

# REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE



[www.confiancaseguros.co.ao](http://www.confiancaseguros.co.ao)

J U N T O S   C O N F I A M O S

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

### ÍNDICE

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES LEGAIS .....                                    | 2  |
| Secção I – Disposições Legais .....                                      | 2  |
| Artigo 1º - Objecto .....                                                | 2  |
| Artigo 2º - Funções .....                                                | 2  |
| Secção II - Independência e Autonomia Organizativa .....                 | 3  |
| Artigo 3º - Independência .....                                          | 3  |
| Artigo 4º - Autonomia Organizativa .....                                 | 3  |
| Artigo 5º - Princípio da Gratuidade .....                                | 4  |
| Secção III - Designação, Mandato e Incompatibilidades .....              | 4  |
| Artigo 6º - Designação e Duração do Mandato .....                        | 4  |
| Artigo 7º - Cessação de Função .....                                     | 4  |
| Artigo 8º - Incompatibilidades .....                                     | 5  |
| Secção IV - Deveres .....                                                | 6  |
| Artigo 9º - Sigilo .....                                                 | 6  |
| Artigo 10º - Apoio e Colaboração da Seguradora .....                     | 6  |
| Artigo 11º - Colaboração do Provedor com a ARSEG .....                   | 7  |
| CAPÍTULO II - PROCEDIMENTO .....                                         | 7  |
| Artigo 12º - Direito a Apresentação de Reclamação .....                  | 7  |
| Artigo 13º - Legitimidade .....                                          | 7  |
| Artigo 14º - Elegibilidade das Reclamações .....                         | 7  |
| Artigo 15º - Requisitos Mínimos da Reclamação .....                      | 8  |
| Artigo 16º - Canais para a Formalizar as Reclamações ao Provedor .....   | 8  |
| Artigo 17º - Inadmissibilidade da Reclamação .....                       | 9  |
| Artigo 18º - Princípio do Contraditório .....                            | 10 |
| Artigo 19º - Processo .....                                              | 10 |
| Artigo 20º - Critérios de Apreciação .....                               | 10 |
| Artigo 21º - Prazos Gerais .....                                         | 10 |
| Artigo 22º - Da Decisão .....                                            | 11 |
| Artigo 23º - Recomendações Efectuadas à Seguradora .....                 | 11 |
| Artigo 24º - Coexistência de Outras Vias de Resolução de Conflitos ..... | 11 |
| CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES FINAIS .....                                  | 12 |
| Artigo 25º - Deveres e Divulgação .....                                  | 12 |
| Artigo 26º - Revisão .....                                               | 12 |
| Artigo 27º - Aprovação e Entrada em Vigor .....                          | 12 |

Elaborado por:

Gabinete Jurídico  
17/09/2018

Verificado por:

Gabinete de Compliance  
14/06/2024

Aprovado por:

Conselho de Administração  
19/06/2025

Revisão:

2

14/05/2025

SGQ - Controle de Documentos e Registo:

P1-47-PR1-1

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

### CAPÍTULO I DIPOSIÇÕES GERAIS

#### Secção I Disposições 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**. Este regulamento define o *Estatuto do Provedor do Cliente* da Confiança Seguros S.A, enquanto segunda instância de apreciação das reclamações, estabelece os princípios e normas de conduta que regem as relações com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Mediadores, Parceiros ou Terceiros Lesados, Pessoas Singulares ou Colectivas, as normas de funcionamento do *Provedor do Cliente*, assim como o procedimento para tramitar e resolver as reclamações que os mesmos apresentem, relacionados aos seus direitos.

Para facilitar a leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao *Provedor do Cliente* e à Confiança Seguros, S.A, adiante, serão efectuadas por “*Provedor*” e “*Seguradora*”, respectivamente.

