

O que é a Provedoria do Cliente?

É a área que tem como missão promover a melhoria contínua na prestação de serviço aos clientes e potenciais clientes, sendo estes particulares e empresas.

Como posso reclamar?

Poderá apresentar a sua reclamação através dos seguintes canais:

- Endereço electrónico (provedoria@finibancoangola.co.ao);
- Página institucional www.finibancoangola.co.ao);
- Centro de contacto: +244 222 654 200;
- Balcão, mediante o preenchimento do livro de reclamações;
- Carta, dirigindo-se aos balcões ou na sede do Finibanco, situada na Travessa Engrácia Fragoso n.º 24 RC/, Luanda-Angola, ao cuidado da Provedoria do Cliente.

Qual é o tempo de resposta à reclamação?

Os prazos de resposta à reclamação estão regulamentados no art.º 23 do [Aviso N.º 12/16](#), de 5 de Setembro do BNA, e aplicam-se da seguinte forma:

- Quando envolve apenas uma instituição: 20 (vinte) dias;
- Quando envolve duas ou mais instituições estabelecidas em Angola: 30 (trinta) dias;
- Quando envolve uma ou mais instituições não estabelecidas em Angola: 60 (sessenta) dias.
- Em situações complexas onde não seja possível cumprir com os prazos acima indicados o banco notificará o cliente dentro do prazo acima descrito, dando um ponto de situação e justificando o atraso na resposta.
- Informamos que o cliente pode ainda apresentar a sua reclamação directamente ao BNA ou fazer recurso à página <http://www.provedoriadoclientebancario.bna.ao/>.