

NORMATIVO

Nº 080/GCER/26

30/01/2026

ÍNDICE

PÁGINA

<i>Preâmbulo</i>	<i>Erro! Marcador não definido.</i>
<i>Capítulo I</i>	5
<i>Artigo 1.º</i>	5
<i>(Objecto)</i>	5
<i>Artigo 2.º</i>	5
<i>(Designação)</i>	5
<i>Artigo 3.º</i>	5
<i>(Divulgação)</i>	5
<i>Artigo 4.º</i>	6
<i>(Função e âmbito da actuação)</i>	6
<i>Artigo 5.º</i>	7
<i>(Autonomia)</i>	7
<i>Artigo 6.º</i>	7
<i>(Princípio da gratuitidade)</i>	7
<i>Artigo 7.º</i>	7
<i>(Duração do mandato)</i>	7
<i>Artigo 8.º</i>	7
<i>(Cessação de funções antes do termo do mando)</i>	7
<i>Artigo 9.º</i>	8
<i>(Independência)</i>	8
<i>Artigo 10.º</i>	8
<i>(Dever de sigilo)</i>	8
<i>Artigo 11.º</i>	8
<i>(Dever de cooperação)</i>	8
<i>Artigo 12.º</i>	9
<i>(Delegação)</i>	9
<i>Artigo 13.º</i>	9
<i>(Limites de intervenção)</i>	9

<i>Artigo 14.º</i>	9
<i>(Iniciativa)</i>	9
<i>Artigo 15.º</i>	9
<i>(Elegibilidade das Reclamações e prazos)</i>	9
<i>Artigo 16.º</i>	10
<i>(Meio de apresentação de reclamações)</i>	10
<i>Artigo 17.º</i>	10
<i>(Requisitos de admissibilidade e tratamento de reclamações)</i>	10
<i>Artigo 18.º</i>	11
<i>(Forma das Reclamações)</i>	11
<i>Artigo 19.º</i>	12
<i>(Inadmissibilidade de Reclamações)</i>	12
<i>Artigo 20.º</i>	12
<i>(Incompatibilidade da Função de Provedor de Cliente)</i>	12
<i>Artigo 21.º</i>	13
<i>(Instrução do processo)</i>	13
<i>Artigo 22.º</i>	13
<i>(Decisões)</i>	13
<i>Artigo 23.º</i>	13
<i>(Arquivamento dos Processos)</i>	13
<i>Artigo 24.º</i>	14
<i>(Canais de Comunicação Electrónico)</i>	14
<i>Artigo 25.º</i>	14
<i>(Mecanismos de Articulação)</i>	14
<i>Artigo 26.º</i>	14
<i>(Outras Formas de Resolução de Conflitos)</i>	14
<i>Capítulo II</i>	14
<i>Artigo 27.º</i>	15
<i>(Duvidas e Omissões)</i>	15
<i>Artigo 28.º</i>	15
<i>(Revogação)</i>	15
<i>Artigo 29.º</i>	15
<i>(Alterações)</i>	15
<i>Artigo 30.º</i>	15
<i>(Entrada em Vigor)</i>	15

PREÂMBULO

O presente instrumento, visa estabelecer as normas e procedimentos a serem observados em sede de uma reclamação feita pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados ao Provedor do Cliente, no âmbito do cumprimento do previsto na Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de Março, e a Lei n.º 18/22 de 7 de Julho – Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora.

A descrição sucinta da função do Provedor do Cliente, sua utilidade na apreciação de reclamações, bem como os meios que podem utilizar para resolução das reclamações que são submetidas para sua análise e apreciação, constitui de certa forma, um meio de alternativa de resolução de litígios, aumentando o número de opções de que o reclamante pode dispor, para ver resolvida as suas reclamações, dentro de um prazo razoável.

As reclamações apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, manifestando a sua discordância, em relação às decisões tomadas pelas empresas de seguros, resseguros e micro-seguros, sobre assuntos de seu interesse, serão apreciadas pelo Provedor do Cliente, de acordo com os critérios e procedimentos, previstos no Regulamento criado pela Global Seguros S.A.

O Provedor do Cliente é um ente, constituído por uma pessoa singular, de elevado reconhecimento, prestígio, qualificação, idoneidade e independência designado pela empresa de seguros, ao qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, podem apresentar reclamações relativas a actos ou omissões das empresas seguradoras, desde que as referidas reclamações não tenham sido resolvidas, anteriormente pelo Centro de Reclamações da Global Seguros.

