



REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E CONDUTA DE MERCADO

(Aprovado pelo despacho nº 017, de 19 de Março de 2026)

Copyright

© 2026 NOSSA. Todos os direitos reservados. Este documento e as informações nele contidas são propriedade da NOSSA – Nova Sociedade de Seguros de Angola, S.A.

Histórico de Versões

Versão	Data de Aprovação	Data de Publicação	Alterações Realizadas
01	19-03-2026	01-07-2026	Criação da Versão Inicial do Regulamento

ÍNDICE

CAPÍTULO I (Disposições Gerais)	6
Artigo 1.º (Objecto)	6
Artigo 2.º (Âmbito)	6
Artigo 3.º (Responsável)	7
Artigo 4.º (Revisão e Actualização)	7
Artigo 5.º (Enquadramento Legal, Regulamentar e Normativo)	7
Artigo 6.º (Definições)	8
CAPÍTULO II (Princípios Gerais)	9
Artigo 7.º (Princípios de Actuação)	9
Artigo 8.º (Conflitos de Interesses)	10
CAPÍTULO III (Conduta de Mercado)	10
Artigo 9.º (Princípios Gerais de Conduta de Mercado)	10
Artigo 10.º (Governança e Supervisão de Produtos)	11
Artigo 11.º (Deveres de Informação e Aconselhamento)	11
Artigo 12.º (Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses)	11
Artigo 13.º (Função de Controlo da Conduta de Mercado)	12
Artigo 14.º (Prevenção e Detecção de Fraude)	12
CAPÍTULO IV (Função Responsável pela Gestão de Reclamações)	12
Artigo 15.º (Função de controlo de Reclamações)	12
CAPÍTULO V (Procedimento de Gestão de Reclamações)	13
SECÇÃO I (Apresentação da Reclamação)	13
Artigo 16.º (Legitimidade para Apresentar Reclamação)	13
Artigo 17.º (Forma e Local de Apresentação da Reclamação)	14
Artigo 18.º (Requisitos da Reclamação)	14
SECÇÃO II (Recepção e Registo da Reclamação)	15
Artigo 19.º (Recepção da Reclamação)	15
Artigo 20.º (Acuso de Recepção)	15
Artigo 21.º (Registo da Reclamação)	16
SECÇÃO III (Análise e Instrução da Reclamação)	17
Artigo 22.º (Análise da Reclamação)	17
Artigo 23.º (Diligências Instrutórias)	17
Artigo 24.º (Dever de Colaboração do Reclamante)	17

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

SECÇÃO IV (Resposta à Reclamação)	18
Artigo 25.º (Prazo para Resposta)	18
Artigo 26.º (Conteúdo da Resposta)	18
Artigo 27.º (Comunicação da Resposta)	19
Artigo 28.º (Reclamações Infundadas ou de Má-Fé)	19
CAPÍTULO VI (Provedor do Cliente)	19
Artigo 29.º (Função e Independência do Provedor do Cliente)	19
Artigo 30.º (Recurso ao Provedor do Cliente)	20
Artigo 31.º (Articulação com a Gestão de Reclamações)	20
CAPÍTULO VII (Tratamento de Dados Pessoais)	21
Artigo 32.º (Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais)	21
CAPÍTULO VIII (Monitorização, Reporte e Melhoria Contínua)	21
Artigo 33.º (Monitorização Interna)	21
Artigo 34.º (Reporte à ARSEG)	22
Artigo 35.º (Divulgação Pública de Informação)	22
Artigo 36.º (Melhoria Contínua)	22
CAPÍTULO IX (Disposições Finais)	22
Artigo 37.º (Incumprimento)	22
Artigo 38.º (Divulgação)	22
Artigo 39.º (Dúvidas e Omissões)	22
Artigo 40.º (Entrada em Vigor e Publicação)	23

CAPÍTULO I

(Disposições Gerais)

Artigo 1.º

(Objecto)

1. O presente Regulamento estabelece os princípios, as regras e os procedimentos a serem adoptados pela NOSSA Seguros, doravante designada por “NOSSA”, para a recepção, análise, tratamento e resposta às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como as regras de conduta de mercado a observar no relacionamento com os Clientes, em conformidade com o disposto na legislação em vigor.
2. Este Regulamento visa reflectir a visão e os valores da NOSSA, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus Colaboradores e de todas as entidades que actuam em nome da NOSSA.
3. O presente Regulamento define a organização do Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, os mecanismos de interacção com o Provedor do Cliente, bem como os procedimentos de monitorização, reporte e melhoria contínua.

