



## Política de Gestão de Reclamações

**ÍNDICE**

<b>1. Introdução</b>	<b>4</b>
<b>2. Âmbito de Aplicação</b>	<b>4</b>
<b>3. Definição Reclamação</b>	<b>4</b>
<b>4. Princípios</b>	<b>5</b>
<b>5. Canais para a Apresentação de Reclamação</b>	<b>6</b>
<b>6. Disponibilização da Informação</b>	<b>7</b>
<b>7. Tratamento, decisão e Comunicação da Resposta</b>	<b>7</b>
<b>8. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse</b>	<b>7</b>
<b>9. Prazos</b>	<b>8</b>
<b>10. Arquivo</b>	<b>8</b>
<b>11. Reclamação e Recurso ao BCV</b>	<b>8</b>
<b>12. Reclamação dirigida ao Provedor do Cliente do BAICV</b>	<b>8</b>
<b>13. Responsabilidades</b>	<b>9</b>

As informações contidas neste documento são de propriedade do Banco BAI Cabo Verde sendo permitida a sua leitura somente a colaboradores do Banco Cabo Verde ou a pessoas devidamente autorizadas para o efeito.

Este documento foi elaborado em Dezembro de 2019 na sua versão inicial tendo posteriormente evoluído de acordo com as seguintes versões

Versão	Motivo de alteração	Data	Responsável
V2	Capítulo 5 - Identificação do endereço do Banco, da página institucional e dos contatos de e-mail das reclamações no BAICV, do Provedor do Cliente e do Banco de Cabo Verde. Capítulo 6 – Disponibilização da Informação Capítulo 14 – Incumprimentos Capítulo 15 – Divulgação, Revisão e Aprovação	15/09/2023	CA

## 1. INTRODUÇÃO

O presente documento "Política de Gestão de Reclamações" tem como objetivo estabelecer princípios e metodologia adotados pelo BAICV na gestão de reclamações, insatisfação ou sugestões apresentadas pelos seus Clientes, sobre as várias atividades do Banco BAI Cabo Verde, S.A., dando cumprimento às disposições legais e regulamentares aplicáveis em vigor, bem como as recomendações do Banco de Cabo Verde (BCV).

O BAICV encara a reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e assim, consolidar a relação com cada Cliente e potenciais Clientes. Neste sentido, possui um sistema de gestão de reclamações, que envolve as mais diversas áreas, e que tem como objetivo, numa dupla perspetiva, responder de forma substantiva e resolver a situação colocada pelo Cliente.

A Política de Gestão de Reclamações foi elaborada ao abrigo do **Aviso nº 03/2014 de 17 de Outubro do BCV**, republicado pelo **Aviso 3/2019 de 14 de Março**, que estabelece as regras de conduta que as instituições financeiras devem respeitar na gestão das reclamações dos clientes. Ao mesmo tempo, o presente documento reconhece o direito que assiste a todas as entidades/indivíduos de reclamar, encarando cada reclamação como um meio para melhorar os produtos e serviços prestados e disponibilizados.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente Política estabelece as regras a observar na gestão das reclamações e pretende reforçar a proteção dos reclamantes e aumentar a transparência quanto à qualidade dos serviços prestados, permitindo obter uma resposta célere às reclamações apresentadas. As reclamações constituem um meio privilegiado, para melhorar o nível de serviços prestados no BAICV, quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição e/ou atualização/melhoria de procedimentos mais adequados para o futuro.

## 3. DEFINIÇÃO RECLAMAÇÃO

Para efeitos da presente política, entende-se por:

- Reclamação - toda e qualquer comunicação formal de clientes ou não clientes, direta ou via Entidades Reguladoras ou de Defesa dos Consumidores, que transmitam contestação, oposição, ocorrências negativas verificadas no BAICV e que merecem maior análise, tratamento e resposta também formal com a comunicação da atuação perante o desagrado apresentado.