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º (Objecto)

O presente Regulamento tem por objecto, o estabelecimento de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais, devem ser observadas no funcionamento do Provedor do Cliente designado pela Global Seguros na gestão das reclamações apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

Artigo 2º (Designação)

1. O Provedor do Cliente é designado pela Comissão Executiva da Global Seguros, a quem reportará a sua actividade, e deverá ser uma pessoa de reconhecida idoneidade pessoal e profissional, com conhecimentos e experiência adequados ao exercício das suas funções;
2. A Comissão Executiva da Global Seguros S.A, comunicará à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), a contratação do Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 dias após a data do início da sua actividade;
3. A comunicação da contratação do Provedor do Cliente, junto do Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora, deverá ser feita por ofício, acompanhado dos seguintes documentos:
 - a) Curriculum Vitae do Provedor de Cliente;
 - b) Contrato de prestação de serviços celebrado;
 - c) Declaração do Provedor do Cliente que ateste, sob compromisso de honra, que o mesmo não se encontra em situação de conflito de interesses e que se compromete a comunicar ao organismo de Supervisão da Actividade Seguradora qualquer alteração dessas circunstâncias.

Artigo 3º (Divulgação)

1. A Comissão Executiva da Global Seguros adoptará todas as medidas que forem necessárias para assegurar uma ampla divulgação do estabelecido no presente Regulamento quer a nível interno, como a nível externo, publicando-o no site da Global Seguros S.A;
2. O Provedor do Cliente deve divulgar anualmente as recomendações feitas, fazendo menção sobre a necessidade da sua adopção pelos destinatários.

Artigo 4º (Função e âmbito da actuação)

1. O Provedor de Cliente tem a responsabilidade de defender os direitos dos Tomadores de Seguros, Terceiros Lesados, Beneficiários Efectivos, na prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, assegurando que a reparação dos danos seja feita de forma célere, de modo a evitar com que o Beneficiário Efectivo, Terceiro Lesado e Tomadores de Seguros recorram aos órgãos de justiça para verem os seus direitos garantidos;
2. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas, devendo apresentar, em resultado da apreciação das reclamações pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados, recomendações à Comissão Executiva;
3. Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas, pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos no presente Regulamento;
4. Para efeitos de colaboração com o Provedor do Cliente, a Global Seguros deve:
 - a) Indicar um interlocutor privilegiado para estabelecer o contacto com o Provedor do Cliente, comunicando a este último, a identidade do interlocutor designado;
 - b) Fornecer toda a informação e documentação necessária ao desempenho das funções de Provedor do Cliente;
 - c) Garantir as condições necessárias ao efectivo cumprimento dos deveres do Provedor do Cliente;
 - d) Dar a conhecer o resultado da apreciação da reclamação à Comissão Executiva, bem como propôr, quando necessário, recomendações relativas a medidas correctivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em função da análise das reclamações recebidas e das deficiências identificadas;

- e) Reportar à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, informações sempre que lhe for solicitado;
- f) Desenvolver outras acções que se inscrevam no âmbito das suas funções.

Artigo 5º (Autonomia)

O Provedor do Cliente desempenha as suas funções com inteira autonomia relativamente aos serviços da Global Seguros S.A, dos quais está separado, com a finalidade de garantir que as decisões referentes ao âmbito da sua actividade sejam tomadas de forma independente e, além disso, evitar, no desempenho das suas funções, quaisquer conflitos de interesses.

Artigo 6º (Princípio da Gratuitidade)

1. As reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente não acarretam quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento desta função;
2. Cabe à Global Seguros S.A, assegurar os custos que irão advir da actividade do Provedor do Cliente, em particular, as deslocações a zonas longínquas, do território nacional;
3. A actividade do Provedor do Cliente é gratuita para os reclamantes, mas estes não serão reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

Artigo 7º (Duração do Mandato)

O mandato do Provedor do Cliente tem a duração inicial de 02 (dois) anos, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos de 1 (um) ano.

Artigo 8º (Cessação de Funções antes do termo do mandato)

1. As funções do Provedor do Cliente podem cessar antes do termo do mandato, nos seguintes casos:
 - a) Morte ou impossibilidade física permanente;

- b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
 - c) Por violação grave e reiterada dos seus deveres;
 - d) Incompatibilidade superveniente;
 - e) Renúncia;
 - f) Cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Regulamento;
 - g) Acordo entre as partes;
 - h) Recomendação da autoridade de supervisão devidamente fundamentada.
2. Fica estabelecido que, caso o Provedor do Cliente cesse as funções antes de terminar o seu mandato, o seu sucessor deverá ser designado no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a data da cessação do anterior.