##### Artigo 2º Funções

1. O *Provedor do Cliente* é um prestador de serviço contratado pela Seguradora para dar tratamento às reclamações em forma de recurso e que não se encontra em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar a isenção e análise das decisões.
2. No exercício da sua actividade, compete ao *Provedor*:
  - a) Apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros, relativamente aos actos ou omissões praticada pela Seguradora;
  - b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e a Seguradora, sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
  - c) Formular as recomendações que considere oportunas em função do teor e análise das reclamações que lhe sejam apresentadas;
  - d) Cumprir os deveres de comunicação e divulgação previstos por lei e por regulamentos.
3. Ao *Provedor* compete especificamente:
  - a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações;

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

- b) Instruir o processo de reclamação;
  - c) Solicitar à Seguradora a prestação de informações que considere relevantes para a apreciação das reclamações, incluindo o acesso aos processos e documentação existentes directamente relacionados com as reclamações apresentadas e qualquer outra documentação relevante para a sua apreciação, bem como a colaboração dos trabalhadores que intervieram no mesmo;
  - d) Procurar encontrar, em conjunto com a Seguradora, as soluções mais apropriadas à defesa dos direitos dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Mediadores, Parceiros ou Terceiros Lesados, Pessoas Singulares ou Colectivas, nas situações relacionadas com as reclamações apresentadas, quando tal se justificar;
  - e) Apresentar por escrito, dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, resposta às reclamações que haja recebido;
  - f) Dar a conhecer o resultado da apreciação da reclamação aos órgãos de gestão da Seguradora, bem como propor, quando necessário e assim o entenda, recomendações relativas a medidas correctivas ou de aprimoramento de procedimento e rotinas, em função da análise das reclamações recebidas e das deficiências identificadas;
  - g) Reportar ao Órgão Supervisor, sempre que lhe for solicitado.
4. O **Provedor** tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à Seguradora em resultado da apreciação das reclamações.

### Secção II Independência e Autonomia Organizativa

#### Artigo 3º Independência

O **Provedor** goza de total independência, não podendo ser responsabilizado pelos actos praticados, apreciações e recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada uma actuação dolosa ou grosseiramente negligente por parte deste.

#### Artigo 4º Autonomia Organizativa

1. O **Provedor**, no exercício das suas funções, organização e desenvolvimento dos seus serviços, actua com total autonomia em relação a Seguradora, podendo, para a eficiente execução do cargo e se assim o entender, dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos específicos dele exclusivamente dependentes.

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

2. Sem prejuízo de poder ser coadjuvado na prática de determinados actos por auxiliares ao seu serviço permanentemente identificados junto da Seguradora, as competências e poderes atribuídos ao **Provedor** não são delegáveis.
3. Os auxiliares ao serviço do **Provedor** previstos no número anterior, ficarão com as devidas adaptações, sujeitos ao estabelecido no presente Estatuto e Regulamento, nomeadamente em matéria do cumprimento do dever de sigilo.

### Artigo 5º

#### Princípio da Gratuitidade

A actividade desenvolvida pelo **Provedor** não acarreta quaisquer custos ou encargos para os reclamantes, bem como quaisquer ônus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

### Secção III

#### Designação, Mandato e Incompatibilidades

### Artigo 6º

#### Designação e Duração do Mandato

1. O **Provedor** é designado pelo Conselho de Administração da **Confiança Seguros S.A.**, a quem reportará a sua actividade.
2. É elegível ao exercício das funções de **Provedor** a pessoa singular, com honorabilidade pessoal e profissional, conhecimento e experiência adequados ao exercício das suas funções.
3. O **Provedor** é designado por um período inicial de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido por períodos sucessivos de 1 (um) ano, com o limite máximo de 5 (cinco) anos.
4. O início e termo do mandato coincidem com o ano civil.

### Artigo 7º

#### Cessação de Função

1. O **Provedor** pode cessar funções antes do termo do mandato, nos seguintes casos:
  - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
  - b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

- c) Incumprimento das condições exigidas para o respectivo exercício;
  - d) Violação grave dos seus deveres;
  - e) Incompatibilidade superveniente;
  - f) Renúncia;
  - g) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Regulamento.
2. A seguradora pode fazer cessar as funções do **Provedor** antes do termo do seu mandato, nos seguintes casos:
- a) Incumprimento dos deveres a que o **Provedor** se encontra vinculado.
  - b) Perda de requisitos para o exercício do cargo.
3. No caso de o **Provedor** cessar funções antes de terminar o seu mandato, o seu sucessor deverá ser designado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, após a data da cessação.

