

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES



www.confiancaseguros.co.ao

J U N T O S C O N F I A M O S

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

ÍNDICE

1.	ÂMBITO E OBJECTIVO	2
3.	PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO	2
4.	INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTOS.....	3
5.	MERCADO ALVO DOS PRODUTOS	3
6.	PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES	3
7.	PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	3
8.	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	4
9.	QUALIFICAÇÃO E ADEQUAÇÃO	4
10.	REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO	4
11.	RESPONSABILIDADES.....	4
12.	DIVULGAÇÃO.....	4
13.	REVISÃO	4
14.	APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR	5

Elaborado por:

Gabinete Jurídico

15/05/2024

SGQ - Controle de Documentos e Registo:

Verificado por:

Gabinete de Compliance

12/06/2024

Aprovado por:

Conselho de Administração

19/06/2025

Revisão:

2

14/05/2025

PO-130-PR1-0

Edifício Beira - Zona Financeira do Patriota (ZFP) - Estrada do Lar O Patriota - Luanda - Angola

Call Center: (+244) 937 948 484 / WhatsApp: (+244) 937 948 484

info@confiancaseguros.co.ao - www.confiancaseguros.co.ao

Matrícula C.R.C de Luanda Nº 1840-08

NIF:5417036013

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

1. ÂMBITO E OBJECTIVO

A presente política tem por objectivo estabelecer princípios orientadores, regras e procedimentos a serem observados de formas a garantir a manutenção e preservação da confiança, satisfação e qualidade dos serviços.

2. ENQUADRAMENTO LEGAL, REGULAMENTAR E NORMATIVO

2.1. Consideram-se relevantes para a presente política, os seguintes diplomas:

- Lei 18/22 de 7 de Julho – Lei da Actividade Seguradora
- Lei 14/21 de 19 de Maio – Regime Geral das Instituições Financeiras
- Lei 15/03 de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei 4/03 de 18 de Fevereiro – Lei sobre as Cláusulas Gerais dos Contratos
- Norma Regulamentar 3/25 de 7 de Março

2.2. Políticas Relevantes

- Código de Conduta e Ética
- Política Conheça o Seu Cliente e Parceiro
- Política de Protecção de Dados Pessoais
- Política de Identificação e Mitigação de Conflitos de Interesses
- Política de Gestão de Risco

3. PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO

- A **Confiança Seguros, S.A** está comprometida com a gestão e tratamento distinto ao Tomador de Seguro, Segurados, Beneficiários e Terceiros, e fá-lo desde o momento da angariação e contratação. Para tal, assegura que os colaboradores tenham qualificação adequada e possam, no contacto directo ou indirecto com o cliente, prevenir possíveis situações que levem a insatisfação com relação ao produto e serviço apresentados.
- Nos tratos com os clientes, a **Confiança Seguros, S.A** usa de equidade e leva em conta a salvaguarda dos seus direitos legalmente estabelecidos, por garantir a qualidade dos serviços, a protecção dos interesses económicos e dando informação adequada sobre o produto ou serviço que fornece.
- A **Confiança Seguros, S.A** garante que os seus produtos ou serviços estejam aptos para satisfazer os fins a que se destinam e que se adequem às legítimas expectativas do cliente.

A **Confiança Seguros, S.A**, considerando o perfil do cliente, comunica de forma clara, oportuna e na íntegra, sobre as cláusulas contratuais constantes da apólice de seguro, particularmente, a extensão e complexidade dos produtos e serviços, as condições de adesão, prémios a pagar, encargos a suportar pelos clientes, comissões aplicáveis e demais condições, bem como os direitos e deveres dos clientes, evitando quaisquer situações de omissão ou possível má interpretação na venda e pós-venda, assegurando a liberdade de escolha e igualdade nas contratações, podendo o cliente subscrevê-las ou aceitá-las.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico	Gabinete de Compliance	Conselho de Administração	2
15/05/2024	12/06/2024	19/06/2025	14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			PO-130-PR1-0

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

4. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTOS

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento que permita a tomada de uma decisão informada e fundamentada.

