



POLÍTICA

**Prevenção,
detecção e reporte
de situações de
fraude nos seguros**

Título do Instrumento:	Política			
Título:	Política de Tratamento de Clientes			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



1. Introdução

A presente Política estabelece os princípios, mecanismos e procedimentos adoptados pela GIANT Seguros, S.A., doravante designada “GIANT Seguros”, com vista à prevenção, detecção e reporte de situações de fraude, interna ou externa, no âmbito da sua actividade seguradora, incluindo a sua rede de distribuição.

Esta Política, elaborada em conformidade com a Lei n.º 18/22 de 7 de Julho- Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora, na Norma Regulamentar n.º 3/25 Sobre a Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela ARSEG e demais legislação aplicável, visa proteger a integridade, a solidez e a reputação da empresa, assegurando o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, bem como promovendo uma cultura organizacional assente na ética, transparência e responsabilidade.

2. Âmbito de Aplicação

A presente Política aplica-se:

- a) A todos os colaboradores da GIANT Seguros, independentemente da sua categoria profissional;
- b) Aos membros dos órgãos sociais;
- c) À rede de distribuição, incluindo mediadores e parceiros comerciais;
- d) Aos prestadores de serviços externos envolvidos em operações com potencial risco de fraude.

3. Princípios Gerais

A presente Política é adequada à dimensão, estrutura organizacional e carteira de clientes da GIANT Seguros, considerando os riscos específicos da sua actividade seguradora.

O seu conteúdo pode ser integrado na Política de Gestão de Riscos da empresa, desde que salvaguardados todos os requisitos aqui previstos.

Título do Instrumento:	Política			
Título:	Política de Tratamento de Clientes			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



A GIANT Seguros compromete-se a adoptar uma abordagem preventiva, proactiva e sistemática no tratamento de situações de fraude, promovendo o reporte tempestivo e rigoroso de quaisquer indícios ou ocorrências.

4. Mecanismos Preventivos

A GIANT Seguros adopta mecanismos preventivos com vista a minimizar a exposição ao risco de fraude, entre os quais se destacam:

- a) Avaliação criteriosa de propostas de seguros;
- b) Verificação de documentação com recurso a ferramentas digitais;
- c) *Due diligence* de parceiros e distribuidores;
- d) Aplicação de controlos internos nas fases de subscrição, gestão e liquidação de sinistros.

A empresa promoverá, sempre que necessário, acções de reforço de segurança nos sistemas informáticos e bases de dados, prevenindo acessos indevidos e manipulação de informação.

5. Procedimentos de Detecção e Averiguação

1. A detecção de indícios de fraude é feita por meio de:
 - a) Monitorização de padrões de comportamento suspeito;
 - b) Sinais de alerta em propostas ou sinistros com inconsistências documentais ou testemunhais;
 - c) Relatórios de auditoria interna ou externa;
 - d) Denúncias ou comunicações de colaboradores ou terceiros.
2. Uma vez identificada a suspeita de fraude, serão accionados os procedimentos de averiguação, assegurando:
 - a) A recolha imediata de documentos e evidências relevantes;
 - b) A audição dos envolvidos, quando aplicável;
 - c) A avaliação de impacto e risco associada ao evento;

Título do Instrumento:	Política			
Título:	Política de Tratamento de Clientes			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



d) A comunicação às autoridades competentes nos casos legalmente obrigatórios.

3. A detecção de indícios de fraude é feita por meio de:

- a) Monitorização de padrões de comportamento suspeito;
- b) Sinais de alerta em propostas ou sinistros com inconsistências documentais ou testemunhais;
- c) Relatórios de auditoria interna ou externa;
- d) Denúncias ou comunicações de colaboradores ou terceiros.

4. Uma vez identificada a suspeita de fraude, serão accionados os procedimentos de averiguação, assegurando:

- i. A recolha imediata de documentos e evidências relevantes;
- ii. A audição dos envolvidos, quando aplicável;
- iii. A avaliação de impacto e risco associada ao evento;
- iv. A comunicação às autoridades competentes nos casos legalmente obrigatórios.

6. Métodos de Identificação e Avaliação

1) A GIANT Seguros efectua uma análise periódica dos factores de risco de fraude, com base em:

- I. Histórico de ocorrências internas e externas;
- II. Tipologia de produtos e serviços;
- III. Perfil da carteira de clientes;
- IV. Regiões e sectores de actividade de maior incidência.

2) Esta avaliação permite a classificação de riscos por níveis de criticidade e a adopção de medidas proporcionais de mitigação.

7. Programas de Formação Contínua

1. A GIANT Seguros deve implementar programas regulares de formação para os seus colaboradores, de modo a capacitá-los para a identificação, prevenção e reporte de situações de fraude.