### Artigo 8º Incompatibilidades

1. As funções de **Provedor** não poderão ser exercidas por pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar a sua imparcialidade na análise ou decisão, designadamente:
- a) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto **Provedor**, ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com a Seguradora, com entidade que com esta encontre numa relação de domínio ou de grupo mediadora de seguros que com esta exerça actividade relacionada com a Seguradora;
  - b) Detenção directa ou indirecta, pelo próprio, respectivo cônjuge ou pessoa a si unida por união de facto, reconhecida ou não, ou parente em linha recta ou no 1º da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da Seguradora ou de entidade que com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo ou em mediadora de seguros que exerça actividade relacionada com a Seguradora;
  - c) Exercício, pelo próprio, respectivo cônjuge ou pessoa a si unida por união de facto, reconhecida ou não, ou parente em linha recta ou no 1º da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direcção ou gerência da Seguradora ou de entidade que com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo ou em mediadora de seguros que com esta exerça actividade relacionada com a Seguradora;
  - d) Exercício, pelo próprio, de actividade profissional em sociedades profissionais quando esta sociedade de profissionais, respectivos sócios, associados ou colaboradores prestem serviços a Seguradora ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou controlo.

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o provedor não poderá apreciar reclamações quando:
- Tenha, directa ou indirectamente, um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
  - Seja reclamante o respectivo cônjuge, pessoa a si unida por união de facto reconhecida ou não, ou algum parente ou afim, em linha recta ou até ao 2º da linha colateral, ou quando alguma dessas pessoas:
    - Tenha na reclamação algum interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;
    - Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
    - Tenha tido intervenção na situação objecto de reclamação em qualquer outra qualidade.

### Secção IV Deveres

#### Artigo 9º Sigilo

- Sem prejuízo do correcto exercício do cargo, o **Provedor** é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos de que toma conhecimento no âmbito das suas funções, quer estes digam respeito aos próprios reclamantes que a este se dirijam.
- O dever de sigilo a que o **Provedor** se encontra sujeito mantém-se apos a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo.
- O disposto nos números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, em relação aos colaboradores ou auxiliares do **Provedor** que, em virtude de tal facto, também tenham acesso a essa informação.

#### Artigo 10º Apoio e Colaboração da Seguradora

- A Seguradora, com vista a promover a boa actuação do **Provedor**, disponibilizará todo o apoio e colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correto desempenho das respectivas funções.
- Para o efeito a Seguradora compromete-se a:
  - Nomear e indicar ao **Provedor** um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessários;
  - Fornecer ao **Provedor** as informações e documentos considerados relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

- c) Assegurar as condições necessárias ao efectivo cumprimento dos deveres a que o *Provedor* se encontra sujeito.

### Artigo 11º

#### Colaboração do Provedor com a Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros - ARSEG

Sem prejuízo da sua independência, sempre que solicitado, o *Provedor* deve colaborar com a entidade de Regulação e Supervisão da Actividade Seguradora.

## CAPÍTULO II PROCEDIMENTO

### Artigo 12º

#### Direito a Apresentação de Reclamação

Os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Mediadores, Parceiros ou Terceiros Lesados, Pessoas Singulares ou Colectivas, observados os requisitos de admissibilidade aqui definidos, gozam do direito de apresentar ao *Provedor* as reclamações que considerem relevantes.

### Artigo 13º Legitimidade

1. A legitimidade para apresentar uma reclamação ao *Provedor* é da exclusiva competência dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Mediadores, Parceiros ou Terceiros Lesados, Pessoas Singulares ou Colectivas.