Artigo 2.º

(Âmbito)

1. O presente Regulamento aplica-se a todos os Colaboradores da NOSSA, bem como a todas as reclamações apresentadas à NOSSA, independentemente do canal utilizado para a sua submissão. Aplica-se às reclamações relativas aos produtos de seguros comercializados, aos serviços prestados, ou a qualquer acção ou omissão da NOSSA, dos seus Colaboradores ou representantes no exercício das suas funções.
2. Este Regulamento estabelece os procedimentos para a gestão de reclamações, incluindo a definição de prazos para a sua resolução, a atribuição de responsabilidades, a análise das reclamações e a adopção de medidas correctivas, sempre que necessário.
3. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Regulamento as meras solicitações de informação ou esclarecimento, as sugestões, as reclamações relativas a serviços prestados por parceiros que não tenham qualquer ligação com a actividade da NOSSA (e.g.: O erro médico de um profissional de saúde sobre um segurado), os pedidos de execução ou alteração contratual que não configurem uma manifestação de discordância ou insatisfação, bem como as reclamações pendentes em instância judicial ou arbitral, ou sobre as quais já tenha sido proferida decisão judicial ou arbitral transitada em julgado.

Artigo 3.º

(Responsável)

1. O Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações é responsável pela gestão do Regulamento de Gestão de Reclamações e Conduta de Mercado, garantindo a sua monitorização e o seu cumprimento por parte dos Colaboradores da NOSSA.
2. A Direcção de Organização e Qualidade, em colaboração com o Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, é responsável pela elaboração, submissão para aprovação e publicação do Regulamento de Gestão de Reclamações e Conduta de Mercado.

Artigo 4.º

(Revisão e Actualização)

1. O Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, em articulação com a Direcção de Organização e Qualidade, é responsável por manter actualizado o presente Regulamento.
2. O Regulamento de Gestão de Reclamações e Conduta de Mercado é revisto sempre que se justifique, tendo em conta a experiência adquirida, as alterações legislativas e regulamentares, bem como as melhores práticas do sector.

Artigo 5.º

(Enquadramento Legal, Regulamentar e Normativo)

1. Lei n.º 18/22, de 7 de Julho - Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora;
2. Norma Regulamentar n.º 3/25, de 7 de Março, da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), sobre conduta de mercado e tratamento de reclamações;
3. Lei n.º 22/11, de 17 de Junho – Lei de Protecção de Dados Pessoais;
4. Política de Gestão de Reclamações da NOSSA;
5. Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais da NOSSA.

Artigo 6.º

(Definições)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) **ARSEG:** Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros;
- b) **Reclamação:** Manifestação de discordância ou insatisfação apresentada por tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, relativa a produtos, serviços, decisões ou omissões da NOSSA, seus colaboradores ou representantes;
- c) **Reclamante:** Pessoa singular ou colectiva que apresenta uma reclamação;
- d) **Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações:** Unidade orgânica autónoma da NOSSA, responsável por assegurar o tratamento centralizado, imparcial e eficiente das reclamações;
- e) **Recomendação:** Orientação emitida pelo Provedor do Cliente resultante da análise dos procedimentos e decisões da NOSSA, que proponha uma medida correctiva ou vise ajustar um ou mais procedimentos implementados.
- f) **Suporte Duradouro:** Instrumento que permita armazenar, de forma segura, as informações resultantes de toda a interacção entre a NOSSA e o Reclamante, de modo que possam ser consultadas posteriormente, livremente e durante um período adequado aos fins a que se destinam, permitindo ainda a reprodução exacta das informações armazenadas;
- g) **Conflito de Interesses:** Qualquer situação em que os interesses pessoais, profissionais ou comerciais de uma entidade, Colaborador ou parte relacionada possam comprometer a imparcialidade, independência e integridade na tomada de decisões, na prestação de serviços ou no tratamento de reclamações;
- h) **Provedor do Cliente:** Pessoa colectiva ou singular dotada de competências técnicas e profissionais em matérias relativas aos seguros, sem vínculo laboral com a NOSSA, que cumpra os demais requisitos estabelecidos nos termos do n.º 3 do Artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º 3/25;
- i) **Livro de Reclamações:** Documento oficial no qual os consumidores podem registar as suas reclamações e insatisfações relativamente a produtos e serviços adquiridos;
- j) **Sistema de Gestão de Reclamações:** Aplicação informática destinada ao registo, gestão e acompanhamento das reclamações apresentadas por clientes e demais partes interessadas.

