor: [www.portaldoconsumidor.bna.ao](http://www.portaldoconsumidor.bna.ao)

- **Website institucional:** [www.bna.ao](http://www.bna.ao)
- **Email:** [atendimento.reclamacoes@bna.ao](mailto:atendimento.reclamacoes@bna.ao)
- **Endereço físico:** Av. 4 de Fevereiro, n.º 151, Luanda - Caixa Postal 1243

Este direito é garantido independentemente da aceitação ou rejeição da reclamação pelo Banco.

#### VI.4. Monitorização de Prazos e Escalamento

O cumprimento dos prazos legais é monitorizado pelo Suporte ao Cliente com apoio da DOQ, através de alertas internos configurados no sistema de gestão de reclamações.

Sempre que se aproximar o limite legal de resposta, o processo é escalado hierarquicamente, assegurando-se a emissão da resposta ou, em alternativa, a justificação formal ao cliente, ou seja quando a unidade responsável pelo produto ou serviço reclamado atrasar na resposta a área de suporte ao cliente a mesma poderá ser reencaminhada ao Administrador do pelouro.

#### VI.5. Processo de Reporte e Comunicação de Reclamações

O BCS assegura um sistema de reporte periódico e estruturado sobre a gestão de reclamações, em conformidade com os requisitos regulamentares definidos pelo Banco Nacional de Angola.

##### a) Reporte Interno

- A **unidade de Suporte ao Cliente**, em articulação com a **DOQ**, elabora **relatórios semestrais** contendo a análise quantitativa e qualitativa das reclamações recebidas, processadas e encerradas.
- Estes relatórios devem incluir:
  - Volume total de reclamações por tipologia e canal;
  - Taxas de cumprimento de prazos;
  - Tendências e causas recorrentes;
  - Medidas correctivas adoptadas ou recomendadas.
- Os relatórios são submetidos à **Comissão Executiva**, à **Função de Auditoria Interna** e ao **Conselho de Administração**, conforme disposto nos artigos 22.º e 26.º do Aviso n.º 12/16.

##### b) Reporte ao Banco Nacional de Angola

- O Banco cumpre com o **reporte estatístico obrigatório** ao regulador, em conformidade com a **Directiva n.º 01/DRO/DSC/2016**, que estabelece o modelo de envio de dados sobre reclamações por parte das Instituições Financeiras.
- A responsabilidade pelo reporte técnico e integridade da informação cabe à **DOQ**, com apoio da **Auditoria Interna** no que diz respeito à validação da qualidade dos dados, procedimentos e estruturas.

**c) Prazo e Conservação dos Relatórios**

- Os relatórios devem ser produzidos até **30 de Junho** e **31 de Dezembro** de cada ano, cobrindo os períodos do primeiro e segundo semestre, respectivamente.
- A Instituição deve manter os relatórios disponíveis na sua sede, pelo **prazo mínimo de 5 anos**, conforme exigido pelo artigo 26.º do Aviso n.º 12/16.

**d) Utilização Estratégica da Informação**

- Os relatórios de reclamações servem de base para:
  - A identificação de falhas de processo ou de serviço;
  - A proposta de medidas correctivas ou preventivas;
  - O reforço de controlo interno e compliance;
  - A monitorização da reputação institucional e satisfação do cliente.

**VII. Avaliação de Desempenho**

A avaliação do desempenho da gestão de reclamações tem como objectivo assegurar a eficácia, a transparência e a orientação para o cliente em todos os aspectos do processo, bem como garantir a conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

**VII.1. Objectivos da Avaliação**

A monitorização e análise dos indicadores relacionados com as reclamações visam:

- Medir a eficácia do processo de gestão de reclamações;
- Identificar pontos críticos e causas recorrentes de insatisfação;
- Promover o aperfeiçoamento contínuo dos serviços e processos do Banco;
- Permitir uma supervisão informada pelos órgãos de gestão e fiscalização;
- Garantir a conformidade com os prazos legais de resposta e reporte.

