



Prudential

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL A FUNÇÃO DE RECLAMAÇÃO

Artigo 1.º — Objeto

1. O presente regulamento define os princípios, procedimentos e responsabilidades aplicáveis à gestão de reclamações na Prudencial Seguros, em cumprimento com a Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de março de 2025 da ARSEG — Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros.

Artigo 2.º — Âmbito de Aplicação

1. Aplica-se a todas as unidades orgânicas, colaboradores, prestadores de serviços e canais de distribuição que, direta ou indiretamente, atuem na receção, gestão, análise e resposta a reclamações de tomadores, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

Artigo 3.º — Conceitos e Termos

1. Para os efeitos deste regulamento, aplicam-se os seguintes conceitos:
 - a) **Reclamação:** manifestação escrita e formal de insatisfação apresentada por qualquer interessado quanto a atos, omissões ou decisões da Prudencial Seguros.
 - b) **Reclamante:** qualquer pessoa singular ou coletiva que apresente uma reclamação, incluindo tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
 - c) **Provedor do Cliente:** instância independente e imparcial que reanalisa reclamações não resolvidas ou insatisfatoriamente respondidas pela seguradora.
 - d) **Função Autónoma de Gestão de Reclamações:** unidade organizacional especificamente responsável por centralizar a receção, registo, tratamento e resposta às reclamações.
 - e) **Resposta Fundamentada:** comunicação escrita com análise completa, base legal, decisão final e orientações ao reclamante.
 - f) **Admissibilidade:** conjunto de critérios formais e materiais mínimos para que uma reclamação possa ser recebida e analisada.
 - g) **Canal de Reclamação:** qualquer meio autorizado pela Prudencial para apresentação válida de reclamações (email, site, livro, etc).

Artigo 4.º — Princípios Gerais

1. A Prudencial Seguros assegura o tratamento célere, acessível e imparcial das reclamações dos clientes, instituindo uma função autónoma de gestão de reclamações, devidamente identificada a nível interno e externo.
2. A apresentação de reclamações não implica qualquer custo ou encargo para o reclamante, salvo despesas estritamente indispensáveis ao seu tratamento.
3. É assegurada a prevenção de conflitos de interesse e o respeito à autonomia da análise de cada reclamação.
4. Os colaboradores afetos à gestão de reclamações são idóneos, qualificados e conhecedores das normas aplicáveis, produtos e procedimentos da Empresa.
5. O processo de reclamações não prejudica o direito do reclamante a recorrer a mecanismos extrajudiciais ou judiciais.

Artigo 5.º — Modelo Organizacional

1. A função autónoma de gestão de reclamações atua como ponto central de receção, triagem, registo, análise e resposta.
2. Existe identificação clara dos canais e responsáveis internos para cada tipo de reclamação.
3. As reclamações são tratadas em ambiente digital, com recurso a sistemas eletrónicos seguros, permitindo rastreabilidade e preservação dos registos por no mínimo 5 anos.

Artigo 6.º — Meios e Formas de Apresentação

1. As reclamações podem ser apresentadas por escrito (físico ou digital) através:
 - a) Formulário no site da Prudencial Seguros "www.prudencial.co.ao;
 - b) E-mail: reclamacoes@prudencial.co.ao;
 - c) Livro de Reclamações físico;
 - d) Provedor de Clientes "Email": laucanga@gmail.com;
 - e) Provedor de Clientes "Telemóvel": 244 923 412 011.
2. Serão consideradas admissíveis as reclamações que contenham:
 - a) Nome e dados de contacto do reclamante;
 - b) Qualidade (tomador, beneficiário, terceiro, representante legal);

- 
- 
- c) Motivo da reclamação com breve descrição factual;
 - d) Cópia de identificação e documentos de suporte (se aplicável).
3. Sempre que a reclamação apresentada não inclua elementos necessários para a sua gestão, deve a seguradora dar a conhecer ao reclamante e convidá-lo a suprir a omissão.
 4. A supressão da omissão deve ser feita no prazo de 10 dias úteis a contar com a data da comunicação referida no número anterior.

Artigo 7.º — Fluxo do Processo de Gestão de Reclamações

1. **Registo:** A reclamação é numerada e classificada por tipo, canal e área envolvida.
2. **Confirmação de receção:** Emitida ao reclamante no prazo de 5 dias úteis.
3. **Análise e decisão:** Conduzida em até 15 dias úteis, podendo ser prorrogada em casos complexos.
4. **Resposta ao cliente:** Sempre por escrito, em linguagem clara, objetiva, fundamentada e adaptada ao perfil do reclamante.
5. **Reanálise:** Caso o cliente discorde, poderá recorrer ao Provedor de Clientes, instância independente.

Artigo 8.º — Casos de Não Admissão de Reclamações

1. A Prudencial Seguros pode recusar reclamações quando:
 - a) Forem omissos elementos essenciais à sua análise e o reclamante não os supra no prazo de 10 dias úteis;
 - b) O objeto da reclamação seja matéria exclusiva de tribunal ou já tenha decisão definitiva;
 - c) Sejam repetidas por um mesmo reclamante sobre a mesma matéria já analisada;
 - d) O reclamante não seja parte legítima ou não tenha interesse na reclamação.
2. A recusa será fundamentada por escrito, com informação sobre opções alternativas ao cliente.

Artigo 9.º — Compilação e Análise de Causas

1. Todas as reclamações devem ser analisadas com foco na identificação da causa-raiz, as áreas técnicas envolvidas devem:
 - a) Identificar causas sistémicas ou reincidentes;
 - b) Avaliar o impacto sobre produtos, processos e clientes;
 - c) Sugerir ações corretivas/preventivas à Direção.

Artigo 10.º — Indicadores e Reportes

1. São monitorizados, no mínimo, os seguintes indicadores:
 - a) Número total de reclamações mensais;
 - b) Reclamações por canal, produto, área;
 - c) Tempo médio de resposta;
 - d) Reclamações reincidentes;
 - e) Taxa de admissibilidade;
 - f) Reclamações não resolvidas e encaminhadas ao Provedor;
 - g) Reclamações tratadas fora do prazo.
 - h) Relatórios consolidados são enviados à ARSEG e apresentados ao Conselho de Administração trimestralmente.

Artigo 11.º — Divulgação e Informação ao Cliente

1. Os procedimentos de reclamação estarão sempre disponíveis:
 - a) No site da Prudencial Seguros;
 - b) Em todos os pontos de atendimento presencial;
 - c) Quando solicitados, em formato duradouro ou digital.
2. As informações incluem:
 - a) Canais e prazos;
 - b) Documentos exigidos;
 - c) Condições de elegibilidade;
 - d) Meios alternativos de resolução de litígios.

Artigo 12.º — Disposições Finais

1. Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação e deve ser revisto anualmente, ou sempre que necessário, e a sua aplicação é de carácter obrigatório para todos os colaboradores e parceiros da Prudencial Seguros.