CAPÍTULO II

(Princípios Gerais)

Artigo 7.º

(Princípios de Actuação)

A gestão de reclamações e a conduta de mercado devem ser conduzidas de acordo com os seguintes princípios fundamentais:

- a) **Legalidade e Conformidade:** Actuação em estrito cumprimento da regulamentação aplicável e das normas internas da NOSSA;
- b) **Acessibilidade:** Garantia de que os reclamantes dispõem de canais de comunicação diversificados, de fácil acesso e utilização, para a apresentação de reclamações;
- c) **Gratuidade:** O processo de apresentação e tratamento de reclamações é totalmente gratuito para o Reclamante;
- d) **Diligência e Celeridade:** Tratamento das reclamações de forma expedita, eficiente e dentro dos prazos legalmente estabelecidos ou internamente definidos, sendo que os prazos internos nunca devem sobrepor os prazos legalmente estabelecidos;
- e) **Imparcialidade e Objectividade:** Análise das reclamações de forma isenta, justa e baseada em critérios objectivos, evitando quaisquer conflitos de interesses;
- f) **Idoneidade:** Tratamento das reclamações por Colaboradores experientes em matéria de seguros, conhecedores das normas internas e legais sobre gestão de reclamações e contratos de seguros;
- g) **Transparência:** Prestação de informação clara, completa, precisa e atempada ao Reclamante sobre o processo de tratamento da sua reclamação e sobre a decisão final;
- h) **Fundamentação:** As decisões proferidas sobre as reclamações são devidamente fundamentadas, de facto e de direito;
- i) **Confidencialidade e Protecção de Dados:** Garantia da confidencialidade das informações prestadas pelo Reclamante e do tratamento dos seus dados pessoais, em conformidade com a legislação aplicável;
- j) **Orientação para o Cliente:** Procura activa de soluções que satisfaçam os legítimos interesses dos Clientes, sempre que possível;
- k) **Melhoria Contínua:** Utilização da informação recolhida através das reclamações como um instrumento para a identificação de oportunidades de melhoria dos produtos, serviços e processos internos da NOSSA;

Elaborado por: DOQ

Data: 14.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 07.10.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

- l) **Informação e Esclarecimento:** Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, um atendimento adequado, tendo em conta o respectivo perfil, bem como a natureza e a complexidade da situação, garantindo a prestação das informações legalmente previstas, assim como o esclarecimento necessário à tomada de uma decisão fundamentada.

Artigo 8.º

(Conflitos de Interesses)

1. A NOSSA adopta os procedimentos necessários para identificar, prevenir e gerir potenciais conflitos de interesses que possam afectar a imparcialidade e a objectividade do tratamento das reclamações e da conduta de mercado.
2. Os Colaboradores envolvidos na gestão de reclamações devem abster-se de intervir em processos que possam configurar um conflito de interesses, devendo comunicar imediatamente tal facto ao respectivo superior hierárquico.
3. A análise e decisão sobre reclamações que envolvam Colaboradores ou áreas da NOSSA potencialmente implicadas no objecto da reclamação devem ser conduzidas com especial rigor e, sempre que necessário, com o envolvimento de níveis hierárquicos superiores ou de áreas independentes, de modo a garantir a isenção do processo.

CAPÍTULO III

(Conduta de Mercado)

Artigo 9.º

(Princípios Gerais de Conduta de Mercado)

1. A NOSSA, no exercício da sua actividade, pauta a sua conduta pelo estrito cumprimento dos princípios da legalidade, da transparência, da equidade e da diligência, visando a protecção dos interesses dos seus Clientes ou reclamantes e a sã e prudente gestão da empresa.
2. A NOSSA assegura que todos os seus Colaboradores e mediadores de seguros actuam de forma honesta, imparcial e profissional, colocando os interesses dos Clientes ou reclamantes em primeiro lugar e tratando-os com a máxima cortesia e respeito.
3. A NOSSA compromete-se a:
 - a) Prestar a todas as partes interessadas toda a informação legalmente exigível, de forma clara, completa, precisa e atempada, que lhes permita tomar decisões informadas e conscientes;
 - b) Garantir que os produtos e serviços comercializados são adequados ao perfil, necessidades e objectivos dos Clientes a que se destinam;

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

- c) Abster-se de práticas comerciais enganosas, abusivas ou que, de qualquer forma, possam induzir os Clientes em erro;
- d) Assegurar a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 10.º

(Governação e Supervisão de Produtos)

1. A NOSSA adopta uma política de concepção e aprovação de produtos de seguros que define o mercado-alvo para cada produto, bem como os canais de distribuição adequados, garantindo que os produtos são concebidos de forma a satisfazer as necessidades e os interesses dos Clientes que integram esse mercado-alvo.
2. A NOSSA monitoriza de forma contínua os produtos de seguros que comercializa, a fim de avaliar se continuam a ser adequados ao mercado-alvo e se cumprem os objectivos para que foram concebidos. Caso se verifiquem desvios, são adoptadas as medidas correctivas adequadas.

