

Caro Cliente,

Agradecemos a sua colaboração, trazendo ao nosso conhecimento situações que devem ser corrigidas / esclarecidas / melhoradas, colaborando assim com o BNI, para lhe prestarmos um melhor Serviço.

Colocamos à sua disposição os seguintes canais, através dos quais poderá colocar-nos as suas sugestões e reclamações:

Gestor no Balcão

O seu Gestor encontra-se inteiramente à sua disposição, para receber a sua sugestão /reclamação, a qual poderá ser apresentada pessoalmente, preenchendo o [formulário de reclamações](#) disponível no portal do BNI, enviando por carta, e-mail ou telefone, conforme lhe for mais conveniente.

BNI Online

Poderá apresentar a sua reclamação sobre cartões, através do Serviço de *Contact Center BNI Online*, com os números 929 090 060 e 924 068 383, todos os dias, a qualquer hora ou por e-mail (bnionline@bni.ao ou db-callcenter@bni.ao)

Provedoria do Cliente

Poderá contactar a *Provedoria do Cliente* por carta (Av. Comandante Che Guevara, nº42-A Bairro Maculusso - Luanda), e-mail (provedoriacliente@bni.ao) ou por telefone: +(244) 222 632 900 - 929667117 de 2ª a 6ªF das 08h30 às 16h30.

Todas as reclamações apresentadas ao BNI, são analisadas no pressuposto de garantir a máxima transparência na relação entre o Cliente e o BNI, assegurando a normalização e a justiça no respectivo tratamento.

O rigor e celeridade no tratamento das reclamações, requer que estas sejam feitas por escrito, preferencialmente preenchendo o [formulário de reclamações](#) ainda que tenha, previamente, apresentado uma carta, ou registado a sua reclamação, no Livro de Reclamações da Agência BNI.

Da parte do BNI, pode contar com os seguintes procedimentos:

- Comunicar a resposta sobre a reclamação do Cliente, no menor período de tempo possível e mantê-lo(a) informado sobre a evolução do assunto até à resolução da reclamação, através de e-mails, cartas e contactos telefónicos.
- Disponibilizar os **formulários de reclamações** no Site www.bni.ao e nas Agências e Postos da rede BNI e BNI Prime.
- Registrar adequadamente a sua reclamação. Agradecemos a sua colaboração, não se esquecendo de referir:
 - Nome completo do reclamante;
 - Motivo da reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais solicita um esclarecimento e o período ao qual a mesma se reporta;
 - Agência ou serviço onde ocorreram os factos objecto da reclamação;
 - Lugar, data e assinatura.

Sempre que a reclamação apresentada ao Gestor não seja resolvida em 10 dias úteis, será reencaminhada para a *Provedoria do Cliente* que assegurará a resposta final. Esta resposta poderá ser efectuada por carta, contacto telefónico ou promovendo uma reunião com o Cliente.

Pode contar com o tratamento rigoroso do seu caso.

BANCO BNI. PAIXÃO PELO FUTURO.