



Política de Gestão de Reclamações

As informações contidas neste documento são de propriedade do Banco BAI Cabo Verde sendo permitida a sua leitura somente aos 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
V5	Capítulo 3 – Inclusão do aviso nº 08/2018 de 28 de novembro do BCV, sistemas de pagamentos e da Lei nº 19/2008, de 9 de junho, sobre a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações;	11/09/2026	CA
V4	Ajuste na estrutura de documentação, com revisão integral do texto.	12/09/2025	CA
V3	Capítulo 5 – Revisão dos canais para apresentação das reclamações	22/11/2024	CA
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

ÍNDICE

1. Introdução.....	4
2. Âmbito de Aplicação	4
3. Referência	4
4. Termos e Definições.....	4
5. Princípios Orientadores	4
5.1. Canais para a Apresentação de Reclamação	5
5.2. Tratamento, Decisão e Comunicação	5
5.3. Arquivo e Confidencialidade	6
5.4. Recurso ao Regulador e Outras Entidades	6
6. Responsabilidades e Atribuições.....	6
7. Incumprimento	7
8. Revisão e Atualização	7
9. Divulgação e Acesso	7

1. INTRODUÇÃO

O BAI Cabo Verde S. A. (doravante designado de Banco ou BAICV), institui a presente política que tem como objetivo definir os princípios e metodologia aplicáveis à receção, análise e tratamento de reclamações.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta política aplica-se a:

- a) Todos os clientes, potenciais clientes, colaboradores, órgãos de governação internos e externos, e parceiros;
- b) Qualquer reclamação, independentemente do canal de receção.

3. REFERÊNCIA

- Código de Conduta;
- Aviso nº 03/2014 de 17 de outubro do BCV, republicado pelo Aviso 3/2019 de 14 de março;
- Aviso nº 08/2018 de 28 de novembro do BCV, sistemas de pagamentos
- Lei nº 19/2008, de 9 de junho, institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de funcionamento de bens ou prestação de serviço;
- Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras;
- Regime Jurídico Geral de Proteção de Dados Pessoais das Pessoas Singulares. Legislação de defesa do consumidor aplicável.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

Reclamação: Toda e qualquer comunicação formal apresentada por clientes ou não clientes, diretamente ou por intermédio de entidades reguladoras ou de defesa dos consumidores, que exprima insatisfação, relativamente a serviços, produtos, processos ou condutas do BAICV, exigindo análise, tratamento e resposta formal.

Reclamante: Pessoa singular ou coletiva, cliente ou não cliente do Banco, que apresente uma reclamação relativa a produtos, serviços, operações, procedimentos ou condutas do BAICV, por iniciativa própria ou por intermédio de entidades reguladoras ou de defesa do consumidor.

5. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

O BAICV adota como princípios da gestão de reclamações:

- a) **Centralidade no Cliente** – Coloca o cliente no centro da sua atividade, garantindo relações de confiança;
- b) **Visibilidade** – Assegura que a informação sobre como reclamar está sempre acessível a clientes e demais interessados;
- c) **Tratamento equitativo, diligente e transparente** – Todas as reclamações são tratadas com diligência, transparência, de forma justa e sem discriminação, por equipas qualificadas;
- d) **Análise das reclamações** – As reclamações são analisadas com rigor, confidencialidade e clareza, garantindo respostas fiáveis e completas;
- e) **Garantia de confidencialidade** – Proteção integral dos dados pessoais e informações partilhadas;
- f) **Gestão e prevenção de conflitos de interesses** – prevenção e mitigação de situações que comprometam a imparcialidade;
- g) **Eficácia e Eficiência** – Garante tratamento rápido e correto das reclamações com responsabilidades claras em todas as etapas;
- h) **Acessibilidade e encargos** – Os clientes podem reclamar através dos meios e canais disponibilizados pelo Banco. O tratamento de uma reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante.
- i) **Independência** – Segregação entre a área reclamada e a unidade responsável pela análise;
- j) **Esclarecimentos e informações** – Garante informações claras, completas e transparentes;
- k) **Anti - Fraude** – Aplica medidas de prevenção de fraude e transmite apenas a informação essencial ao reclamante;
- l) **Melhoria contínua** – Monitorizar e analisar as causas para introdução de ações corretivas.

