

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



www.confiancaseguros.co.ao

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

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES LEGAIS	2
Artigo 1º - Objecto	2
Artigo 2º - Autonomia e Funcionamento	2
Artigo 3º - Competências	2
Artigo 4º - Funções	3
Artigo 5º - Direito a Apresentar Reclamação	3
CAPÍTULO II - PROCEDIMENTOS	4
Artigo 6º - Reclamação	4
Artigo 7º - Requisitos da Reclamação	4
Artigo 8º - Canais para Formalizar a Reclamação	5
Artigo 9º - Inadmissibilidade da Reclamação	5
Artigo 10º - Prazos	6
Artigo 11º - Tratamento da Reclamação	6
Artigo 12º - Dever de Fundamentação e Comunicação da Decisão	6
Artigo 13º - Dever da Reclamação	7
Artigo 14º - Recurso ao Provedor do Cliente	7
Artigo 15º - Dever de Colaboração com o Provedor	7
Artigo 16º - Registo	8
Artigo 17º - Revisão	8
Artigo 18º - Aprovação e Entrada em Vigor	8

Elaborado por:

Gabinete Jurídico
17/09/2018

Verificado por:

Gabinete de Compliance
12/06/2024

Aprovado por:

Conselho de Administração
19/06/2025

Revisão:

2

14/05/2025

SGQ - Controle de Documentos e Registo:

P1-47-PR1-1

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

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO I DIPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Objecto

O presente regulamento tem como fundamento legal a Lei 18/22 de 7 de Julho - **Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora**, e a norma Regulamentar 3/25 de 7 de Março sobre **Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações**. Tem por objecto regulamentar os termos e condições de funcionamento do *Centro de Reclamações* da **Confiança Seguros, S.A.**, bem estabelecer o conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento da legislação aplicável, devem ser observadas pelos respectivos membros.

Artigo 2º Autonomia e Funcionamento

1. O *Centro de Reclamações* é uma área autónoma hierarquicamente dependente do *Conselho de Administração*, responsável pela gestão centralizada de recepção e respostas de reclamações.
2. O *Centro de Reclamações* é integrado por colaboradores com idoneidade e qualificação profissional adequados para a gestão dos processos que lhe sejam submetidos.
3. O *Centro de Reclamações* assegura:
 - a) A implementação e manutenção de um sistema de controlo actualizado por forma a permitir evidenciar o histórico de atendimento e os dados de identificação dos consumidores, produtos e serviços, de modo a detectar e corrigir os problemas recorrentes ou sistémicos e acautelar os eventuais riscos legais e/ou operacionais;
 - b) A implementação e manutenção de um mecanismo de reporte interno ao *Conselho de Administração*, ao *Provedor do Cliente*, e ao órgão supervisor;
 - c) A implementação e manutenção de um mecanismo de monitorização do cumprimento da política de tratamento de clientes;
 - d) Ampla divulgação sobre a sua existência, finalidade e formas de utilização.

Artigo 3º Competências

1. Ao *Centro de Reclamações* compete receber, apreciar e decidir sobre as reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Mediadores, Parceiros ou outros Terceiros Lesados, Pessoas Singulares ou Colectivas, de acordo com os procedimentos e prazos fixados no presente regulamento.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico 17/09/2018	Gabinete de Compliance 12/06/2024	Conselho de Administração 19/06/2025	2 14/05/2025
SGQ - Controlo de Documentos e Registo:			P1-47-PR1-1
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			

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2. Ao *Centro de Reclamações* compete ainda:

- Tratar de forma equitativa, imparcial, célere e eficiente as reclamações que sejam submetidas a sua consideração;
- O tratamento adequado dos dados pessoais dos reclamantes, das informações e documentos apresentados;
- A prevenção e gestão de conflitos de interesses;
- Informar sobre a evolução do processo sempre que solicitado pelo reclamante ou pelo respectivo representante legal.
- Decidir sobre as reclamações submetidas ao *Centro de Reclamações*;
- Emitir recomendações sobre as Reclamações.

Artigo 4º Funções

O Centro de Reclamações tem como funções:

- Acusar a recepção da reclamação no prazo estabelecido;
- Verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações;
- Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo entre a **Confiança Seguros, S.A** e o reclamante;
- Solicitar da área competente, informações e documentos que considere necessários e convenientes para a cabal apreciação dos factos aduzidos na reclamação;
- Prestar os esclarecimentos e informações relevantes e necessários sobre a tramitação do processo e observar o prazo previsto para a sua conclusão;
- Apresentar, por escrito, dentro dos prazos estabelecidos, respostas as reclamações apresentadas;
- Propor ao *Conselho de Administração*, quando necessário, recomendações, medidas correctivas ou de aprimoramento de procedimentos e de rotinas, em função da análise das reclamações recebidas e das deficiências identificadas.