### 4. PRINCÍPIOS

O BAICV tem como valores fundamentais, na relação com os seus Clientes, a Inovação, o Foco no Cliente e a Transparência. Assim, a gestão de reclamações deve observar os seguintes princípios:

- **Visibilidade** – Todas as informações necessárias sobre como e onde reclamar devem estar visíveis para os Clientes, colaboradores e demais partes interessadas;
- **Garantia de tratamento equitativo, diligente e transparente** – Aos Clientes e não Clientes, é assegurado um tratamento equitativo sem discriminação, quer na perspectiva formal quer material, diligente e transparente, suportado por uma equipa idónea, com formação e experiência adequadas no âmbito do sistema de gestão de reclamações.
- **Análise das reclamações** - Os colaboradores do BAICV deverão agir com diligência na análise, gestão e sanção das reclamações apresentadas pelos reclamantes. Devem adotar 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 deva ser prestada.
- **Garantia de confidencialidade** - É garantido aos reclamantes a confidencialidade e sigilo relativamente aos seus dados pessoais e situação concreta, designadamente, o meio escolhido para resposta deverá ainda assegurar que terceiros não tenham acesso ao conteúdo da mesma, sem autorização do reclamante.
- **Gestão e prevenção de conflitos de interesses** – O modelo de gestão e os processos definidos para o tratamento das reclamações no BAICV pretendem assegurar uma gestão imparcial e a prevenção de conflitos de interesse, que decorram do interesse direto ou indireto do colaborador na situação ou processo em curso, do interesse de seu cônjuge, parentes ou afins em 1.º grau, ou do interesse de sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participe. Um colaborador também se absterá de participar no tratamento de qualquer reclamação que afete uma área da Instituição da qual fez parte na altura da sua ocorrência ou produção de efeitos.
- **Eficácia e Eficiência** – Os procedimentos definidos visam o tratamento rápido e correto das reclamações recebidas pelas diferentes vias e sobre as diferentes matérias, existindo uma área que centraliza respetiva receção e resposta, estando definidas as responsabilidades nas várias etapas e dos diversos intervenientes.

- **Acessibilidade e encargos** – O BAICV disponibiliza vários meios de reclamação (Agência, formulários online, Carta, Telefone e e-mail) para o reclamante apresentar a sua reclamação. O tratamento de uma reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento da função.
- **Independência** - O BAICV assegurará uma segregação entre a análise e resposta às reclamações recebidas, procurando um tratamento independente face à área reclamada, e que seja transparente, objetivo e equilibrado, das reclamações recebidas.
- **Esclarecimentos e informações** - O BAICV assegura que todos os esclarecimentos e informações prestadas são completas, transparentes, compreensíveis e precisas, para que os reclamantes possam ficar plenamente esclarecidos.
- **Anti - Fraude** – O BAICV tem implementada uma política de prevenção de Fraude contra os clientes e não Clientes. Assim, a informação mínima a prestar aos Clientes será aquela que, tendo em conta as regras e a forma de atuar, se considere mais relevante e adequado às circunstâncias.
- **Melhoria contínua** – O BAICV compromete-se a melhorar continuamente o seu processo de tratamento de reclamações e a qualidade dos seus produtos e serviços, mediante a análise das situações recorrentes e implementação das respetivas ações corretivas.

### 5. CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO

O Cliente poderá apresentar a sua reclamação através dos seguintes canais:

- a) Livro de Reclamação, disponíveis em todos os balcões;
- b) Endereço eletrónico ([reclamacoes@bancobai.cv](mailto:reclamacoes@bancobai.cv));
- c) Página institucional ([www.bancobai.cv](http://www.bancobai.cv));
- d) Preenchimento dos formulários de reclamações disponível nos balcões ou na página institucional pelo link [www.bancobai.cv/reclamacoes](http://www.bancobai.cv/reclamacoes);
- e) Por telefone para o centro de contacto (+238 2602300 – Gabinete de Inspeção e Investigação);
- f) Por carta, dirigindo-se aos balcões ou na sede do BAICV (Edifício BAI Center, R/C, Chã d'Areia / Avenida Cidade de Lisboa, C.P. 459 – Praia – Ago Cuidado do Gabinete de Inspeção e Investigação);
- g) Através da Provedoria do Cliente do BAICV ([provedordocliente@bancobai.cv](mailto:provedordocliente@bancobai.cv)).
- h) Diretamente ao BCV através dos contatos [gss@bcv.cv](mailto:gss@bcv.cv) ou +238 2607000

### **6. DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

O BAICV disponibiliza no site institucional toda a informação relativa ao processo de Gestão de Reclamações, nomeadamente contactos para reclamação direta, requisitos mínimos para apresentação de reclamação e contacto do Provedor do Cliente do BAICV.