Artigo 11.º

(Deveres de Informação e Aconselhamento)

1. A NOSSA, antes da celebração de qualquer contrato de seguro, presta ao Cliente todas as informações necessárias para que este possa formar uma vontade esclarecida, nomeadamente sobre as coberturas, exclusões, franquias, prémios, encargos e demais condições contratuais.
2. A NOSSA presta um serviço de aconselhamento adequado, tendo em conta a complexidade do produto e o perfil do Cliente, habilitando-o a tomar decisões informadas e conscientes.

Artigo 12.º

(Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses)

1. A NOSSA adopta os procedimentos necessários para identificar, prevenir e gerir potenciais conflitos de interesses que possam afectar a sua imparcialidade e objectividade no tratamento dos Clientes.
2. Os Colaboradores e os mediadores de seguros exclusivos da NOSSA devem abster-se de intervir em processos nos quais tenham um interesse pessoal ou profissional que possa colidir com os interesses dos Clientes.

Artigo 13.º**(Função de Controlo da Conduta de Mercado)**

1. A NOSSA dispõe de um Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, função autónoma e independente, dotada dos meios humanos, materiais e técnicos necessários ao cabal desempenho das suas atribuições em matéria de Conduta de Mercado.
2. Compete a esta função, nomeadamente:
 - a) Monitorizar o cumprimento das políticas e procedimentos em matéria de conduta de mercado;
 - b) Propor as actualizações e melhorias que se afigurem necessárias;
 - c) Participar na formação dos Colaboradores e mediadores de seguros em matérias de conduta de mercado;
 - d) Actuar como ponto de contacto com a ARSEG para as matérias relacionadas com a conduta de mercado.

Artigo 14.º**(Prevenção e Detecção de Fraude)**

1. A NOSSA adopta uma política de prevenção, detecção e reporte de situações de fraude no âmbito da actividade seguradora, a qual integra mecanismos e procedimentos adequados à identificação e avaliação dos riscos associados.
2. A NOSSA promove acções de formação e sensibilização dirigidas aos seus Colaboradores e mediadores de seguros, com vista à prevenção e detecção eficaz da fraude.

CAPÍTULO IV**(Função Responsável pela Gestão de Reclamações)****Artigo 15.º****(Função de controlo de Reclamações)**

1. A NOSSA dispõe de um Gabinete específico para o tratamento de temas relacionados com reclamações, configurando-se como uma função autónoma, dotada de autonomia funcional e dos meios humanos, materiais e técnicos adequados ao desempenho célere e eficiente das suas atribuições.
2. Independentemente do canal de recepção, as reclamações são encaminhadas directamente ao Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, que actua como ponto centralizado de recepção,

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

análise, tratamento e resposta, assegurando a uniformidade de procedimentos e a aplicação consistente do presente Regulamento.

3. Os contactos do Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações são divulgados de forma clara aos Clientes, nomeadamente no Portal Institucional da NOSSA e noutros suportes de comunicação relevantes.
4. Compete ao Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, designadamente:
 - a) Receber (directamente ou nos mais variados canais disponíveis), registar e acusar a recepção de todas as reclamações apresentadas;
 - b) Analisar as reclamações de forma imparcial, diligente e completa;
 - c) Solicitar informações e documentos adicionais, internos ou externos, necessários à correcta instrução do processo;
 - d) Preparar e submeter propostas de decisão fundamentadas;
 - e) Comunicar aos Reclamantes as decisões finais, de forma clara e completa;
 - f) Garantir o cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos para o tratamento das reclamações;
 - g) Manter um registo actualizado e detalhado de todas as reclamações e do respectivo tratamento;
 - h) Elaborar e submeter relatórios periódicos sobre a actividade de gestão de reclamações para o órgão de administração e para a ARSEG, nos termos da regulamentação aplicável;
 - i) Identificar tendências, causas recorrentes de reclamações e propor medidas correctivas e de melhoria contínua;
 - j) Colaborar com o Provedor do Cliente e com a ARSEG no âmbito das suas competências.

