



REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

(Aprovado pelo despacho nº 018, 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
0.1	19-03-2026	06-08-2026	Criação da versão inicial do Regulamento

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
Artigo 1.º (Objecto)	5
Artigo 2.º (Âmbito de aplicação)	5
Artigo 3.º (Enquadramento legal, regulamentar e normativo)	5
Artigo 4.º (Princípios orientadores).....	5
CAPÍTULO II DESIGNAÇÃO E MANDATO DO PROVEDOR DO CLIENTE	6
Artigo 5.º (Designação)	6
Artigo 6.º (Requisitos de elegibilidade).....	6
Artigo 7.º (Motivos de inelegibilidade)	7
Artigo 8.º (Mandato)	7
CAPÍTULO III COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES DO PROVEDOR DO CLIENTE	7
Artigo 9.º (Competências).....	7
Artigo 10.º (Dever de colaboração).....	8
CAPÍTULO IV PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÃO.....	8
Artigo 11.º (Apresentação de reclamações)	8
Artigo 12.º (Admissibilidade das reclamações).....	9
Artigo 13.º (Tramitação das reclamações).....	9
Artigo 14.º (Decisão e recomendações).....	9
Artigo 15.º (Relatório anual).....	10
CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS	10
Artigo 16.º (Confidencialidade e protecção de dados)	10
Artigo 17.º (Articulação com a gestão interna de reclamações).....	11
Artigo 18.º (Colaboração com a ARSEG)	11
Artigo 19.º (Divulgação)	11
Artigo 20.º (Alterações ao Regulamento).....	11
Artigo 21.º (Entrada em vigor)	11

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

(Objecto)

O presente Regulamento estabelece as regras e procedimentos relativos à designação, mandato, competências e funcionamento do Provedor do Cliente da NOSSA Seguros, doravante designada por “NOSSA”, enquanto mecanismo de resolução extrajudicial de litígios garantindo o tratamento imparcial, célere e eficaz das reclamações apresentadas por tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

Artigo 2.º

(Âmbito de aplicação)

1. O presente Regulamento aplica-se ao Provedor do Cliente da NOSSA, relativamente ao tratamento de todas as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, concernentes a actos ou omissões da NOSSA, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão interna de reclamações.
2. O presente Regulamento abrange todos os produtos e serviços comercializados pela NOSSA.

Artigo 3.º

(Enquadramento legal, regulamentar e normativo)

O presente Regulamento rege-se pelo disposto na seguinte legislação:

- a) Lei n.º 18/22, de 7 de julho, da Actividade Seguradora e Resseguradora;
- b) 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.

Artigo 4.º

(Princípios orientadores)

A actuação do Provedor do Cliente rege-se pelos seguintes princípios:

- a) Independência e autonomia;
- b) Imparcialidade e objectividade;
- c) Competência e diligência;
- d) Confidencialidade e protecção de dados;
- e) Transparência e fundamentação das decisões;
- f) Celeridade e eficiência.

Elaborado por: DOQ

Data: 28.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 15.09.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

CAPÍTULO II

DESIGNAÇÃO E MANDATO DO PROVEDOR DO CLIENTE

Artigo 5.º

(Designação)

1. O Provedor do Cliente é designado pela Comissão Executiva da NOSSA, entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
2. O Provedor do Cliente poderá ainda ser designado, de forma facultativa, em concordância com as restantes Seguradoras. Para o efeito, estas deverão indicar pessoas singulares de reconhecido prestígio, idoneidade e independência. A escolha será sujeita a votação pelas Seguradoras aderentes, sendo designado o candidato que obtiver o maior número de votos.
3. A designação do Provedor do Cliente é comunicada à ARSEG, acompanhada dos elementos que comprovem o cumprimento dos requisitos previstos no número anterior.
4. A identidade e os contactos do Provedor do Cliente são divulgados no Portal Institucional da NOSSA e em todos os seus estabelecimentos abertos ao público.
5. Não obstante o disposto no número anterior, as reclamações ao Provedor do Cliente da NOSSA podem ser apresentadas pelos seguintes canais:
 - a) Provedor do Cliente: Dr. Laurentino Canga;
 - b) E-mail: provedordocliente@nossaseguros.ao ;
 - c) Telefone: 923 412 011;
 - d) Endereço: Rua Major Kanhangulo, n.º 11, 2.º Andar, C, Torre Ambiente, Ingombotas, Luanda.

