



POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

(Aprovada em reunião do Conselho de Administração de 28 de Junho de 2024)

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJECTIVOS	4
3. ÂMBITO	4
4. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR	4
5. DEFINIÇÕES	4
6. RESPONSABILIDADES	5
7. PRINCÍPIOS GERAIS	5
8. CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO	6
9. PROCEDIMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	7
10. REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE DAS RECLAMAÇÕES	8
11. RECLAMAÇÃO DIRIGIDA AO PROVEDOR DO CLIENTE DA NOSSA	8
12. PRAZOS A OBSERVAR NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES	9
13. UNIDADES DE CONTROLO INTERNO	9
14. INCUMPRIMENTO	9
15. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA	9
16. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	9
17. ENTRADA EM VIGOR	10

Copyright

© 2024 NOSSA Seguros. Todos os direitos reservados. Este documento e a informação nele contida são propriedade da NOSSA Seguros. É um documento confidencial e para uso interno e restrito dos seus Colaboradores. É expressamente proibida, sem o consentimento prévio da empresa, a divulgação para o exterior, sob qualquer forma, de partes deste documento ou a sua totalidade.

1. INTRODUÇÃO

A Nova Sociedade de Seguros de Angola, S.A (doravante NOSSA) institui a presente política que define os princípios aplicáveis as reclamações.

2. OBJECTIVOS

A presente política tem como objectivos:

- a. Estabelecer as regras relativas à gestão das reclamações e as regras aplicáveis em matéria de relacionamento com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b. Reflectir a visão e os valores da NOSSA, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus Colaboradores e todas as entidades que tenham relação com a NOSSA.

3. ÂMBITO

O âmbito da presente política abrange todo o processo de gestão de reclamações dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da NOSSA, nomeadamente a definição de procedimentos para gerir as reclamações, estabelecimento de prazos para a resolução, determinação de responsabilidades, análise das reclamações e implementação de medidas se necessário. A política de Gestão de Reclamações também pode adicionalmente contribuir para melhorar a qualidade dos nossos serviços e processos.

4. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

A presente política foi elaborada com base nos seguintes diplomas:

- a. Lei n.º 18/22, de 7 de Julho, da Actividade Seguradora e Resseguradora (ARSEG- Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros);
- b. Aviso 1/15, de 13 de Outubro, Tratamento de Reclamações Apresentada às Empresas (ARSEG).

5. DEFINIÇÕES

Para efeitos da presente política, entende-se por:

- **Reclamação:** qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela NOSSA ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;

- **Livro de Reclamações:** é um documento oficial no qual os consumidores podem registar as suas reclamações e insatisfações em relação a produtos ou serviços adquiridos;
- **Tomador do seguro:** a entidade que celebra o contrato de seguro com a seguradora e, que é responsável pelo pagamento dos prémios;
- **Segurado:** a pessoa cuja vida, saúde, integridade física ou jurídica tem interesse em segurar, contratar um seguro, em seu benefício pessoal ou de terceiros;
- **Beneficiário:** pessoa singular ou colectiva, para quem reverte a prestação da seguradora, por efeito das coberturas prevista na proposta ou condições particulares;
- **Terceiro Lesado:** pessoas ou entidades que sofreram danos ou prejuízos causados por segurados da NOSSA ou qualquer entidade que tenha uma relação com a NOSSA (fornecedor, parceiro, agente corretor, colaborador);
- **Sistema de Gestão de Reclamações:** uma aplicação informática que trata das reclamações dos clientes e partes interessadas.

6. RESPONSABILIDADES

Sem prejuízo do previsto nos regulamentos, no âmbito das suas atribuições cabe:

- a) **Ao Conselho de Administração (CA):** aprovar a presente e futuras alterações da política, bem como supervisionar a sua eficácia;
- b) **À Comissão Executiva (CE):** aprovar os normativos internos necessários à aplicação da política.

7. PRINCÍPIOS GERAIS

A NOSSA, tem como valores fundamentais, o foco no cliente, ética profissional, respeito ao próximo, valorização do capital humano, responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial. Assim, a Gestão de Reclamações deve observar os seguintes princípios:

- **Equidade, Diligência e Transparência:** os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos;
- **Informação e Esclarecimento:** os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada;
- **Garantia de Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais:** os Colaboradores devem garantir que o tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais

dos tomadores do seguro, 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;

- **Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse:** os Colaboradores devem revelar à NOSSA todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os Colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem;
- **Celeridade e Eficiência:** os Colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes são atribuídas, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- **Qualificação Adequada:** a NOSSA assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos Colaboradores que contactam directamente com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;
- **Melhoria Contínua:** a NOSSA compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e eficiência do seu processo de Gestão de Reclamações e a qualidade dos seus produtos e serviços, mediante a análise e identificação e aplicação das melhores práticas na Gestão de Reclamações com o foco no cliente.

8. CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO

Sempre que um tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado pretenda apresentar uma reclamação, pode efectuar-la através de um dos canais abaixo:

- Livro de Reclamações, disponíveis em todas as agências;
- Endereço electrónico: reclamacoes@nossaseguros.ao;
- *Contact center* (+244 923 190 860).

Sempre que o desfecho da reclamação for desfavorável e não aceite pelo reclamante ou que não tenha sido dada a resposta nos prazos previstas na lei, o reclamante pode dirigir-se a um dos canais abaixo:

- Provedoria do Cliente da NOSSA: provedordocliente@nossaseguros.ao;
- Órgão Regulador (ARSEG), pelos contactos disponíveis no site www.arseg.ao.

9. PROCEDIMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O modelo organizacional definido para efeitos de gestão de reclamações, assim como, os procedimentos internos a cumprir, são os seguintes:

Todas as reclamações, independentemente do meio em que foram recepcionadas (correio, e-mail e presencial), devem ser remetidas ao Centro de Reclamações, nomeadamente, através do e-mail reclamacoes@nossaseguros.ao ou entregando directamente a uma agência da NOSSA, respeitando o seguinte protocolo:

- a. Se a reclamação cumprir os requisitos mínimos de admissibilidade pré-definidos, a mesma deve ser introduzida no sistema de Gestão de Reclamações tendo em conta os seguintes elementos:
 - Data de recepção da reclamação;
 - Meio de entrada: e-mail, presencialmente e contacto telefónico;
 - Nome completo do reclamante e/ou do representante;
 - Condição/Qualidade do reclamante: tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou representante;
 - Dados de contacto do reclamante e/ou da pessoa que represente (morada, telefone, e-mail);
 - Ramo, tipo e modalidade de seguro;
 - Tipologia da reclamação (cobrança indevida, indexação de prémios, não recebimento de comissões, pagamento de indemnizações, variação de prémios, outros);
 - Atribuição do ID;
 - Departamentos de destino.
- b. Após registo, a reclamação deve ser pré-analisada pelo Centro de Reclamações de modo a aferir o teor da mesma;
- c. De seguida, a reclamação será remetida para a Unidade de Estrutura responsável, para dar tratamento da mesma. Após conclusão da análise da reclamação pela Unidade de Estrutura, esta deve remeter a resposta ao Centro de Reclamações que fará a análise e o registo do encerramento da reclamação no sistema de Gestão de Reclamações e posteriormente comunica ao reclamante;
- d. Antes de ser efectuado qualquer registo no sistema de Gestão de Reclamações, deve ser analisado se cumpre os requisitos mínimos de admissibilidade pré-definidos:
 - Caso não cumpra, o reclamante deve ser informado por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte.

10. REQUISITOS MINIMOS DE ADMISSIBILIDADE DAS RECLAMAÇÕES

Toda e qualquer reclamação recepcionada deve conter no mínimo os seguintes elementos:

- a. Apresentação por escrito ou por outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c. Qualidade do reclamante, designadamente do tomador do seguro, segurado, beneficiário, ou terceiro lesado, ou representante;
- d. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente (contacto telefónico e endereço de *e-mail* (se possível));
- e. Número de documento de identificação do reclamante;
- f. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- g. Data e local da apresentação da reclamação.

O registo das reclamações não deverá ser admitido sempre que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- d) A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente, quando não se concretize o motivo da reclamação, o reclamante deve ser informado desse facto por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte, orientando-o a suprir a omissão.

11. RECLAMAÇÃO DIRIGIDA AO PROVEDOR DO CLIENTE DA NOSSA

Todas as reclamações que tenham tido um desfecho desfavorável e não aceite pelo reclamante ou que não tenha sido dada a resposta dentro do prazo de 15 dias conforme previsto na lei, pode o reclamante recorrer ao Provedor do Cliente da NOSSA. De acordo com as funções do Provedor do Cliente da NOSSA, este deve receber as reclamações e reapreciá-las de acordo com os critérios e procedimentos em vigor, definidos e aprovados. A reclamação obterá resposta escrita por parte do Provedor dentro dos prazos

legais. Em casos que revistam especial complexidade e/ou necessidade de diligências especiais, o reclamante será informado conforme os prazos na tabela em baixo, de tal circunstância e da data prevista para a apresentação de uma resposta definitiva pelo Provedor.

12. PRAZOS A OBSERVAR NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

A NOSSA tem a incumbência de garantir o estrito cumprimento dos prazos legais definidos pelas Entidades Reguladoras:

Âmbito das Reclamações	Prazos Previstos por Lei
Acusar a recepção após entrada da reclamação ao reclamante	Até 5 dias
Apresentar a resposta ao reclamante	Até 15 dias
Reclamação de maior complexidade a contar da data da entrada	Até 20 dias
Remeter informações ou esclarecimentos solicitados pelo Provedor do Cliente ou pela ARSEG	Até 5 dias

13. UNIDADES DE CONTROLO INTERNO

De modo a garantir o cumprimento da legislação, política, normas e procedimentos relativos à gestão de reclamações, as unidades de estrutura abaixo, acompanham e supervisionam a actividade do Centro de Reclamações, com vista à prestação de um serviço eficiente e seguro:

- a. Gabinete de Compliance;
- b. Gabinete de Auditoria Interna;
- c. Gabinete de Planeamento, Controlo e Risco.

14. INCUMPRIMENTO

O incumprimento das regras descritas na presente política, pelos Colaboradores da NOSSA, pode ser considerado violação grave de deveres de conduta e, em consequência, pode dar lugar à aplicação de medidas disciplinares ou sanções contratuais.

15. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A presente política encontra-se disponível para consulta na intranet e no portal institucional na NOSSA.

16. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política é revista anualmente, tendo o Centro de Reclamações a responsabilidade, de apresentar as propostas de alteração ou actualização do presente documento à Comissão de Auditoria e Controlo Interno. Não obstante a revisão poder ser antecipada sempre que as circunstâncias da actividade da NOSSA ou alterações no enquadramento legal e regulamentar relevantes assim o justifiquem.

17. ENTRADA EM VIGOR

A presente política entra em vigor na data da sua divulgação.