CAPÍTULO V

(Procedimento de Gestão de Reclamações)

SECÇÃO I

(Apresentação da Reclamação)

Artigo 16.º

(Legitimidade para Apresentar Reclamação)

1. Têm legitimidade para apresentar reclamações à NOSSA, designadamente:
 - a) O Tomador do Seguro;
 - b) O Segurado;
 - c) O Beneficiário; e
 - d) O Terceiro Lesado.

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

2. Os reclamantes podem apresentar reclamações individualmente ou através de representante legal.

Artigo 17.º

(Forma e Local de Apresentação da Reclamação)

1. As reclamações podem ser apresentadas à NOSSA de forma clara e acessível nos seguintes canais:
 - a) Por escrito, através de carta dirigida à NOSSA, a ser entregue em um dos seus pontos de atendimento ou no edifício sede, sito na Avenida Pedro de Castro Van-Dúnem “Loy”, Academia BAI, Bloco C, 4.º Andar, Morro-Bento;
 - b) Por correio electrónico, para o endereço reclamacoes@nossaseguros.ao, especificamente divulgado para o efeito pela NOSSA;
 - c) Através do preenchimento de formulário próprio disponibilizado no Portal Institucional, ou no aplicativo informático da NOSSA (www.nossaseguros.ao);
 - d) Através das redes sociais oficiais da NOSSA;
 - e) Através do Livro de Reclamações disponível nos estabelecimentos da NOSSA, nos termos da legislação aplicável;
 - f) Por telefone, através da linha de “contact center” da NOSSA (+244 923 190 860), desde que se garanta a gravação da chamada, para efeitos de prova no seguimento do tratamento da reclamação.
2. A NOSSA garante a existência de meios adequados para a recepção e encaminhamento interno célere das reclamações apresentadas por qualquer um dos canais referidos no número anterior.

Artigo 18.º

(Requisitos da Reclamação)

1. Para que uma reclamação possa ser objecto de análise e tratamento eficaz, o Reclamante deve fornecer, de forma clara e completa, os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do Reclamante e, se aplicável, do seu representante legal;
 - b) Qualidade do Reclamante (por exemplo: Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário, Terceiro Lesado ou Representante Legal);
 - c) Número do Bilhete de Identidade ou outro documento de identificação equivalente do Reclamante e, se aplicável, do seu representante legal;
 - d) Contactos (por exemplo: morada, número de telefone e endereço de correio electrónico, se disponível) do Reclamante e, se aplicável, do seu representante legal;
 - e) Número da apólice de seguro ou do processo de sinistro a que se refere a reclamação, se aplicável;

Elaborado por: DOQ

Data: 14.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 07.10.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

- f) Descrição clara e pormenorizada dos factos que motivam a reclamação, indicando, sempre que possível, datas, locais e pessoas envolvidas;
 - g) Assinatura do Reclamante ou do seu representante legal;
 - h) Apresentação de cópia dos documentos que suportem a reclamação e que sejam relevantes para a sua apreciação;
 - i) Indicação da solução pretendida pelo Reclamante, se aplicável.
2. Caso a reclamação seja apresentada de forma incompleta, a NOSSA solicitará ao Reclamante os elementos em falta, necessários para a correcta instrução do processo, indicando que a contagem do prazo para resposta apenas se inicia após a recepção da totalidade da informação solicitada.

SECÇÃO II

(Recepção e Registo da Reclamação)

Artigo 19.º

(Recepção da Reclamação)

1. Todas as reclamações recebidas pela NOSSA, independentemente do canal de recepção, são imediatamente encaminhadas ao Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações.
2. Compete ao Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações proceder à triagem inicial das reclamações, com vista à verificação da sua admissibilidade, nos termos do artigo 2.º deste Regulamento.

Artigo 20.º

(Acuso de Recepção)

1. A NOSSA, através do Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações, deve acusar a recepção de toda e qualquer reclamação apresentada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da sua recepção.
2. A comunicação de acuso de recepção deve ser efectuada, sempre que possível, através do mesmo canal pelo qual a reclamação foi apresentada, ou por outro meio acordado com o Reclamante, preferencialmente digital, desde que constitua um suporte duradouro. A referida comunicação deve conter, no mínimo:
 - a) A data de recepção da reclamação;
 - b) O número de referência interno atribuído à reclamação;
 - c) Os contactos do Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações;
 - d) O prazo máximo para a emissão de uma resposta definitiva à reclamação;

e) Informação sobre a eventual necessidade de elementos adicionais, nos termos do n.º 2 do Artigo 18.º.