Artigo 6.º

(Requisitos de elegibilidade)

1. O Provedor do Cliente deve reunir os seguintes requisitos:
 - a) Ser pessoa de reconhecido prestígio e idoneidade;
 - b) Possuir qualificação adequada, preferencialmente nas áreas jurídica, económica ou financeira;
 - c) Não ter qualquer vínculo laboral com a NOSSA ou qualquer outra empresa de seguros;
 - d) Não estar em situação de conflito de interesses, nem manter qualquer relação, pessoal ou profissional, que possa afectar a sua imparcialidade.
2. Considera-se existir conflito de interesses quando o Provedor do Cliente tenha, directa ou indirectamente, interesse pessoal ou profissional na resolução da reclamação, que possa influenciar o exercício imparcial e objectivo das suas funções.

Elaborado por: DOQ

Data: 28.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 15.09.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

Artigo 7.º**(Motivos de inelegibilidade)**

São inelegíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente todas as pessoas singulares ou colectivas que não reúnam os requisitos elencados no n.º 1 do artigo 6.º do presente Regulamento.

Artigo 8.º**(Mandato)**

1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1 (um) ano, podendo ser renovado, de acordo com os termos e condições acordados entre o Provedor do Cliente e a NOSSA.
2. O mandato do Provedor do Cliente cessa nos seguintes casos:
 - a) Termo do prazo;
 - b) Morte ou impossibilidade física permanente, no caso de pessoa singular;
 - c) Renúncia ao cargo;
 - d) Perda dos requisitos de elegibilidade;
 - e) Revogação por justa causa.
3. Em caso de cessação do mandato, cabe à Comissão Executiva da NOSSA designar um novo Provedor do Cliente.

CAPÍTULO III**COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES DO PROVEDOR DO CLIENTE****Artigo 9.º****(Competências)**

1. Compete ao Provedor do Cliente:
 - a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
 - b) Emitir recomendações à NOSSA em resultado da apreciação das reclamações;
 - c) Elaborar relatórios anuais sobre a sua actividade;
 - d) Identificar oportunidades de melhoria nos procedimentos da NOSSA.
2. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à NOSSA em resultado da apreciação das reclamações.
3. O Provedor do Cliente não tem poderes para anular, revogar ou modificar qualquer decisão da NOSSA, sem prejuízo de poder recomendar a adopção de tais medidas.
4. As decisões do Provedor do Cliente têm natureza não vinculativa, podendo as partes adoptar outras vias legais para resolução do litígio, se assim o entenderem.

Elaborado por: DOQ

Data: 28.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 15.09.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

Artigo 10.º**(Dever de colaboração)**

1. A NOSSA deve prestar ao Provedor do Cliente toda a colaboração necessária ao exercício das suas funções, nomeadamente:
 - a) Facultar toda a informação solicitada;
 - b) Responder às solicitações no prazo máximo de 10 dias úteis;
 - c) Assegurar o acesso aos serviços e unidades de estrutura relevantes para a apreciação das reclamações.
2. A NOSSA deve implementar os meios necessários para que o Provedor do Cliente possa desempenhar as suas funções de forma eficaz e independente.
3. Para efeitos do cumprimento do dever de colaboração, a NOSSA deve designar um interlocutor privilegiado para os contactos com o Provedor do Cliente.

CAPÍTULO IV**PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÃO****Artigo 11.º****(Apresentação de reclamações)**

1. As reclamações podem ser apresentadas ao Provedor do Cliente pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos seguintes casos:
 - a) Quando a decisão da NOSSA, em resposta à reclamação apresentada, não satisfaça o reclamante;
 - b) Quando não tenha sido dada uma resposta pela NOSSA ao reclamante no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de recepção da reclamação pela NOSSA;
 - c) Quando não tenha sido dada uma resposta pela NOSSA ao reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis nos casos que se revistam de especial complexidade.
2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente em formato digital, através do correio electrónico do Provedor do Cliente divulgado pela NOSSA.
3. As reclamações devem conter, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Qualidade do reclamante, designadamente como tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número do documento de identificação do reclamante;
 - e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;

Elaborado por: DOQ

Data: 28.05.2025

Revisto por: GCR

Data: 15.09.2025

Aprovado por: CE

Data: 19.03.2026

Substitui: N/A

- f) Data e local da reclamação.
4. O reclamante deve apresentar todos os elementos de que disponha e que se revelem relevantes para a apreciação da reclamação.