Artigo 9º (Independência)

O Provedor do Cliente é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais actos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

Artigo 10º (Dever de sigilo)

1. O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo sobre os factos relativos à actividade da Global Seguros que lhe sejam revelados no exercício das suas funções, se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público;
2. O Provedor do Cliente, independentemente do que for adequado ao desempenho das suas funções, está igualmente obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, e de que tome conhecimento no exercício das suas funções;
3. O dever de sigilo do Provedor do Cliente mantém-se após a cessação das respectivas funções, por um período de anos.

Artigo 11º (Dever de Cooperação)

1. A Global Seguros tem o dever de cooperar com o Provedor do Cliente, prestando-lhe, de forma objectiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, facultando-lhe documentos e processos para exame e, mediante solicitação, remeter-lhe fotocópias dos mesmos;
2. O Provedor do Cliente, sem prejuízo da sua independência e da não sujeição à supervisão da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, deve, sempre que solicitado, colaborar com a referida entidade;
3. O Provedor do Cliente elaborará anualmente um Relatório das recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe tenham sido apresentadas, com menção sobre a sua adopção pelos destinatários visados.

Artigo 12º (Delegação)

Os poderes conferidos ao Provedor do Cliente não são delegáveis a qualquer outra entidade.

Artigo 13º (Limites de intervenção)

O Provedor do Cliente apreciará as reclamações que lhe forem submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os actos da Global Seguros, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir-lhe as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais violações de direitos.

Artigo 14º (Iniciativa)

1. O Provedor do Cliente exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, ou pelos seus representantes;
2. O Provedor do Cliente exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos relevantes que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.

Artigo 15º

(Elegibilidade das Reclamações e prazos)

1. Fica estabelecido que só serão consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações que preencham o seguinte requisito:
 - a) Não tenha sido dada resposta, designadamente pelo Centro de Reclamação no prazo máximo de 15 dias úteis contados a partir da data de recepção da reclamação ou quando dada a resposta, o reclamante discorda do sentido da mesma, prorrogando o prazo para 20 dias úteis, nos casos que apresentem maior complexidade.
2. Para efeitos de apreciação das reclamações que são submetidas ao Provedor pelos Clientes Tomadores de Seguros, Terceiros Lesados e Beneficiários Efectivos, o mesmo responderá por escrito, no prazo de 20 dias úteis, contados a partir da data de recepção da reclamação. Porém, nos casos que se revistam de maior complexidade, a duração do prazo poderá ser prorrogada para um limite máximo de 30 dias úteis, a contar da data de entrada da reclamação;

Artigo 16º

(Meio de apresentação de reclamações)

O cliente e/ou reclamante que pretenda fazer uma reclamação junto ao Provedor do Cliente, dispõe dos seguintes meios:

- a) Correio electrónico.....
- b) Endereço.....
- c) Telefone.....

Artigo 17º

(Requisitos de admissibilidade e tratamento de reclamações)

1. Uma vez admitidas as reclamações, o Provedor do Cliente deve:
 - a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações;
 - b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a seguradora;
 - c) Solicitar à Global Seguros, as informações ou documentos que considere necessários ou convenientes, para a cabal apreciação dos factos aduzidos na reclamação;
 - d) Comunicar ao reclamante, por escrito preferencialmente em suporte digital, os resultados

da apreciação da reclamação, com a devida fundamentação legal e contratual, bem como eventuais recomendações;

- e) Comunicar, à Global Seguros, as reclamações recebidas e os resultados da apreciação e fundamentação e/ou eventuais recomendações;
 - f) A resposta ao reclamante deve ter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do mesmo;
2. A Global Seguros informará ao Provedor do Cliente, o acolhimento ou não das suas recomendações e fundamentações, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de recepção das mesmas.

Artigo 18º **(Forma das Reclamações)**

1. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, para efeitos do estabelecido no presente Regulamento devem, obrigatoriamente, ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente em suporte digital, sem prejuízo da possibilidade de serem definidos outros requisitos quanto à forma de apresentação das reclamações, desde que razoáveis e proporcionais;
2. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, adicionalmente ao estabelecido no número anterior, deverão ter igualmente os seguintes requisitos mínimos para serem aceites:
 - a) Conter a identificação completa do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Conter a qualidade do reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro Lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Conter dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Conter a assinatura do reclamante ou do seu representante legal;
 - e) Conter a descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
 - f) Conter a data e local da reclamação.