Artigo 21.º

(Registo da Reclamação)

1. Todas as reclamações recebidas, bem como todos os actos e comunicações subsequentes relativos ao seu tratamento, são objecto de registo em sistema seguro e específico para o efeito, preferencialmente digital, mantido pelo Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações.
2. O registo de cada reclamação deve conter, no mínimo, a seguinte informação:
 - a) Número de referência interno;
 - b) Data de recepção da reclamação;
 - c) Identificação completa do Reclamante;
 - d) Canal utilizado para a apresentação da reclamação;
 - e) Identificação do produto ou serviço de seguro objecto da reclamação;
 - f) Descrição sumária do objecto da reclamação;
 - g) Data do envio da acusação de recepção ao Reclamante;
 - h) Diligências efectuadas no âmbito da sua análise e instrução;
 - i) Data da resposta final ao Reclamante;
 - j) Sentido da decisão (e.g.: procedente, parcialmente procedente, improcedente ou outra);
 - k) Estado da reclamação (e.g.: em tratamento, pendente de informações adicionais e fechada);
 - l) Eventuais medidas correctivas adoptadas pela NOSSA;
 - m) Informação sobre o recurso a mecanismos de resolução alternativa de litígios, incluindo o Provedor do Cliente ou a ARSEG.
3. Os registos das reclamações, bem como todo o suporte documental associado a estas, são conservados pela NOSSA pelo prazo mínimo legalmente exigido ou, na sua ausência, por um período de 5 (cinco) anos após a conclusão do respectivo processo de tratamento, garantindo-se a sua confidencialidade e acessibilidade para fins de consulta, auditoria e supervisão.

SECÇÃO III

(Análise e Instrução da Reclamação)

Artigo 22.º

(Análise da Reclamação)

1. Após a recepção e registo da reclamação e verificada a sua admissibilidade, o Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações procede à sua análise cuidada e objectiva, tendo em conta todos os elementos apresentados pelo Reclamante e as informações internas disponíveis.
2. A análise visa apurar os factos que deram origem à reclamação, verificar o cumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis e identificar a responsabilidade da NOSSA, se existir.
3. A NOSSA garante que a análise das reclamações é conduzida por colaboradores devidamente qualificados e conhecedores da matéria, que não tenham estado directamente envolvidos nos factos que originaram a reclamação, de modo a assegurar a imparcialidade do processo.

Artigo 23.º

(Diligências Instrutórias)

1. Para a correcta apreciação da reclamação, o Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações pode realizar todas as diligências instrutórias que considere necessárias, nomeadamente:
 - a) Solicitar informações ou documentos adicionais ao Reclamante;
 - b) Recolher informações junto de outras áreas ou Colaboradores da NOSSA;
 - c) Consultar peritos internos ou externos, caso a complexidade técnica da matéria o justifique;
 - d) Analisar processos e documentação relevante.
2. As diligências instrutórias devem ser realizadas de forma célere, de modo a não comprometer o cumprimento do prazo de resposta ao Reclamante.

Artigo 24.º

(Dever de Colaboração do Reclamante)

1. O Reclamante deve colaborar com a NOSSA na instrução do processo de reclamação, prestando, dentro de um prazo razoável fixado pela NOSSA, as informações e os documentos adicionais que lhe sejam solicitados e que se revelem essenciais para a correcta apreciação da reclamação.
2. O incumprimento do dever de colaboração por parte do Reclamante, após notificação para o efeito, pode implicar a suspensão da contagem do prazo para resposta. Em casos de manifesta impossibilidade de prosseguir com a análise por falta de elementos essenciais, poderá ocorrer o

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

encerramento do processo de reclamação, facto que será comunicado ao Reclamante de forma fundamentada.

SECÇÃO IV

(Resposta à Reclamação)

Artigo 25.º

(Prazo para Resposta)

1. A NOSSA deve apresentar uma resposta completa e fundamentada à reclamação no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da sua recepção, ou da data de recepção dos elementos adicionais solicitados ao Reclamante nos termos do n.º 2 do Artigo 18.º do presente Regulamento.
2. Em casos de especial complexidade, devidamente justificados, o prazo referido no número anterior pode ser prorrogado para até 20 (vinte) dias úteis, devendo o Reclamante ser informado dessa prorrogação, dos motivos que a justificam e da nova data prevista para a resposta, antes do termo do prazo inicial.
3. A contagem do prazo suspende-se sempre que, por motivo imputável ao Reclamante, designadamente pela não prestação de informações ou documentos solicitados, o procedimento não possa prosseguir.