Título do Instrumento:	Política			
Título:	Política de Tratamento de Clientes			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



2. Estas acções são adaptadas à função desempenhada e ao grau de exposição ao risco, incidindo sobre:

- i. Boas práticas operacionais;
- ii. Tipologias de fraude mais comuns;
- iii. Procedimentos internos de comunicação e reporte;
- iv. Enquadramento legal e ético da actuação empresarial.

8. Sensibilização da Rede de Distribuição

1. A empresa deve promover campanhas de sensibilização junto dos seus mediadores, agentes e parceiros comerciais, reforçando a importância da actuação diligente, ética e transparente.

2. As comunicações devem salientar os deveres contratuais e legais no combate à fraude.

9. Canais de Comunicação Internos e Externos

1. A GIANT Seguros disponibiliza canais adequados de comunicação de suspeitas de fraude, garantindo confidencialidade, protecção de dados e não retaliação contra o denunciante de boa-fé.

2. São considerados canais de reporte:

- a. Linha interna de compliance;
- b. Correio electrónico específico;
- c. Formulário próprio no portal interno;
- d. Relatórios periódicos da área de auditoria e controlo interno.

10. Procedimentos de Reporte

1. Os colaboradores devem reportar de imediato qualquer situação que, por acção ou omissão, configure ou possa configurar uma prática fraudulenta.

2. O reporte deve conter:

- i. Descrição sumária dos factos;

Título do Instrumento:	Política			
Título:	Política de Tratamento de Clientes			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



- ii. Identificação dos envolvidos (quando possível);
- iii. Documentação ou evidência de suporte;
- iv. Data e local da ocorrência.

3. O reporte será analisado por uma equipa interna designada, com a supervisão da Direcção de Compliance.

11. Registo de Ocorrências de Fraude

1. A GIANT Seguros deverá manter um sistema digital centralizado para registo de todas as ocorrências, fundadas ou suspeitas, de práticas fraudulentas.

2. Este sistema conterá:

- i. Código identificador do caso;
- ii. Data de reporte;
- iii. Descrição dos factos;
- iv. Medidas tomadas;
- v. Situação actual do caso.

12. Arquivo Documental

1. Toda a documentação relacionada com as situações de fraude será arquivada de forma segura, pelo prazo mínimo de dez (10) anos.

2. O acesso ao arquivo é restrito a pessoal autorizado, mediante validação por perfil de acesso.

13. Revisão Periódica

1. Os mecanismos e procedimentos definidos nesta Política são revistos anualmente ou sempre que se verifique alterações significativas na legislação aplicável ou uma avaliação interna que justifique a actualização de processos.

14. Medidas Corretivas e Preventivas

1. Sempre que detectadas práticas fraudulentas, a GIANT Seguros adoptará medidas correctivas que obstem à sua repetição, nomeadamente:

+244 938 301 038 | 938 301 022

geral@giantseguros.co.ao

www.giantseguros.co.ao

Só é seguro se for GIANT

Título do Instrumento:	Política			
Título:	Política de Tratamento de Clientes			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



- i. Reforço de controlos internos;
- ii. Alteração de procedimentos operacionais;
- iii. Reavaliação de parcerias ou contratos.

2. Estas medidas devem estar alinhadas com os resultados da avaliação de risco realizada.

15. Análise Estatística e Relatórios

1. A empresa elabora, de forma periódica, relatórios estatísticos sobre as situações de fraude detectadas, contendo:

- i. Número de casos registados;
- ii. Tipologia das ocorrências;
- iii. Medidas adoptadas;
- iv. Factores facilitadores da ocorrência.

2. Estes relatórios são utilizados como ferramenta de melhoria dos controlos internos e são submetidos à apreciação da Comissão Executiva.

16. Cooperação Interinstitucional

A GIANT Seguros poderá cooperar com outras empresas do sector segurador e de resseguros em iniciativas conjuntas de combate à fraude, desde que respeitados os princípios da concorrência e da protecção de dados pessoais.

17. Entrada em Vigor

A presente Política entra em vigor na data da sua aprovação pela Administração da GIANT Seguros e será comunicada internamente a todos os colaboradores, mediadores e parceiros.

Título do Instrumento:	Política				
Título:	Política de Tratamento de Clientes				
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento:	Revisão:	Data de Emissão:	
		NR-GMS-24	0	05/05/2025	



Feito por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Departamento de Compliance	21/04/25	Zedivânia Graça		Compliance Officer	zedivania.graca@giantseguros.co.ao
Validado por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Conselho de Administração	25/04/25	Carlos Moreira		Administrador Executivo	carlos.araujo@giantseguros.co.ao
Aprovado por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Conselho de Administração	28/04/25	Manuel Octávio		PCA	manuel.octavio@giantseguros.co.ao

+244 938 301 038 | 938 301 022

geral@giantseguros.co.ao

www.giantseguros.co.ao

Só é seguro se for GIANT



Só é seguro se for GIANT