

GLOBAL SEGUROS, S.A.
CENTRO DE RECLAMAÇÕES

**Regulamento de Funcionamento e Gestão de
Reclamações**

Em conformidade com o Aviso nº. 1/15 de 13 de Outubro
da ARSEG.

INTRODUÇÃO

Visando o escrupuloso cumprimento do disposto no Aviso n.1/15 de 13 de Outubro da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, a Global Seguros, Companhia Angolana de Seguros, S.A., doravante designada **Global Seguros**, estabelece e torna público o Regulamento de Funcionamento e Gestão de reclamações provenientes de Tomadores de seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados.

Nos termos regulamentares em vigor, considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida por empresa de seguros e sociedades gestora de fundos de pensões, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A **Global Seguros** garante o tratamento diligente, equitativo e transparente de todas reclamações que lhe forem dirigidas. Tendo este desiderato patente, compromete-se a prestar a devida análise a cada reclamação, proporcionando respostas céleres.

Para o efeito, conta com profissionais devidamente qualificados para gestão de reclamações, capacitados para prestar os esclarecimentos solicitados, em tempo útil, indo ao encontro das questões apresentadas pelos reclamantes e atendendo à especificidade de cada situação.

O presente regulamento consagra os princípios adoptados pela Global Seguros no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os princípios constantes do presente regulamento são o fiel reflexo da visão e dos valores da Global Seguros, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os que funcionam nos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em seu nome prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A Global Seguros divulgará o presente regulamento interna e externamente, visando o conhecimento generalizado da criação do Centro de Reclamações, integrado na estrutura orgânica da Global Seguros.

Regulamento de Funcionamento e Gestão de Reclamações

Artigo 1º

(Objecto)

O presente Regulamento estabelece as regras e os procedimentos que devem ser observados pelo Centro de Reclamações da seguradora Global Seguros, Companhia Angola de Seguros S.A. (adiante Global Seguros), no tratamento de reclamações apresentadas à seguradora, pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários (designados em conjunto por clientes) e terceiros lesados.

Artigo 2º

(Âmbito)

As regras e os procedimentos estabelecidos abarcam todos os ramos de seguros e fundos de pensões.

Artigo 3º

(Atribuições do Centro de Reclamações)

- 1- O Centro de Reclamações consiste numa área autónoma, criada dentro da estrutura organizacional da Global Seguros, sob a dependência hierárquica do órgão de administração, constituindo-se como a área responsável pela gestão centralizada das reclamações apresentadas pelos clientes e terceiros lesados.
- 2- O Centro de Reclamações deverá actuar como um canal de comunicação entre a seguradora e os clientes ou terceiros lesados, esclarecendo, prevenindo e fazendo a mediação de conflitos, e concorrendo para a solução dos mesmos.
- 3- O Centro de Reclamações, uma vez criado, deverá ser amplamente divulgado, quer a sua finalidade, quer a sua forma de utilização.

Artigo 4º

(Co - existência com outras formas de resolução de conflitos)

- 1- A actuação do Centro de Reclamações, bem como a intervenção do Provedor do cliente, não prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.
- 2- A apresentação de Reclamações junto do Centro de Reclamações e do Provedor do Cliente, não acarretará quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Artigo 5º

(Pressupostos de funcionamento do Centro de Reclamações)

O Centro de Reclamações garantirá:

- a) O cumprimento da sua actuação com base na equidade, eficiência, imparcialidade e celeridade dos processos;
- b) A qualificação e idoneidade dos seus colaboradores;
- c) O adequado tratamento dos dados pessoais dos seus reclamantes;
- d) A Prevenção e Gestão de conflitos de interesses;
- e) Um sistema de controlo actualizado das reclamações, com o intuito de detectar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e de acautelar riscos legais ou operacionais;
- f) O cumprimento dos prazos de resolução e dos elementos essenciais que devem constar da decisão final;
- g) O dever de informação sobre o andamento dos processos de reclamação;
- h) Mecanismos de reporte interno, ao Provedor de Cliente e ao órgão Regulador;
- i) Mecanismos de monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 6º

(Funções do Centro de Reclamações)

O Centro de Reclamações terá as seguintes funções:

- 1- Receber e acusar a recepção das reclamações, verificando sempre o cumprimento dos pressupostos de apresentação das mesmas;
- 2- Instruir o processo de reclamação, assegurando sempre o diálogo com o reclamante;

- 3- Solicitar às áreas competentes da Global Seguros, as informações e documentos necessários à cabal apreciação dos factos constantes na reclamação;
- 4- Prestar as informações solicitadas sobre o andamento dos processos, e prazos de conclusão;
- 5- Apresentar por escrito as respostas às reclamações apresentadas;
- 6- Propor ao Conselho de Administração recomendações, medidas correctivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em função das reclamações recepcionadas e deficiências encontradas;
- 7- Reportar ao órgão regulador, sempre que lhe for solicitado.