Artigo 26.º

(Conteúdo da Resposta)

1. A resposta da NOSSA à reclamação deve ser clara, precisa, completa, redigida em linguagem acessível e devidamente fundamentada, e deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) Identificação da reclamação (número de referência interno);
 - b) Exposição sumária dos factos alegados pelo Reclamante;
 - c) Descrição das diligências efectuadas, para apuramento dos factos;
 - d) Posição da NOSSA sobre a reclamação, indicando se a considera procedente, parcialmente procedente ou improcedente;
 - e) Fundamentação detalhada da decisão adoptada, com indicação das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;
 - f) Indicação das medidas correctivas ou compensatórias adoptadas ou a adoptar, caso a reclamação seja considerada total ou parcialmente procedente;
 - g) Informação clara e completa sobre o direito do Reclamante de recorrer a mecanismos de resolução alternativa de litígios, nomeadamente ao Provedor do Cliente da NOSSA e à ARSEG, com indicação dos respectivos contactos e procedimentos de acesso, caso discorde da decisão ou a considere insatisfatória;

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

- h) Informação sobre a possibilidade de recurso aos tribunais judiciais.
2. Mesmo nos casos em que a reclamação seja considerada improcedente, a resposta deve ser construtiva e demonstrar que foi realizada uma análise efectiva e criteriosa.

Artigo 27.º

(Comunicação da Resposta)

A resposta à reclamação deve ser comunicada ao Reclamante por meio de suporte duradouro, preferencialmente utilizando o mesmo canal pelo qual a reclamação foi apresentada, desde que este permita comunicação escrita e, sempre que possível, digital.

Artigo 28.º

(Reclamações Infundadas ou de Má-Fé)

1. Caso uma reclamação seja considerada manifestamente infundada, repetitiva ou apresentada de má-fé, o Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações pode propor o seu arquivamento, após análise devidamente fundamentada. O Reclamante será notificado da decisão de arquivamento no prazo previsto no Artigo 25.º, com indicação das razões factuais e legais que a suportam.
2. A qualificação de uma reclamação como infundada ou de má-fé deve ser objecto de análise criteriosa e devidamente documentada pelo Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações.

CAPÍTULO VI

(Provedor do Cliente)

Artigo 29.º

(Função e Independência do Provedor do Cliente)

1. A NOSSA designou um Provedor do Cliente, entidade independente e imparcial, designado nos termos da regulamentação aplicável, com a função de defender e promover os direitos e interesses legítimos dos reclamantes no âmbito da relação entre as partes.
2. O Provedor do Cliente exerce as suas funções com total autonomia em relação aos órgãos de Administração e às estruturas internas da NOSSA, não estando sujeito a quaisquer instruções ou ordens hierárquicas no que respeita ao conteúdo das suas apreciações e recomendações.
3. A identidade e os contactos do Provedor do Cliente, bem como o Regulamento do seu funcionamento, são divulgados publicamente pela NOSSA, de forma clara e acessível, designadamente no seu Portal Institucional e nos pontos de atendimento.

Artigo 30.º**(Recurso ao Provedor do Cliente)**

1. Os Clientes podem recorrer ao Provedor do Cliente sempre que não tenham obtido uma resposta da NOSSA à sua reclamação no prazo legalmente estabelecido, ou quando, tendo obtido uma resposta, dela discordem ou a considerem insatisfatória.
2. O recurso ao Provedor do Cliente é gratuito e não prejudica o direito de recurso a outros mecanismos de resolução de litígios, nomeadamente a mediação, a arbitragem ou aos tribunais judiciais, nem a apresentação de reclamação à ARSEG.
3. As reclamações ao Provedor do Cliente da NOSSA podem ser apresentadas pelos seguintes canais:
 - a) *E-mail*: provedordocliente@nossaseguros.ao
 - b) Telefone: +244 923 412 011
 - c) Endereço: Rua Major Kanhangulo, n.º 11, 2.º Andar, C, Torre Ambiente, Ingombotas, Luanda
4. Os procedimentos para apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente são definidos no respectivo regulamento de funcionamento e divulgados pela NOSSA.

Artigo 31.º**(Articulação com a Gestão de Reclamações)**

1. O Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações da NOSSA colabora activamente com o Provedor do Cliente, prestando-lhe toda a informação e documentação necessárias ao exercício das suas funções, no respeito pelos deveres de confidencialidade e de protecção de dados pessoais.
2. As recomendações emitidas pelo Provedor do Cliente são cuidadosamente analisadas pela NOSSA, que, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da sua recepção, comunica ao Provedor do Cliente e ao Reclamante a posição que adopta face às mesmas, devidamente fundamentada, caso decida não as acatar.
3. A NOSSA tem em consideração as recomendações do Provedor do Cliente na revisão das suas políticas e procedimentos internos, visando a melhoria contínua da qualidade dos seus serviços e da relação com os reclamantes.

