

**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO
ENTRE
A PRUDENCIAL SEGUROS, S.A., E O PROVEDOR DO CLIENTE**

**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 Prudencial Seguros, S.A., na gestão das reclamações apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

**Artigo 2.º
Designação**



O Provedor do Cliente é designado pelo Conselho de Administração da Prudencial Seguros, S.A., a quem reportará a sua actividade, e deverá ser uma pessoa com reconhecida honorabilidade pessoal e profissional, com conhecimento e experiência adequados para o exercício das suas funções.

**Artigo 3.º
Divulgação**

O Conselho de Administração da Prudencial Seguros, S.A., adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla divulgação do estabelecido no presente Regulamento.

**Artigo 4.º
Funções e âmbito de actuação**

1. 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 Prudencial Seguros, S.A.,
2. Ao Provedor do Cliente, especificamente, compete:
 - 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 Prudencial Seguros, S.A.;
 - c) Solicitar à Prudencial Seguros, S.A. as informações ou documentos que considere necessários ou convenientes, para cabal apreciação dos factos aduzidos na reclamação;
 - d) Apresentar por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias respostas às reclamações recebidas, salvo nos casos em que as reclamações revistam especial complexidade, em que o prazo poderá estender-se para 20 (vinte) dias, a contar da entrada da reclamação;

- e) Dar a conhecer o resultado da apreciação da reclamação ao Conselho de Administração da Prudencial Seguros, S.A., bem como propor, quando necessário e assim o entenda, recomendações relativas a medidas correctivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em função da análise das reclamações recebidas e das deficiências identificadas;
- f) Reportar à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros informações sempre que lhe for solicitado;
- g) Desenvolver outras competências que se inscrevam no âmbito das suas funções.

Artigo 5.º **Autonomia**

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

Artigo 6.º **Princípio da gratuidade**

A actividade do Provedor do Cliente é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

Artigo 7.º **Duração do mandato**

O mandato do Provedor do Cliente tem a duração inicial não superior a 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido por períodos sucessivos de 1 (um) ano.

Artigo 8.º **Cessação de funções antes do termo do mandato**

1. As funções de Provedor do Cliente cessam 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.
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.

Handwritten signature and stamp.

Artigo 9.º **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 10.º **Incompatibilidades**

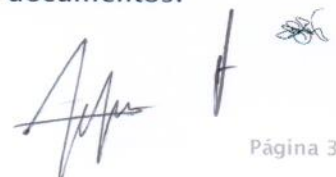
1. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente por entidade ou pessoa que:
 - a) Seja detentora de participação social, ou possua uma relação de domínio ou de grupo, na Prudencial Seguros, S.A.;
 - b) Mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com a Prudencial Seguros, S.A..
2. O exercício das funções de Provedor do Cliente, sem prejuízo do disposto no número anterior, não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras actividades profissionais.
3. O Provedor do Cliente não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte ou em que possa ter um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de reclamações.
4. Para efeitos do estabelecido no número anterior, entende-se que existe interesse pessoal quando a reclamação em causa afecte directa ou indirectamente o Provedor do Cliente ou os seus parentes até ao terceiro grau de consanguinidade ou afinidade, ou afecte pessoas com as quais mantenha ou tenha mantido um vínculo de amizade ou afectividade.

Artigo 11.º **Dever de sigilo**

1. O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à actividade da Prudencial Seguros, S.A. 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

Artigo 12.º **Dever de cooperação**

1. A Prudencial Seguros, S.A. 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 de documentos.



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 agência.
3. O Provedor do Cliente elabora anualmente um relatório das recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adopção pelos destinatários visados.

Artigo 13.º **Delegação**

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

Artigo 14.º **Limites de intervenção**

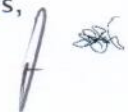
1. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os actos da Prudencial Seguros, S.A., competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir-lhe as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais violações de direitos.
2. As recomendações do Provedor do Cliente são dirigidas ao Conselho de Administração da Prudencial Seguros, S.A..

Artigo 15.º **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 16.º **Elegibilidade das Reclamações**

1. Fica estabelecido que só são consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações que preencham os seguintes requisitos:
 - a) Não tenham merecido resposta, designadamente pelo Centro de Reclamação no prazo máximo de 15 (quinze) dias, ou 20 (vinte) dias, de acordo com o estabelecido relativamente aos prazos a observar na gestão de reclamações, contado da data da respectiva recepção;
 - b) Ou, quando, tendo sido observados os prazos referidos no número anterior, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. Os prazos de gestão de reclamações a considerar, para efeitos do estabelecido na alínea b) do número anterior, são os seguintes:
 - a) Até 15 (quinze) dias, para apresentar a resposta, salvo nos casos que se revistam especial complexidade, em que o prazo poderá estender-se para 20 (vinte) dias, a contar da entrada da reclamação;
 - b) Até 5 (cinco) dias, para remeter informações ou esclarecimentos adicionais, solicitados pelo Provedor do Cliente ou pela ARSEG.