Artigo 5º Direito a Apresentar a Reclamação

- Os Tomadores de Seguros, Seguros, Beneficiários ou Terceiros Lesados, observados os requisitos de admissibilidade aqui definidos, gozam do direito de apresentar, ao *Centro de Reclamações da Confiança Seguros, S.A*, as reclamações que considerem relevantes.
- A apresentação de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para os reclamantes.
- Das decisões proferidas pelo *Centro de Reclamações* cabe recurso ao *Provedor do Cliente*.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico 17/09/2018	Gabinete de Compliance 12/06/2024	Conselho de Administração 19/06/2025	2 14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			P1-47-PR1-1

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

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

4. A intervenção do *Provedor do Cliente* não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recorrer aos tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial existentes.

CAPÍTULO II PROCEDIMENTOS

Artigo 6º Reclamação

1. Considera-se *Reclamação*, a ser apresentada pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou outros Terceiros Lesados, Mediadores, Parceiros, Pessoas Singulares ou Colectivas:
 - a) A manifestação de discordância em relação a posição assumida pela **Confiança Seguros, S.A.**;
 - b) A insatisfação em relação aos serviços prestados;
 - c) Eventual incumprimento contratual ou legal pela **Confiança Seguros, S.A.**;
 - d) Tudo quanto não seja subsumível nas alíneas anteriores, mas que se configure contrário ao *Código de Conduta* e as políticas internas da **Confiança Seguros, S.A.**
2. Para efeitos aqui estabelecidos, não se insere no conceito de reclamação, as declarações que integram o processo de negociação contratual, interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, comunicações inerentes ao processo regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou de esclarecimentos.

Artigo 7º Requisitos da Reclamação

1. A reclamação deverá ser apresentada por escrito, contendo os seguintes elementos:
 - a) O nome completo do reclamante e/ou da pessoa que o represente;
 - b) Referência à qualidade de reclamante, nomeadamente, Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou outros Terceiros Lesados, Mediadores, Parceiros, Pessoas Singulares ou Colectivas;
 - c) Os dados de contacto do reclamante e/ou da pessoa que o represente;
 - d) Cópia do documento de identificação do reclamante;
 - e) Referência à apólice de seguro ou do processo de sinistro quando a reclamação incida sobre um destes objectos;
 - f) Descrição clara e pormenorizada dos factos que motivam a reclamação, designadamente, a data e o local em que os mesmos correram e a identificação dos respectivos intervenientes;
 - g) A assinatura do reclamante ou da sua representação legal;
 - h) Data e local da reclamação.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico 17/09/2018	Gabinete de Compliance 12/06/2024	Conselho de Administração 19/06/2025	2 14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			P1-47-PR1-1

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2. O reclamante poderá anexar à reclamação, os documentos de suporte necessários para sua apreciação.
3. Na ausência de alguns dos elementos acima enumerados a **Confiança Seguros, S.A** convidará o reclamante para, no prazo de 5 (cinco) dias, adicionar os dados em falta.

Artigo 8º

Canais para Formalizar a Reclamação

A apresentação da reclamação pode ser feita pessoalmente ou por meios informáticos e electrónicos, através dos seguintes canais:

- Endereço electrónico: reclamacoes@confiancaseguros.co.ao
- Formulário de Reclamações disponível nas Agências
- Página Institucional: www.confiancaseguros.co.ao
- Telefone: (+244) 941 804 812
- Por carta, endereçada à **Confiança Seguros, S.A**, edifício Beira, Zona Financeira do Patriota (ZFP), Estrada do Lar do Patriota - **Luanda**, Angola.

Artigo 9º

Inadmissibilidade da Reclamação

1. A não admissão de reclamações, ou continuidade do tratamento destas pela **Confiança Seguros, S.A**, pode ocorrer nas circunstâncias que se seguem:
 - a) Sejam omitidos elementos essenciais que inviabilizem a respectiva análise e/ou gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo estabelecido, a contar da comunicação;
 - b) Em que se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria da competência de órgãos judiciais ou arbitrais ou quando o seu objecto tenha sido previamente examinado por estas instâncias;
 - c) No decurso da gestão da reclamação, a **Confiança Seguros, S.A** tomar conhecimento de que a matéria objecto da reclamação se encontra pendente de resolução, em virtude de ter sido submetido à apreciação e decisão de órgãos arbitrais ou judiciais;
 - d) Em que se reitere a reclamação apresentada pelo mesmo reclamante, em relação a mesma matéria e que já tenha sido objecto de resposta pela **Confiança Seguros, S.A**;
 - e) Em que a reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé e/ou o seu conteúdo seja qualificado como vexatório, ofensivo aos bons costumes;
 - f) Em que o reclamante não seja parte legítima ou não tenha interesse em reclamar.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico	Gabinete de Compliance	Conselho de Administração	2
17/09/2018	12/06/2024	19/06/2025	14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			P1-47-PR1-1

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2. Verificada quaisquer das circunstâncias acima mencionadas, a reclamação será arquivada e o reclamante devidamente notificado da decisão da Confiança Seguros S.A, no prazo estabelecido.