3. À cada reclamação será atribuído um número de referência para rastreamento futuro, e conhecimento ao reclamante;

Artigo 19º (Inadmissibilidade de Reclamações)

O Provedor do Cliente pode não admitir reclamações quando:

- a) Sempre que a reclamação não inclua os elementos necessários, designadamente o motivo da reclamação, o Provedor do Cliente, deve informar este facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da comunicação, sob pena de não admitir a reclamação;
- b) Sempre que o Provedor do Cliente tenha conhecimento, que a matéria objecto de reclamação, se encontra pendente de resolução por parte dos órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de continuar a apreciá-la, informando ao reclamante desse facto.

Artigo 20º (Incompatibilidade da Função de Provedor do Cliente)

O Provedor do Cliente não pode exercer as suas funções por incompatibilidade quando se verifique conflitos de interesse susceptíveis de afectar a sua isenção de análise ou decisão, nas seguintes situações:

- a) Quando o Provedor do Cliente, cônjuge, unido de facto, ou parente em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, detenha participação mínima de 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros, ou entidade com quem tenha uma relação estreita ou de controlo em mediador de seguros;
- b) Esteja a prestar serviços diferentes da função de Provedor do Cliente ou em caso de vínculo por contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;
- c) Exercer uma actividade profissional em sociedade de profissionais, quando estes, os sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou à entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de contrato.

Artigo 21º (Instrução do processo)

A instrução do processo relativo à reclamação apresentada deve processar-se de acordo com os princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório, podendo ser efectuados pedidos de informação, inspecções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de fotocópias ou qualquer outro procedimento razoável.

Artigo 22º (Decisões)

1. O Provedor do Cliente deve efectuar a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade;
2. Fica estabelecido que as conclusões das reclamações feitas pelo Provedor do Cliente devem reflectir critérios de equidade e, não podem ser contrárias a lei;
3. A apreciação das reclamações pelo Provedor do Cliente deve ser conclusiva, devendo as conclusões revestir a forma escrita e conter a respectiva fundamentação, bem como, se for o caso, incluir a formulação das recomendações que o Provedor de Cliente decida efectuar.

Artigo 23º (Arquivamento dos Processos)

São requisitos de arquivamento:

- a) As reclamações objecto de indeferimento liminar;
- b) Quando o Provedor do Cliente conclua que a reclamação não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
- c) Quando o reclamante desista ou o Provedor de Cliente conclua existir falta de interesse superveniente do mesmo numa decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o Provedor do Cliente conclua existir inutilidade superveniente da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas na reclamação já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efectuadas na sequência da decisão pelo Provedor do Cliente sobre a reclamação apresentada.

Artigo 24° (Canais de Comunicação Electrónico)

Para efeitos do estabelecido no presente Regulamento, os canais de comunicação a serem usados na relação entre a Global Seguros e o Provedor de Cliente, compreendem cartas e correio electrónico.

Artigo 25° (Mecanismos de Articulação)

Os mecanismos de articulação entre a Global Seguros e o Provedor do Cliente, compreendem encontros periódicos, reuniões de concertação e outras formas de contacto que possam vir a ser definidas.

Artigo 26° (Outras Formas de Resolução de Conflitos)

1. A intervenção do Provedor do Cliente, relativamente à apreciação da reclamação, não impede o direito do reclamante de recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, nos termos do n.º 2 do artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de Março, conjugado com o n.º 5 do artigo 129.º da Lei n.º 18/22 de 7 de Julho.

CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 27º (Dúvidas e Omissões)

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e/ou execução do presente Regulamento serão resolvidas por despacho da Presidente da Comissão Executiva e/ou pela legislação aplicável.

Artigo 28º (Revogação)

O presente Regulamento revoga todas normas em vigor na Empresa que o contrariem.

Artigo 29º (Alterações)

As alterações ao presente Regulamento carecem de aprovação da Comissão Executiva da Global Seguros.

Artigo 30º (Entrada em Vigor)

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

Visto e aprovado pela Comissão Executiva da Global Seguros, válido por um período de 2 anos, ou em situação extraordinária, no caso de alteração de norma específica que versa sobre a matéria.