



BANCO NACIONAL DE ANGOLA

## ANEXO

### Serviços do Centro de Atendimento

- a) Esclarecer dúvidas de índole operacional que sejam apresentas por titulares e/ou utilizadores de cartões;
- b) Permitir aos titulares ou utilizadores dos cartões efectuarem as notificações decorrentes de situações de perda, furto, roubo ou falsificação do cartão, previstas na alínea a), do número 1, do artigo 5º, do Aviso nº 10/12, de 2 de Abril;
- c) Esclarecer questões de índole operacional e/ou técnica que sejam apresentas por comerciantes aceitantes de cartões;
- d) Os pedidos de ajuda podem ser efectuados por telefone ou por correio electrónico;
- e) Assegurar a resolução de problemas tendo como base, um manual;
- f) No caso de problemas de comunicações, encaminhar um registo (*ticket*) para a área técnica do operador da rede Multicaixa ou para os operadores de comunicações (consoante esteja definido no procedimento interno);
- g) No caso de problemas com equipamento, encaminhar para o respectivo provedor de serviço ou para o banco adquirente (banco de apoio) para providenciar uma solução;
- h) Proporcionar outros esclarecimentos técnicos ou operacionais que sejam solicitados pelos comerciantes;
- i) Encaminhar para o banco emissor ou adquirente, consoante o caso, os pedidos de ajuda que não tenham natureza eminentemente operacional e técnica, e que sejam do âmbito do banco;
- j) Atribuir um número de registo (*ticket*) a cada pedido de ajuda que não fique de imediato resolvido por meio da interacção telefónica ou por correio electrónico;
- k) Fazer o seguimento dos pedidos de ajuda pendentes para a sua rápida resolução;
- l) Interagir com os comerciantes, sempre que haja necessidade, em função de indicações obtidas a partir da análise estatística ou outra.