

RECLAMAÇÕES

Legitimidade para Reclamar

As reclamações podem ser apresentadas ao banco pelo cliente ou pelo seu representante (mediante comprovação), no âmbito de uma relação comercial e estando subjacente um produto ou serviço disponibilizados pelo banco.

Gratuidade das Reclamações

Nos termos da regulamentação e vigor, as reclamações são gratuitas, não podendo ser aplicada ou cobrada qualquer comissão ou taxa por parte do Banco aos clientes no sentido de tratar da insatisfação apresentada.

Sigilo, Ética e Trato Social

O banco garante um atendimento específico de reclamações, garantindo o sigilo das mesma, através da disponibilização em todas agências de fichas ou formulários de reclamações lacráveis. Todas as reclamações são objecto de recepção e resposta.

Todas a reclamações devem obedecer a as regras de regras da Ética, Trato social e Respeito mútuo que deve nortear as relações comerciais entre as partes.

As reclamações de carácter ofensivo e que contenham ameaças a integridade física dos colaboradores e ao património do banco são objectos de tratamento jurídico competente.

Prazos de Resposta

O Banco Nacional de Angola estabeleceu os seguintes prazos:

- a) No caso de a reclamação envolver apenas o Banco Valor, deve-se dar solução a mesma no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a partir da data de entrada da reclamação no banco;
- b) Tratando-se de reclamações que envolvam o Banco Valor e outras instituições financeiras estabelecidas em Angola e, sempre que seja um produto prestado pelo banco o objecto de reclamação, deve-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias, apresentar a solução da reclamação.
- c) Tratando-se de reclamações que envolvam o Banco Valor e outras instituições financeiras que não estejam estabelecidas em Angola e, sempre que seja um produto prestado pelo banco o objecto de reclamação, deve-se no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, apresentar a solução da reclamação.

Caso não seja possível dar resposta a reclamação, dentro do prazo, o banco valor informa por escrito dessa impossibilidade e estipula uma data possível para a conclusão do tratamento da mesma.

Em caso de não se verificar nenhuma resposta por parte do Banco, o cliente reclamante adquire legitimidade para reclamar junto do BNA, através do portal:

www.consumidorbancario.bna.ao/Reclamacoes



www.bancovalor.ao

RECLAMAÇÕES

ELEMENTOS DA RECLAMAÇÃO

Independentemente da forma de reclamar que o cliente adopte, nos termos da regulamentação do BNA todas as reclamações devem ser acompanhadas dos seguintes elementos de informação :

❖ Pessoas Singulares:

A reclamação das pessoas singulares deve conter os seguintes elementos de informação:

1. identificação completa do reclamante (incluindo a localidade, e-mail e contacto telefónico);
2. motivo ou causa da reclamação;
3. identificação da agência ou balcão reclamado;
4. período ou data a qual se refere a reclamação;
5. cópia dos documentos comprovativos dos factos que constituem objecto de reclamação (sempre que existirem)

❖ Pessoas Colectivas (empresas ou equivalentes)

A reclamação de pessoas colectivas deve conter os seguintes elementos de informação:

1. denominação social (incluindo a localidade da sede, e-mail e contacto telefónico);
2. Identificação do representante legal;
3. motivo ou causa da reclamação (exposição clara dos factos);
4. identificação da agência ou balcão reclamado;
5. período ou data a qual se refere a reclamação;
6. cópia dos documentos comprovativos dos factos que constituem objecto de reclamação (sempre que existirem).

CANAIS PARA RECLAMAÇÃO

O Banco Valor disponibiliza os seguintes canais de reclamação:

- **Carta;**
- **Livro/ Folheto de Reclamação;**
- **Pessoalmente;**
- **Por telefone;**
- **Por Correio Electrónico (E-mail);**
- **Site de Internet**

PROCEDIMENTO PRA RECLAMAR

Os clientes do Banco Valor devem, certificar-se reúnem consigo todos elementos de informação obrigatórios aplicáveis ao tipo de cliente (pessoal Singular ou pessoa colectiva) e, proceder de uma das seguintes formas:

- Remeter uma Carta assinada ao Banco Valor (para agência) com o conteúdo da reclamação;
- Dirigir-se a um balcão/agência do Banco Valor e solicitar o formulário de reclamações e preencher
- Apresentar uma reclamação pessoalmente/oral junto do responsável da agência que prestou o serviço/produto.
- Ligar para: **+244 923 165 100** e apresentar a reclamação.
- Enviar um e-mail para reclamacoes@bancovalor.ao com o conteúdo da reclamação;

Em alternativa pode ainda fazer através de www.Bancovalor.ao

PARA QUE SERVE A RECLAMAÇÃO

A reclamação é um meio de defesa dos direito e interesses dos clientes protegidos legalmente, âmbito da Constituição da República de Angola bem como na Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 15/03, de 22 de Julho).

As normas específicas sobre as reclamações relativas aos produtos e serviços bancário, encontram-se estabelecidas nos seguintes normativos do Banco Nacional de angola:

- **Aviso nº 12/2016, de 5 de Setembro** – Protecção ao Consumidor dos produtos/serviços financeiros
- **Instrutivo nº 06/2012 de 18 de Setembro** – Termos, Condições e Procedimentos para Atendimento de Reclamações.

RESPOSTA

O Banco dá resposta por escrito as reclamações dos clientes dentro dos prazos limites estabelecidos pelo BNA, informando sobre o resultado da averiguação feita e o estado de execução do serviço/produto bancário reclamado