3. Para os efeitos referidos nos números anteriores, o reclamante deverá dirigir a sua reclamação ao cuidado de:

Provedor do Cliente: Laurentino de Sousa Pedro Canga

Endereço: Rua Major Kanhangulo, n.º 11, 2.º C, Torre Ambiente, Ingombota

Correio Electrónico: laucanga@gmail.com

Telefone: +244 923 412 011 / +244 928 886 677

Artigo 17.º

Requisitos de admissibilidade e tratamento de reclamações

1. O Provedor do Cliente, uma vez admitidas as reclamações, deve:
 - a) Apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contado a partir da data da respectiva recepção, podendo prorrogar-se para o prazo máximo de 30 (trinta) dias, nos casos que se revista de especial complexidade;
 - b) Comunicar ao reclamante, por escrito, os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, bem como eventuais recomendações;
 - c) Comunicar, às empresas, as reclamações recebidas e os resultados da respectiva apreciação e fundamentação e/ou eventuais recomendações;
 - d) Informar ao reclamante, por escrito, as razões do não acolhimento, pela empresa reclamada, da recomendação que tenha formulado.
2. A Prudencial Seguros, S.A. deve dar a conhecer ao Provedor do Cliente as razões do não acolhimento da decisão por ele proposta ou das recomendações por ele formuladas, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data da respectiva recepção.

Artigo 18.º

Forma das Reclamações

1. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, a considerar para efeitos do estabelecido no presente Regulamento devem, obrigatoriamente, ser apresentadas por escrito ou por outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física do reclamante, desde que esteja, garantidos ou registos escritos ou gravados, sem prejuízo da possibilidade de serem definidos outros requisitos quanto à forma de apresentação das reclamações, desde que razoáveis e proporcionados.
2. As reclamações dirigidas ao Provedor de 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. Fica estabelecido que deve ser atribuído um número de referência à reclamação, para rastreamento futuro, e dele dar conhecimento ao reclamante.
 4. Fica estabelecido que, sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, fixando para o efeito um prazo razoável que nunca poderá ser superior a 10 (dez) dias.

Artigo 19.º **Inadmissibilidade de Reclamações**


1. O Provedor do Cliente pode não admitir reclamações quando:
 - a) Já tenha sido resolvida, pelos órgãos arbitrais ou judiciais, ou já tenha sido objecto de tratamento pela Prudencial Seguros, S.A.;
 - b) No decurso da gestão da reclamação, a Prudencial Seguros, S.A. tomar conhecimento de que a matéria objecto da reclamação se encontra pendente de resolução em diferendo submetido à apreciação e decisão de órgãos arbitrais ou judiciais;
 - c) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que, uma vez notificado o reclamante para completar os elementos em falta, o mesmo não tenha feito as devidas correcções dentro de prazo certo, que não pode ser inferior a 5 (cinco) dias;
2. A não admissão duma reclamação deve ser comunicada por escrito ao reclamante, com indicação expressa dos fundamentos da sua não admissão.

Artigo 20.º **Instrução do processo**

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

Artigo 21.º **Decisões**

1. O Provedor do Cliente deve efectuar a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade.
2. Fica estabelecido que sempre que a reclamação não coloque em causa aspectos legais, mas questões que resultem de actos ou omissões do domínio da acção discricionária da Prudencial Seguros, S.A., o Provedor do Cliente apreciará de acordo com critérios de equidade.
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, quando seja o caso, incluir a formulação das


Página 6

recomendações que o Provedor do Cliente decida efectuar à Prudencial Seguros, S.A..

Artigo 22.º **Arquivamento dos processos**

São mandados arquivar os processos:

- a) Relativos às 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 do Cliente conclua pela falta de interesse superveniente do mesmo numa decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o Provedor do Cliente conclua pela 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 da reclamação apresentada.

Artigo 23.º **Canais de Comunicação**

Os canais de comunicação a serem usados na relação entre a Prudencial Seguros, S.A. e o Provedor do Cliente, para efeitos do estabelecido no presente Regulamento, compreendem cartas e correio electrónico.

Artigo 24.º **Mecanismos de articulação**

Os mecanismos de articulação entre a Prudencial Seguros, S.A. e o Provedor do Cliente, para efeitos do estabelecido no presente Regulamento, compreendem encontros periódicos, reuniões de concertação e outras formas de contactos permanentes.

Artigo 25.º **Outras formas de resolução de conflitos**

A intervenção do Provedor do Cliente, relativamente à apreciação da reclamação, em nada afecta o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 26.º **Dúvidas e Omissões**

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e/ou execução do presente Regulamento serão resolvidas de acordo com as regras por que se rege a Prudencial Seguros, S.A. e/ou pela legislação aplicável.

Artigo 27.º **Revogação**

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

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The signature is stylized and appears to be 'A. A. A.'. The stamp is partially obscured by the signature.

Artigo 28.º
Alterações

As alterações ao presente Regulamento carecem de aprovação do Conselho de Administração da Prudencial Seguros, S.A., devendo ser realizadas por escrito.

Artigo 29.º
Entrada em Vigor

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

A PRUDENCIAL SEGUROS, S.A.

A blue watermark logo for Prudencial Seguros, S.A. is visible, featuring a shield with a stylized 'P' and the text 'Prudencial SEGUROS, S.A.' below it. A large, dark blue ink signature is written over the logo and extends to the left and right.

O PROVEDOR DO CLIENTE

A dark blue ink signature, appearing to be 'Laurentino Canga', is written in a cursive style.

Laurentino Canga