**VII.2. Indicadores de Desempenho**

A Direcção de Organização e Qualidade (DOQ) é responsável por definir, recolher e analisar os seguintes indicadores-chave:

Indicador	Descrição
Taxa de resposta dentro do prazo legal	Percentagem de reclamações respondidas dentro dos prazos definidos pelo Aviso n.º 12/16.
Tempo médio de resposta	Número médio de dias úteis entre a data de recepção e a resposta final ao cliente.
Volume de reclamações por canal	Distribuição das reclamações recebidas por canal (telefone, email, presencial, website, etc.).
Taxa de reincidência por tipo	Percentagem de reclamações repetidas por mesma causa num período determinado.
Índice de reclamações por mil clientes	Reclamações recebidas num período, ajustadas à base de clientes activos.
Taxa de aceitação da resposta	Percentagem de reclamações consideradas resolvidas pelo cliente após resposta.
% Reclamações com proposta de acção correctiva	Proporção de casos que geraram recomendações de melhoria ou alterações de processo.

### VII.3. Periodicidade e Análise

- A monitorização é realizada de forma **mensal** para controlo operacional interno e **semestral** para reporte aos órgãos de gestão.
- Os resultados devem ser analisados em reuniões de avaliação de desempenho, envolvendo o Suporte ao Cliente, a DOQ, a Auditoria Interna e as unidades com processos directamente afectados.

### VII.4. Integração com os Sistemas de Qualidade e Risco

Os dados de desempenho da gestão de reclamações devem ser integrados:

- No **Sistema de Gestão da Qualidade**, como input para auditorias internas e revisão por parte da gestão;
- No **Sistema de Controlo Interno e Gestão de Riscos**, como factor de risco reputacional e operacional.

## VIII. Melhoria Contínua

A gestão de reclamações no BCS está integrada num modelo de melhoria contínua, que visa assegurar a aprendizagem organizacional a partir da experiência dos clientes, a mitigação de riscos e o aperfeiçoamento permanente dos produtos, serviços e processos internos.

### VIII.1. Identificação de Oportunidades de Melhoria

As reclamações constituem uma das principais fontes de informação para a identificação de fragilidades operacionais e oportunidades de melhoria.

Entre os elementos analisados destacam-se:

- Tendências de reclamações por canal, tipo ou unidade de origem;
- Reincidência de causas;
- Reclamações não respondidas no prazo legal;
- Casos que originam proposta de correcção de processos ou normas.

As oportunidades de melhoria podem ainda ser identificadas por:

- Recomendações da Auditoria Interna;
- Reuniões de análise crítica dos indicadores de desempenho;
- Sugestões apresentadas por colaboradores do Suporte ao Cliente ou das Unidades de Estrutura.

### VIII.2. Tratamento de Não Conformidades

Sempre que uma reclamação revele falhas de processo ou incumprimento de norma interna, será classificada como uma **não conformidade**, devendo seguir-se as seguintes etapas:

1. **Registo da não conformidade** e respectiva classificação;
2. **Análise da causa raiz**, em articulação com a unidade responsável;
3. **Definição de acções correctivas**, com prazos e responsáveis;
4. **Execução e acompanhamento da implementação**;
5. **Verificação da eficácia** da medida correctiva;
6. **Actualização de normas, procedimentos ou sistemas**, se aplicável.

### VIII.3. Propostas de Correcção e Acções de Melhoria

O Suporte ao Cliente, com o apoio da DOQ, deve emitir recomendações formais de melhoria sempre que se detectem falhas sistémicas ou padrões recorrentes.

Essas recomendações devem ser:

- Submetidas à **Comissão Executiva** e à **Direcção da unidade envolvida**;
- Acompanhadas pela DOQ quanto à sua implementação;
- Registadas nos relatórios semestrais de reclamações e apresentadas à Auditoria Interna e ao Conselho de Administração, nos termos do artigo 22.º do Aviso n.º 12/16.