5. MERCADO ALVO DOS PRODUTOS

A Confiança Seguros, S.A identifica o mercado-alvo de cada produto de seguro para assegurar que na sua comercialização ou quando o seu distribuidor o comercializa, fica claro a quem deve o produto ser apresentado, e que os mesmos se adequem às respectivas características, perfil e necessidades ajustadas aos Tomadores de Seguros ou Segurados de modos a que, no geral, não seja considerado inadequado.

6. PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES

O tratamento, dos dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta. Todos os colaboradores e membros dos órgãos sociais estão vinculados ao dever de sigilo estabelecido no Código de Conduta em vigor na Confiança Seguros, S.A.

7. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

- i. Entende-se por *Conflito de Interesse*, situações em que a Confiança Seguros, S.A ou colaboradores, no exercício das suas actividades e/ou funções, tenham interesses próprios do qual esperam obter benefícios que possam interferir, ou ser susceptíveis de interferir, com os deveres de diligência, lealdade e imparcialidade, em desconsideração aos interesses que lhe são confiados.
- ii. Na eventualidade de um Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro Lesado identificar que na sua relação com a Seguradora alguma das disposições da presente Política ou de qualquer outro normativo que regule os deveres de conduta dos colaboradores da Seguradora ou de quem actue em nome desta não foi respeitada, poderá apresentar uma denúncia, utilizando para o efeito os canais disponíveis.
- iii. Os colaboradores devem revelar à Seguradora todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico	Gabinete de Compliance	Conselho de Administração	2
15/05/2024	12/06/2024	19/06/2025	14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			PO-130-PR1-0

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

8. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- I. Os clientes podem apresentar reclamações à **Confiança Seguros, S.A.** através dos meios e canais previstos no site da Companhia. Todas as reclamações são objecto de registo, e este processo não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
- II. Os colaboradores que intervêm nos processos de Gestão de Reclamações são idóneos, têm qualificação profissional adequada e desempenham as suas funções ou tarefas com rigor e qualidade.

9. QUALIFICAÇÃO E ADEQUAÇÃO

A **Confiança Seguros, S.A.** assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

10. REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A **Confiança Seguros, S.A.** através do Sistema de Gestão de Risco e Controlo Interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização o cumprimento da Política de Tratamento de Clientes.

11. RESPONSABILIDADES

- I. É responsabilidade do Conselho de Administração da **Confiança Seguros, S.A.** definir, aprovar, implementar e monitorizar os mecanismos e promover a disseminação e conhecimento da Política, promovendo programas de formação e notas de sensibilização.
- II. O Gabinete de Compliance fará o monitoramento do cumprimento da presente Política e os procedimentos adoptados, primando pela mitigação do risco reputacional para a Companhia.

12. DIVULGAÇÃO

A Comissão Executiva da **Confiança Seguros, S.A.** adoptará as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto nesta Política entre os trabalhadores, clientes, parceiros e outras entidades.

A presente Política será divulgada no sítio da internet da **Confiança Seguros, S.A.** disponível em www.confiancaseguros.co.ao, estando acessível para consulta por qualquer interessado.

13. REVISÃO

Esta Política será revista sempre que se verifiquem alterações que assim o justifiquem, nomeadamente, as alterações na regulamentação emitida pelos órgãos de supervisão ou outra legislação a que a **Confiança Seguros, S.A.** está adstrita ou outros factos relevantes.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico	Gabinete de Compliance	Conselho de Administração	2
15/05/2024	12/06/2024	19/06/2025	14/05/2025
SGQ - Controlo de Documentos e Registo:			PO-130-PR1-0

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Cabe ao *Gabinete de Compliance* propor a revisão, considerando que as alterações referidas comprometam a conformidade da presente Política.

Em tudo que não esteja especialmente estabelecido na presente Política, aplicam-se as disposições legais em vigor.

14. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

A presente Política entra em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico	Gabinete de Compliance	Conselho de Administração	2
15/05/2024	12/06/2024	19/06/2025	14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			PO-130-PR1-0