

/ O QUE É A PROVEDORIA DO CLIENTE?

A provedoria tem como objectivo principal defender os direitos e interesses dos clientes. É responsável por receber as reclamações e assegurar que são analisadas e resolvidas de forma justa e atempada.

/ COMO POSSO RECLAMAR?

Poderá apresentar a sua reclamação através dos seguintes canais:

- Endereço electrónico
 - Particulares (experienciadocliente@accessbankplc.com);
 - Empresas (experienciadoclienteempresas@accessbankplc.com);
- Página institucional <https://angola.accessbankplc.com>
- Contacto telefónico: +244 222 636 095
- Livro de Reclamações, disponível nos balcões;
- Carta, dirigida ao balcão de domiciliação da conta ou à sede do **Access Bank Angola, S.A.**, situada na **Avenida Gamal Abdel Nasser, Torre Victória, Piso 0, Kinaxixi, Luanda**, ao cuidado da **Experiência 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 Banco Nacional de Angola**, e aplicam-se da seguinte forma:

- Quando envolve apenas o Access Bank: 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 **Banco Nacional de Angola** ou fazer recurso à página provedoriadoclientebancario.bna.ao/