5.1. Canais para a Apresentação de Reclamação

O Reclamante poderá apresentar a sua reclamação através de:

- a) Livro de Reclamação, disponíveis em todas as agências;
- b) Formulário eletrónico, disponível em www.bancobai.cv/reclamacoes;
- c) E-mail dirigido ao banco reclamacoes@bancobai.cv;
- d) Diretamente ao BCV - Banco de Cabo Verde: gsc@bcv.cv

5.2. Tratamento, Decisão e Comunicação

Registo – Todas as reclamações são registadas em sistema informático seguro, com emissão de número único de referência; por forma a garantir a sua análise, acompanhamento e cumprimento dos prazos.

Confirmação de receção - O reclamante recebe, no prazo de 48 horas, confirmação de receção e informação sobre o prazo legal de resposta; **Análise** - Conduzida por unidade independente, garantindo imparcialidade;

Resposta - Formal, clara, objetiva e fundamentada, no prazo legal máximo de 10 dias úteis, prorrogável em casos complexos, mediante comunicação prévia ao reclamante;

Comunicação - Por escrito, utilizando preferencialmente o canal eletrónico/email.

5.3. Arquivo e Confidencialidade

Todas as reclamações e respetivas respostas são arquivadas pelo período legalmente regulamentado.

Após o período legal, os dados serão eliminados em conformidade com a Lei da Proteção de Dados.

O dever de sigilo aplica-se a todos os colaboradores envolvidos.

5.4. Recurso ao Regulador e Outras Entidades

Caso a resposta do Banco não seja satisfatória, o Reclamante poderá, no prazo de 30 dias, apresentar o recurso ao Provedor de Clientes (provedordeclientes@bancobai.cv).

Caso não obtenha resposta dentro do prazo regulamentar, prorrogável em situações complexas, mediante comunicação prévia ao cliente, ou considerar a resposta do Banco e/ou do Provedor insatisfatória ou desfavorável, o Reclamante poderá recorrer, em segunda instância, ao Banco de Cabo Verde (BCV), através do e-mail gsc@bcv.cv.

6. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

Conselho de Administração (CA): Aprova a política e supervisiona a sua aplicação.

Comissão Executiva (CE): Implementa, acompanha e melhora continuamente o processo de gestão de reclamações;

Provedor do Cliente (PC): Atua como mediador independente entre cliente e Banco.

Gabinete do Secretário da Sociedade (GSS): Gere e coordena operacionalmente as reclamações, define normas e avalia riscos;

UE: Parceiras estratégicas, que sustentam a resolução, atuando como partes fundamentais na eficiência, qualidade e credibilidade do tratamento de reclamações

BCV: Entidade supervisora e instância de recurso, garantindo que os bancos respeitam os direitos dos clientes e cumprem a regulamentação;

SISP: Atua como suporte, fornecendo relatórios e registos técnicos que permitem ao Banco responder ao cliente;

7. INCUMPRIMENTO

O incumprimento dos princípios orientadores descritos na presente política pelos Colaboradores do BAICV, será considerado como uma violação das normas internas do Banco.

Como tal, a inobservância do conteúdo desta política, constituirá sempre uma infração disciplinar para colaboradores internos ou contratual para entidades externos, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que ocorra no caso, ficando o colaborador, ou entidade contratada em causa sujeita aos procedimentos legais e disciplinares que se mostrem adequados e aplicáveis às circunstâncias apuradas.

8. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

A presente política deve ser revista sempre que se considera desadequado em cumprimento da legislação ou regulamentação interna ou externa, e respeitando o tempo previsto para atualização definido no BAICV. Qualquer alteração ou revisão desta política deverá ser submetida ao Conselho de Administração para aprovação.

9. DIVULGAÇÃO E ACESSO

A presente política é objeto de divulgação através da intranet e disponibilizada igualmente em outros canais definidos para comunicação do Banco.