#### VIII.4. Integração no Ciclo de Revisão Normativa

As reclamações podem originar alterações a normas internas, manuais de procedimentos ou políticas, devendo os casos relevantes ser encaminhados à DOQ para análise de impacto e eventual revisão normativa, conforme previsto na Política de Documentos Administrativos.

### IX. Disposições Finais

1. A Política tem um período de revisão trienal, no entanto poderá ser revista ou actualizada a qualquer momento, sempre que se verifique alteração legislativa, regulamentar ou estratégica que a justifique, ou ainda por necessidade identificada pelas partes interessadas.
2. As actualizações que não impliquem alteração de conteúdo substancial, como ajustamentos de formato, grafia, nomenclatura organizacional ou referências internas, poderão ser efectuadas pela Direcção de Organização e Qualidade, com o devido registo no histórico de versões.
3. Os casos omissos ou situações excepcionais serão analisados e deliberados pelo órgão responsável pela aprovação desta Política, em articulação com as áreas competentes.
4. A materialização do como, quem, quando e os SLA serão descritos do Manual de Procedimentos da Gestão de Reclamações.
5. Esta Política deve ser divulgada internamente pelos meios institucionais e permanecer acessível a todos os colaboradores abrangidos pelo seu conteúdo, bem como ao público externo através dos canais oficiais do Banco.
6. Fica revogada a Circular n.º 145/2024 e todo normativo interno que contrarie o disposto na presente política.
7. A presente Política entra em vigor na data da sua aprovação pelo órgão competente e manter-se-á válida até que seja formalmente revogada ou substituída.

## X. Anexos

### X.1. Histórico de Alterações

O presente normativo está sujeito a revisão trienal a partir da data da sua aprovação. Poderá igualmente ser revisto antes do prazo por imperativos regulamentares, necessidades identificadas por partes interessadas ou alterações no modelo de governance do Banco.

As alterações introduzidas em cada versão são detalhadas a seguir:

#### Versão 1.0

**Data de Aprovação:** 02 de Setembro de 2021

#### Descrição das Alterações:

- Aprovação da versão inicial da Política de Gestão de Reclamações do BCS;
- Definição dos princípios fundamentais para o tratamento das reclamações;
- Estabelecimento dos canais de recepção e dos prazos legais de resposta;
- Inclusão dos requisitos mínimos para a formalização de uma reclamação;
- Alinhamento com o Aviso n.º 12/16 do Banco Nacional de Angola.

#### Versão 2.0

**Data de Aprovação:** 31 de Outubro de 2024

#### Descrição das Alterações:

- Actualização dos contactos e endereço físico da Provedoria do Cliente;
- Inclusão do capítulo “Divulgação, revisão e actualizações ao Documento”;
- Reforço dos compromissos de visibilidade e publicidade da política nos canais internos e externos;
- Pequenas alterações redaccionais, sem alteração estrutural do documento.

Versão 3.0

Código Interno: BCS/POL/DOQ/PGR/2025

Data de Aprovação: [a preencher]

Vigência: Imediata

Revisão Prevista: Julho de 2028

#### Descrição das Alterações:

- Alteração da designação de “Provedoria do Cliente” para “Suporte ao Cliente”;
- Reestruturação integral da política segundo o modelo definido na Política de Documentos Administrativos v3;
- Inclusão dos capítulos: *Termos e Definições, Governance, Avaliação de Desempenho, Melhoria Contínua e Processo de Reporte e Comunicação de Reclamações*;
- Integração dos requisitos do Aviso n.º 12/16 (artigos 19.º, 22.º e 26.º), com definição de obrigações de reporte interno e externo ao BNA;
- Definição de indicadores de desempenho para monitorização da eficácia e cumprimento dos prazos;
- Introdução de critérios para análise de reincidência, causas raiz e propostas de melhoria;
- Reforço orientação à empatia, proximidade e humanização do contacto com o cliente;
- Revogação formal da Circular n.º 145/2024.

#### 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