CAPÍTULO VII

(Tratamento de Dados Pessoais)

Artigo 32.º

(Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais)

1. A NOSSA garante a confidencialidade de todas as informações e documentos relativos às reclamações apresentadas, bem como a protecção dos dados pessoais dos Reclamantes e de quaisquer outros intervenientes, em conformidade com a Lei da Protecção de Dados Pessoais e demais legislação aplicável.
2. Os dados pessoais recolhidos no âmbito do processo de gestão de reclamações são tratados exclusivamente para as finalidades inerentes a esse processo, nomeadamente para a análise da reclamação, comunicação com o Reclamante, cumprimento de obrigações legais de reporte, e para fins estatísticos e de melhoria contínua.
3. Os reclamantes têm o direito de aceder aos seus dados pessoais tratados pela NOSSA no âmbito da sua reclamação, bem como o direito de solicitar a sua rectificação, actualização ou eliminação, nos termos da legislação aplicável.
4. A NOSSA adopta as medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais e prevenir o seu acesso, utilização, alteração ou divulgação não autorizados.
5. Os Colaboradores da NOSSA que tenham acesso a dados pessoais no âmbito da gestão de reclamações estão sujeitos a deveres de sigilo profissional e de confidencialidade, mesmo após o termo das suas funções.

CAPÍTULO VIII

(Monitorização, Reporte e Melhoria Contínua)

Artigo 33.º

(Monitorização Interna)

1. O Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações monitoriza de forma contínua o cumprimento do presente Regulamento, bem como da eficácia e eficiência do processo de tratamento de reclamações.
2. A monitorização interna inclui a análise periódica dos dados estatísticos relativos às reclamações, nomeadamente o número de reclamações recebidas, a sua tipologia, as causas mais frequentes, os prazos médios de resposta, o sentido das decisões e o grau de satisfação dos reclamantes.
3. Os resultados da monitorização são objecto de relatório periódico ao órgão de Administração da NOSSA, com identificação de eventuais constrangimentos, riscos e propostas de melhoria.

Elaborado por: DOQ

Data: 14.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 07.10.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

Artigo 34.º**(Reporte à ARSEG)**

A NOSSA assegura o cumprimento integral das obrigações de reporte à ARSEG, nos termos, prazos e formatos estabelecidos na regulamentação aplicável.

Artigo 35.º**(Divulgação Pública de Informação)**

A NOSSA procede à divulgação pública, em suporte adequado, informação agregada e estatística sobre as reclamações recebidas e tratadas, nos termos da regulamentação aplicável, de forma a promover a transparência junto do mercado e dos Clientes.

Artigo 36.º**(Melhoria Contínua)**

1. A NOSSA utiliza as informações e as experiências adquiridas com o tratamento das reclamações como um instrumento fundamental para a melhoria contínua dos seus produtos, serviços, processos e da qualidade do atendimento ao Cliente.
2. Com base na análise das causas fundamentais das reclamações e nas recomendações do Provedor do Cliente, a NOSSA propõe e implementa acções correctivas e preventivas necessárias, com vista a evitar a repetição de situações análogas e a aperfeiçoar o seu desempenho.

CAPÍTULO IX**(Disposições Finais)****Artigo 37.º****(Incumprimento)**

O incumprimento do estabelecido neste Regulamento constitui uma violação grave dos deveres de conduta e, em consequência, susceptível de aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais e eventual responsabilidade criminal, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 38.º**(Divulgação)**

Este Regulamento encontra-se disponível para consulta na *intranet* da NOSSA e no portal institucional.

Artigo 39.º**(Dúvidas e Omissões)**

Quaisquer dúvidas e/ou omissões em relação às cláusulas do presente Regulamento, devem ser esclarecidas pelo Gabinete de Conduta de Mercado e Reclamações.

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 14.05.2025

Data: 07.10.2025

Data: 19.03.2026

Artigo 40.º

(Entrada em Vigor e Publicação)

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua publicação.

RG.GCR.001.01_19/03/2026

Elaborado por: DOQ
Data: 14.05.2025

Revisto por: GCR
Data: 07.10.2025

Aprovado por: CE
Data: 19.03.2026

Substitui: N/A