### Artigo 14º Elegibilidade das Reclamações

1. São consideradas elegíveis, para efeitos de apresentação ao *Provedor*, as reclamações que não tenham sido previamente resolvidas no âmbito do processo de gestão de reclamações da Seguradora.
2. Para efeitos do número anterior, considera-se que as reclamações não foram resolvidas quando:
  - a) Não tenha sido dada a resposta pela Seguradora, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da data da sua recepção e sem prestar a devida comunicação da falta de resposta.
  - b) Quando tendo sido observados os prazos estabelecidos para o efeito, o reclamante discorde do sentido da mesma.

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

### Artigo 15º

#### Requisitos Mínimos da Reclamação

1. A reclamação deverá ser apresentada **por escrito**, pessoalmente ou mediante representação, 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.
2. Adicionalmente, o reclamante deverá indicar as circunstâncias que originaram a apresentação da reclamação ao **Provedor**, conforme estabelecido no artigo 14º.
3. Juntamente com a reclamação dirigida ao **Provedor**, o reclamante poderá anexar todos os elementos de que disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como cópia da correspondência que haja trocado com o *Centro de Reclamações* da Seguradora.
4. O **Provedor**, sempre que entender necessário para o apuramento dos factos, poderá ainda solicitar ao reclamante, ao responsável pela gestão de reclamações da Seguradora ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da Seguradora com conhecimento dos factos referentes a reclamação, a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais em relação à reclamação apresentada.

### Artigo 16º

#### Canais para a Formalizar as Reclamações ao Provedor

1. As reclamações devem ser enviadas ao cuidado do **Provedor**, para o endereço ou email:
  - Provedor Designado pela Confiança Seguros, S.A: **Joaquim António Terim**
  - Telefone: (+244) 927 32 63 48
  - Email: [provedordocliente@confiancaseguros.co.ao](mailto:provedordocliente@confiancaseguros.co.ao)
  - Endereço: **Bairro Miramar, Rua Companhia de Jesus, casa nº 61, Sambizanga – Luanda**

| Elaborado por:                          | Verificado por:        | Aprovado por:             | Revisão:    |
|-----------------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------|
| Gabinete Jurídico                       | Gabinete de Compliance | Conselho de Administração | 2           |
| 17/09/2018                              | 14/06/2024             | 19/06/2025                | 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 DO PROVEDOR DO CLIENTE

2. Cabe ao reclamante apresentar a prova de recepção da reclamação por parte dos serviços do Provedor.

### Artigo 17º

#### Inadmissibilidade da Reclamação

1. Qualquer reclamação apresentada ao **Provedor** é sujeita a apreciação preliminar com vista a determinar se a mesma cumpre os requisitos de elegibilidade previstos no artigo 14º.
2. Caso a reclamação não tenha sido objecto de apreciação e tratamento do Centro de Reclamações da Seguradora nos termos previstos, o **Provedor** reencaminha a reclamação para aquele órgão.
3. Quando a reclamação apresentada não cumprir com os requisitos estabelecidos pelo artigo 15º e sempre que tal não se revele impossível, nomeadamente a ausência de dados de identificação e/ou de contactos correctos, o **Provedor** dará conhecimento de tal facto ao reclamante convidando-o a suprir tal omissão no prazo de 10 dias, sob pena de ser liminarmente indeferida.
4. As reclamações apresentadas ao **Provedor**, são liminarmente indeferidas quando:
  - 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) 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 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.
  - g) Nas demais situações que venham a ser previstas pelas normas legais e regulamentares aplicáveis.
5. O indeferimento liminar da reclamação ou a sua não apreciação, nos termos aqui definidos, deve ser comunicado pelo **Provedor** ao reclamante, por escrito e de forma fundamentada.

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

### Artigo 18º

#### Princípio do Contraditório

1. Verificada a admissibilidade da reclamação, o **Provedor** dará conhecimento da mesma a Seguradora, pelas vias privilegiadas indicadas para o efeito, para que, querendo, se pronuncie em relação a posição assumida e respectiva fundamentação.
2. A Seguradora deverá pronunciar-se no prazo de dez (10) dias úteis a contar da data de recepção da comunicação do **Provedor**.