Artigo 12.º

(Admissibilidade das reclamações)

1. O Provedor do Cliente não apreciará reclamações nas seguintes situações:
 - a) Quando não tenham sido previamente apresentadas aos serviços de reclamação da NOSSA, ou, tendo sido apresentadas, não se tenha excedido o prazo máximo de resposta de 15 (quinze) dias úteis ou, em casos de especial complexidade, o prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis;
 - b) Quando o seu conteúdo seja qualificado como manifestamente sem fundamento;
 - c) Quando as reclamações estejam pendentes ou já tenham sido decididas por via judicial ou arbitral.
2. Quando o Provedor do Cliente considere que a reclamação não reúne os requisitos de admissibilidade, deve notificar o reclamante, com a indicação dos respectivos fundamentos.

Artigo 13.º

(Tramitação das reclamações)

1. O Provedor do Cliente deve acusar a receção da reclamação e informar o reclamante quanto à sua admissibilidade.
2. O Provedor do Cliente pode solicitar ao reclamante informações complementares, concedendo-lhe um prazo razoável para o efeito.
3. O Provedor do Cliente deve apreciar a reclamação no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da sua receção ou da data da receção das informações complementares solicitadas ao reclamante.
4. Em casos de especial complexidade, o prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis, devendo o Provedor do Cliente informar o reclamante desse facto.

Artigo 14.º

(Decisão e recomendações)

1. O Provedor do Cliente deve comunicar ao reclamante, por escrito e em suporte duradouro acessível, preferencialmente digital, o resultado da apreciação da reclamação, incluindo a respectiva fundamentação.
2. Quando considere a reclamação procedente, o Provedor do Cliente formula uma recomendação à NOSSA, a qual deve incluir:
 - a) A descrição dos factos;
 - b) A apreciação do Provedor do Cliente;
 - c) A recomendação concreta para a resolução da situação.

Elaborado por: DOQ

Revisto por: GCR

Aprovado por: CE

Substitui: N/A

Data: 28.05.2025

Data: 15.09.2025

Data: 19.03.2026

3. A NOSSA deve, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da recepção da recomendação, comunicar ao Provedor do Cliente se aceita ou recusa a recomendação, fundamentando a sua posição em caso de recusa.
4. O Provedor do Cliente deve informar o reclamante da posição assumida pela NOSSA relativamente à recomendação formulada.

Artigo 15.º

(Relatório anual)

1. O Provedor do Cliente deve elaborar, até ao final do mês de Janeiro de cada ano, um relatório relativo à actividade desenvolvida no ano anterior, o qual deve incluir:
 - a) O número total de reclamações recebidas;
 - b) O número de reclamações admitidas e não admitidas, com indicação dos respectivos fundamentos;
 - c) O número de reclamações consideradas procedentes e improcedentes;
 - d) O número de recomendações emitidas;
 - e) O número de recomendações aceites e recusadas pela NOSSA;
 - f) O tempo médio de resposta às reclamações;
 - g) As principais matérias objecto de reclamação;
 - h) As recomendações genéricas para melhoria dos procedimentos da NOSSA.
2. O relatório anual deve ser enviado à Comissão Executiva da NOSSA e à ARSEG.
3. Um resumo do relatório relativo à actividade do Provedor do Cliente deve ser divulgado pela NOSSA no seu Portal Institucional.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 16.º

(Confidencialidade e protecção de dados)

1. O Provedor do Cliente está sujeito ao dever de confidencialidade relativamente a todas as informações a que tenha acesso no exercício das suas funções.
2. O tratamento de dados pessoais pelo Provedor do Cliente está sujeito à legislação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais.

Artigo 17.º

(Articulação com a gestão interna de reclamações)

1. O Provedor do Cliente articula-se com o serviço de gestão de reclamações da NOSSA, sem prejuízo da sua independência.
2. A NOSSA deve informar os reclamantes, no âmbito da gestão interna de reclamações, da possibilidade de recurso ao Provedor do Cliente, indicando os respectivos contactos.

Artigo 18.º

(Colaboração com a ARSEG)

O Provedor do Cliente deve, sempre que solicitado, colaborar com a ARSEG.

Artigo 19.º

(Divulgação)

1. A NOSSA divulga o presente Regulamento na *intranet* e no seu Portal Institucional.
2. A NOSSA divulga igualmente a identidade e contactos do Provedor do Cliente, no seu Portal Institucional e nas agências físicas, de forma acessível ao público.

Artigo 20.º

(Alterações ao Regulamento)

O presente Regulamento será revisto sempre que tal se revele necessário, designadamente em virtude de alterações legais, regulamentares, organizacionais ou de risco.

Artigo 21.º

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pela Comissão Executiva da NOSSA.