Artigo 10º

Prazos

1. O procedimento de Reclamação está sujeito aos seguintes prazos gerais:

Facto	Prazo
Acusar a recepção da reclamação	Até 5 dias úteis
Requerer/Adicionar informações omitidas	Até 10 dias úteis
Responder ao reclamante	Até 15 dias úteis

2. Nos casos de processos que se revistam de especial complexidade, o prazo de resposta poderá ser estendido para até 20 (vinte) dias.

Artigo 11º

Tratamento da Reclamação

1. Após recebimento da reclamação, será atribuído um número de referência para rastreamento futuro e dele dar conhecimento ao reclamante.
2. Caso a reclamação não incluir os elementos necessários para o efeito, a **Confiança Seguros, S.A** notificará o reclamante para suprir a omissão.
3. Sempre que, por razões justificáveis, não for possível a **Confiança Seguros, S.A** observar os prazos internos definidos para a gestão da reclamação, a seguradora dará conhecimento do facto ao reclamante, as diligências em curso e a data estimada para a conclusão do processo.

Artigo 12º

Dever de Fundamentação e Comunicação da Decisão

1. Qualquer decisão proferida pela **Confiança Seguros, S.A** no âmbito do processo de reclamação, deve ser devidamente fundamentada nos termos das leis que regulam a actividade desenvolvida pela seguradora, as disposições legais e contratuais aplicáveis e demais políticas e normativos vigentes na companhia.
2. A decisão deve ser enunciada por escrito, em linguagem clara, objectiva e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante, transmitindo o resultado da apreciação em suporte de papel ou qualquer outro meio idóneo, duradouro e acessível ao reclamante.

Elaborado por:

Gabinete Jurídico
17/09/2018

Verificado por:

Gabinete de Compliance
12/06/2024

Aprovado por:

Conselho de Administração
19/06/2025

Revisão:

2
14/05/2025
P1-47-PR1-1

SGQ - Controle de Documentos e Registo:

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

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 13º

Dever de informação

Caso a decisão não satisfaça integralmente os termos da reclamação, a Seguradora deverá esclarecer ao reclamante sobre as opções de que dispõe para prosseguir o tratamento da sua pretensão, particularmente o Provedor do Cliente, a ARSEG, os mecanismos de resolução extrajudiciais de litígios e os tribunais.

Artigo 14º

Recurso ao Provedor do Cliente

1. Caso o reclamante não obtenha resposta da Seguradora nos prazos estipulados ou tendo sido observados os prazos discorde do sentido da mesma, poderá recorrer aos serviços do **Provedor do Cliente** para apreciação do diferendo.
2. O **Provedor do Cliente** é a pessoa singular ou colectiva, munida de competências técnicas e profissionais em matérias relativas aos seguros e que não possui vínculo laboral com a Seguradora, habilitado para apreciação célere e imparcial das reclamações que lhe são submetidas.
3. O **Provedor do Cliente** actua como um canal de comunicação entre a **Confiança Seguros, S.A** e os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou outros Terceiros Lesados, Mediadores, Parceiros, Pessoas Singulares ou Colectivas, esclarecendo, prevenindo e fazendo a mediação de conflitos concorrendo para a solução dos mesmos.
4. O reclamante poderá manter contacto com o **Provedor do Cliente** da **Confiança Seguros, S.A**, o Sr. **Joaquim Manuel Terim**, pelos seguintes canais:
 - Telefone: (+244) 927 32 63 48
 - Email: provedordocliente@confiancaseguros.co.ao
 - Endereço: Bairro Miramar, Rua Companhia de Jesus, casa n. 61, Sambizanga – Luanda

Artigo 15º

Dever de Colaboração com o Provedor

A **Confiança Seguros, S.A** adoptará as medidas necessárias para garantir que os procedimentos previstos para a tramitação da informação requerida pelo **Provedor do Cliente** seja efectuada com rapidez, segurança e coordenação.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico 17/09/2018	Gabinete de Compliance 12/06/2024	Conselho de Administração 19/06/2025	2 14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			P1-47-PR1-1
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			

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 16º

Registo

A **Confiança Seguros, S.A** manterá o registo integral das reclamações por um período não inferior a 5 (cinco) anos, garantindo a identificação do reclamante, a data de entrada e motivo da reclamação, data da ocorrência dos factos reclamados, bem como as apreciações feitas, respectivas medidas e resolução e a data de comunicação da resposta ao reclamante.

Artigo 17º

Revisão

O presente regulamento só poderá ser alterado por decisão do *Conselho de Administração*, sempre que os factos assim o justifiquem, nomeadamente alterações na regulamentação emitida pelos órgãos de supervisão ou outra legislação a que a **Confiança Seguros, S.A** está adstrita, ou outros factos relevantes.

Artigo 18º

Aprovação e Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pelo *Conselho de Administração*.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Revisão:
Gabinete Jurídico 17/09/2018	Gabinete de Compliance 12/06/2024	Conselho de Administração 19/06/2025	2 14/05/2025
SGQ - Controle de Documentos e Registo:			P1-47-PR1-1