### Artigo 19º

#### Processo

1. Na instrução e apreciação das reclamações, o **Provedor** deve ter em consideração o princípio da celeridade, procurando, em curto espaço de tempo, encontrar soluções consensuais e justas para as partes envolvidas.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o **Provedor** não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adoptar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.
3. As diligências probatórias serão efectuadas pelo **Provedor** que poderá, para o efeito, solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos existentes na seguradora relacionados com a reclamação.

### Artigo 20º

#### CrITÉrios de Apreciação

Na análise das reclamações que lhe são apresentadas, o **Provedor** actua de acordo com critérios de legalidade, equidade e imparcialidade, devendo agir no interesse exclusivo da justiça.

### Artigo 21º

#### Prazos Gerais

1. O **Provedor** aprecia as reclamações no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da respectiva recepção, prorrogando-se o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, nos casos em que as reclamações revistam maior complexidade.

| Elaborado por:                                                                                                                                                                                                                                                                           | Verificado por:                      | Aprovado por:                           | Revisão:        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| Gabinete Jurídico<br>17/09/2018                                                                                                                                                                                                                                                          | Gabinete de Compliance<br>14/06/2024 | Conselho de Administração<br>19/06/2025 | 2<br>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<br>Call Center: (+244) 937 948 484 / WhatsApp: (+244) 937 948 484<br>info@confiancaseguros.co.ao - www.confiancaseguros.co.ao<br>Matrícula C.R.C de Luanda Nº 1840-08<br>NIF:5417036013 |                                      |                                         |                 |

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

2. A reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem dos prazos acima referidos, depois de completamente instruída, desde que observados os requisitos de elegibilidade e critérios estipulados nos artigos 15º e 16º do presente Regulamento.

### Artigo 22º Da Decisão

1. O **Provedor** comunica, por escrito, ao reclamante e a Seguradora, os resultados da apreciação feita à reclamação e respectiva fundamentação, incluído, quando tal seja o caso, a recomendação que entenda dirigir a Seguradora.
2. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo **Provedor** seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Seguradora comunica ao **Provedor**, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada.
3. O **Provedor** informa ao reclamante, no prazo máximo de 10 (dez) dias, por escrito, qual a posição da Seguradora transmitida nos termos do número anterior.
4. As recomendações apresentadas pelo **Provedor** serão dirigidas ao Conselho de Administração da Confiança Seguros, S.A, transmitida nos termos do número anterior.

### Artigo 23º Recomendações Efectuadas à Seguradora

1. Efectuada a recomendação no termos previstos no número anterior, a Seguradora informa o **Provedor** quanto ao acolhimento, ou não, da recomendação que lhe foi dirigida, devendo fazê-lo por escrito e no prazo máximo de 5 (cinco) dias da data respectiva recepção.
2. Quando a recomendação não for acolhida pela Seguradora, o **Provedor** deve dar conhecimento de tal facto ao reclamante, por escrito.

### Artigo 24º Coexistência de Outras Vias de Resolução de Conflitos

1. A intervenção do **Provedor** não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.
2. A intervenção do **Provedor** na apreciação das reclamações que lhe sejam submetidas não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os de recurso contencioso.

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

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

### CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 25º Deveres de Divulgação

1. O **Provedor** deve divulgar, anualmente, as recomendações feitas, bem como da sua adopção pelos seus destinatários.
2. A Seguradora pode, se assim o entender, proceder à divulgação das recomendações que lhe hajam sido dadas pelo **Provedor** ou nos termos legais e regulamentares que lhe sejam aplicáveis, pelo período mínimo de três (3) anos no sítio da Internet da Seguradora.

#### Artigo 26º Revisão

O presente regulamento só poderá ser alterado por decisão do Conselho de Administração, sempre 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 27º 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<br>17/09/2018                                                                                                                                                                                                                                                          | Gabinete de Compliance<br>14/06/2024 | Conselho de Administração<br>19/06/2025 | 2<br>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<br>Call Center: (+244) 937 948 484 / WhatsApp: (+244) 937 948 484<br>info@confiancaseguros.co.ao - www.confiancaseguros.co.ao<br>Matrícula C.R.C de Luanda Nº 1840-08<br>NIF:5417036013 |                                      |                                         |                 |