### **7. TRATAMENTO, DECISÃO E COMUNICAÇÃO DA RESPOSTA**

Todas as Reclamações recebidas no Banco são analisadas de forma independente, pela Unidade de Estrutura especificamente dedicado, no rigoroso cumprimento do nosso Código de Conduta, garantindo-se resposta ao Reclamante, em linguagem clara e simples, e sem demora injustificada, sobre a sua conclusão.

As decisões sobre as reclamações são fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objetivos e que salvaguardem os interesses dos Reclamantes e do Banco.

O Banco, ao comunicar a sua posição, informa o Reclamante da possibilidade de encaminhar a sua reclamação, se existente, para entidades de resolução alternativa de litígios.

Informações adicionais sobre a Política de Gestão de Reclamações e Resolução de Conflitos podem ser solicitadas através dos contactos definidos pelo BAICV.

### **8. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

Os colaboradores devem comunicar ao BAICV todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

As situações de conflitos de interesses são tratadas ao abrigo do regime definido pelos normativos interno do BAICV, designadamente o Código de Conduta, a Política de Gestão de Conflitos de Interesses do e o Regulamento do Conselho de Administração.

### 9. PRAZOS

O BAICV tem a incumbência de garantir o estrito cumprimento dos prazos legais definidos para as respostas às Entidades Reguladoras.

Em caso de maior complexidade e/ou necessidade de diligências especiais, o Reclamante será informado, dentro daqueles prazos, de tal circunstância e da data prevista para a apresentação de uma resposta definitiva pelo BAICV.

### 10. ARQUIVO

Toda a Reclamação será objeto de tratamento em sistema informático adequado e seguro, mantendo-se arquivada durante os prazos legais, tendo em conta o seu objeto, aplicando-se, em sede de proteção de dados o disposto na Política de Proteção de Dados do BAICV e nos direitos e deveres de Informação sobre Proteção de Dados.

### 11. RECLAMAÇÃO E RECURSO AO BCV

Os Reclamantes podem apresentar as reclamações diretamente ou fazer o recurso ao Banco de Cabo Verde (BCV), através do endereço [gsc@bcv.cv](mailto:gsc@bcv.cv).

### 12. RECLAMAÇÃO DIRIGIDA AO PROVEDOR DO CLIENTE DO BAICV

Todas as Reclamações que tenham tido um desfecho desfavorável para o reclamante podem ser reapreciadas pelo Provedor do Cliente do BAICV.

De acordo com as funções do Provedor do Cliente do BAICV, este deverá receber as reclamações e reapreciá-las de acordo com os critérios e procedimentos definidos e aprovados pelo Banco.

Os Reclamantes que pretendam solicitar a intervenção ao Provedor do Cliente do BAICV, deverão dirigir as respetivas reclamações para o endereço definido pelo BAICV ([provedordocliente@bancobai.cv](mailto:provedordocliente@bancobai.cv)).

A Reclamação obterá resposta escrita dentro dos prazos legais. Em casos que revistam especial complexidade e/ou necessidade de diligências especiais, o Reclamante será informado, dentro daqueles prazos, de tal circunstância e da data prevista para a apresentação de uma resposta definitiva pelo BAICV.

### 13. RESPONSABILIDADES

O **Conselho de Administração** é responsável pela definição e revisão da **Política de Gestão de Reclamações** e delega à **Comissão Executiva** a supervisão e aprovação dos documentos para aplicação da política.

Os órgãos intervenientes no tratamento de reclamações envolvem as áreas de inspeção e investigação, Compliance, Auditoria e o **Provedor do Cliente do BAICV**.

### 14. INCUMPRIMENTO

O incumprimento das regras descritas na presente Política, pelos Colaboradores do BAICV, pode ser considerado violação grave de deveres de conduta e, em consequência, pode dar lugar à aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais, ou a eventual responsabilidade criminal.

### 15. DIVULGAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

A presente Política encontra-se disponível para consulta no sítio de Intranet e Internet.

A presente Política deve ser revista anualmente ou sempre que seja considerada desadequada em cumprimento da legislação e regulamentação em vigor.

Qualquer alteração ou revisão desta política deverá ser submetida ao Conselho de Administração Comissão para aprovação.