Artigo 7º

(Apresentação de Reclamações)

- 1- Os locais e canais de apresentação e encaminhamento das reclamações ao Centro de reclamações da Global Seguros são os que se listam abaixo:
 - 1.1. Correio electrónico: centro.reclamacoes@globalseguros.ao
 - 1.2. Livros de Reclamações, disponíveis nas agências e postos móveis da Global Seguros;
 - 1.3. Carta dirigida à Global Seguros, Centro de Reclamações, Travessa Ho Chi Minh, Empreendimento Comandante Gika, Edifício Garden Towers, torre B, Piso 13, Alvalade, Luanda.

2- No acto de apresentação, as reclamações deverão obedecer aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação que possibilite o registo gravado ou escrito, tornando dispensável a presença física do reclamante;
- b) Identificação completa do reclamante e, caso seja aplicável, do seu representante legal;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou pessoa que os represente;
- d) Dados de contacto do reclamante, e caso seja aplicável, do seu representante;
- e) Cabal descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- f) Data e local da reclamação;
- g) Assinatura do reclamante ou do seu representante legal.

3- Havendo imprecisões, declarações ininteligíveis ou a ausência de algum dos elementos citados no número anterior, o reclamante deverá ser notificado para, no prazo de 5 dias, a contar da data de recepção da notificação, as suprir ou clarificar.

4- O Centro de Reclamações atribuirá um número de referência à reclamação, que permita o rastreamento futuro, devendo dele dar conhecimento ao reclamante, assim como do tempo estimado para apresentação da decisão.

5- A solicitação de informações sobre o andamento e tratamento das reclamações será prestada via email, após recepção do pedido pela mesma via:

centro.reclamacoes@globalseguros.ao.

- 6- A decisão emitida deverá ser atempadamente informada ao reclamante ou seu representante, pelo mesmo canal ou local de apresentação da reclamação.

Artigo 8º

(Prazos na Gestão de Reclamações)

O Centro de Reclamações da Global Seguros em presença de reclamações procederá do seguinte modo:

- 1- A acusação de recepção das reclamações deverá ser feita até 5 dias, a contar da data da sua entrada.
- 2- As respostas às reclamações deverão ser apresentadas até 15 dias, salvo nos casos de especial complexidade, em que o período poderá estender-se para 20 dias, a contar da data da entrada da reclamação.
- 3- Os pedidos de informações ou esclarecimentos adicionais, formulados por entidades reguladoras, ou pelo provedor de clientes, deverão ser atendidos até 5 dias, a contar da data da sua entrada.

Artigo 9º

(Inadmissibilidade de reclamações)

1. O Centro de Reclamações da Global seguros, declinará ou descontinuará o tratamento de reclamações sempre que se configurem as seguintes situações:
 - a) Quando já tenha sido resolvida pelos órgãos arbitrais ou judiciais, ou já tenha sido objecto de tratamento pelo Centro de Reclamações da Global Seguros;

- b) Quando no decurso da gestão da reclamação, o Centro de Reclamações da Global Seguros tome conhecimento de que, a matéria objecto da reclamação encontra-se sob apreciação ou pendente de decisão de órgãos arbitrais ou judiciais;
 - c) Quando a reclamação seja apresentada de forma imprecisa, ininteligível ou deficiente, e sendo notificado o reclamante para a clarificar ou completar, não o faça dentro do prazo enunciado no número 3 do artigo 7º.
 - d) Quando a reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. O Centro de Reclamações informará o reclamante sobre a inadmissibilidade da reclamação.

Artigo 10º

(Dados Pessoais)

O tratamento dos dados pessoais de clientes ou terceiros lesados, obtidos em sede da gestão de reclamação, deverá 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.

Artigo 11º

(Dever de Informação)

O dever de informar os intervenientes é transversal a todo processo de gestão de reclamações, sendo de especial realce nas seguintes situações:

- a) Quando por razões devidamente justificáveis não for possível observar os prazos definidos para gestão de reclamações, o Centro de Reclamações da Global Seguros deverá informar o reclamante ou seu representante do facto, bem como as diligências em curso e a data estimada para conclusão;
- b) A decisão emitida deverá ser atempadamente informada ao reclamante ou seu representante, sendo devidamente fundamentada, transmitida em linguagem clara e perceptível, comunicada em papel ou qualquer outro meio de que se possa ter registo duradouro;
- c) Sempre que as reclamações não forem admitidas por inobservância dos requisitos expostos no artigo 7º, o Centro de reclamações deve dar conhecimento fundamentado ao reclamante ou seu representante;
- d) Sendo manifesta a insatisfação do reclamante ou do seu representante, diante da decisão emitida, deve o Centro de Reclamações da Global Seguros prestar os devidos esclarecimentos sobre as opções de que este dispõe para dar seguimento ao tratamento da sua pretensão.

Artigo 12º

(Dever de Colaboração)

O Gabinete de Reclamações da Global Seguros, no exercício das suas funções e no tocante às questões que estiverem sob a sua responsabilidade, deve colaborar com o Provedor do Cliente, órgãos reguladores da actividade seguradora, bem como com outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que a Global Seguros tenha aderido.

Artigo 13º

(Interpretação)

As dúvidas ou omissões suscitadas na aplicação ou interpretação do presente regulamento, deverão ser supridas mediante enquadramento com o Aviso nº 1/15, de 13 de Outubro, da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros.

Artigo 14º

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento entra em vigor na data sua divulgação.