



POLÍTICA

Tratamiento de Clientes

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 de Tratamento de Clientes visa estabelecer princípios e normas a serem seguidos pela GIANT Seguros, doravante designada “Empresa”, no seu relacionamento com os clientes, garantindo o respeito pelos direitos dos consumidores de produtos e serviços de seguros, em conformidade com as disposições da Lei da Actividade Seguradora e da Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de Março, na Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de Março, sobre Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela ARSEG e demais legislação aplicável.

2. Âmbito de Aplicação

Esta política aplica-se a todos os colaboradores, canais de distribuição, prestadores de serviços e demais entidades que actuem em nome da Empresa no relacionamento com clientes, independentemente do meio de contacto utilizado.

3. Responsabilidade pelo Tratamento de Clientes

O órgão de administração da Empresa é responsável pela definição, aprovação, implementação e monitorização da presente política, assegurando:

- A efectiva comunicação interna e externa desta política;
- A sua acessibilidade contínua a todos os colaboradores e clientes;
- A correcta adaptação da política aos diversos canais de distribuição;
- A permanente monitorização e actualização dos procedimentos relacionados.

4. Princípios Gerais

A Política de Tratamento de Clientes da Empresa rege-se pelos seguintes princípios:

 +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



- **Equidade:** Tratar todos os clientes de forma justa, respeitando os seus direitos e legítimos interesses.
- **Diligência:** Actuar com cuidado, competência e prontidão no atendimento e prestação de serviços.
- **Transparência:** Assegurar a prestação de informações claras, completas e compreensíveis, adaptadas ao perfil de cada cliente.
- **Confidencialidade:** Respeitar o sigilo dos dados pessoais e informações dos clientes.
- **Adequação:** Propor produtos de seguros que correspondam às reais necessidades e perfil dos clientes.
- **Tratamento Equitativo, Diligente e Transparente-** Todos os clientes são tratados com respeito, sem discriminações injustificadas, garantindo-se que os serviços e produtos são disponibilizados com transparência quanto às suas características, custos e riscos associados.

5. Comercialização Adequada de Produtos

A Empresa implementa mecanismos de avaliação do perfil do cliente para assegurar que os produtos oferecidos são adequados às suas necessidades e capacidade financeira, prevenindo a comercialização de produtos desajustados.

A Empresa compromete-se a:

- Disponibilizar informações adequadas às necessidades e perfil de cada cliente;
- Prestar esclarecimentos detalhados sobre os produtos comercializados, as coberturas, exclusões, custos e obrigações contratuais;
- Disponibilizar materiais informativos em formatos acessíveis e compreensíveis.

6. Tratamento de Dados Pessoais

O tratamento de dados pessoais dos clientes é realizado em conformidade com a legislação aplicável à protecção de dados, assegurando-se:

- A obtenção do consentimento informado;



+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



- b) O uso legítimo e proporcional dos dados;
- c) A implementação de medidas de segurança para proteger os dados contra acessos não autorizados.

7. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses

A Empresa identifica, previne e gere eventuais conflitos de interesses que possam afectar a imparcialidade no atendimento dos clientes, com especial atenção à gestão de reclamações e sinistros.

8. Gestão de Reclamações e Sinistros

A Empresa assegura:

- i. A existência de um canal eficiente e acessível para recepção de reclamações;
- ii. A tramitação célere, justa e fundamentada de reclamações e processos de sinistros;
- iii. A disponibilização de informações claras sobre os procedimentos de reclamação e respectivos prazos.

9. Qualificação dos Colaboradores

A Empresa promove a formação contínua dos seus colaboradores, especialmente dos que contactam directamente com os clientes, de forma a garantir:

- i. A prestação de um atendimento cortês, eficiente e qualificado;
- ii. O domínio técnico dos produtos e serviços disponibilizados;
- iii. A capacidade de comunicação adaptada ao perfil do cliente.

10. Mecanismos de Reporte e Monitorização

A Empresa estabelece procedimentos internos para:

- i. O reporte periódico sobre o cumprimento da presente política;
- ii. A identificação de áreas de melhoria;
- iii. A adopção de medidas correctivas sempre que se verificarem desvios.



+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

11. Comunicação da Política

A política é:

- i. Divulgada internamente a todos os colaboradores, através de meios acessíveis e permanentes;
- ii. Disponibilizada ao público em geral no sítio electrónico da Empresa;
- iii. Fornecida em suporte papel sempre que solicitada pelos clientes.

12. Revisão e Actualização

A presente Política de Tratamento será revista anualmente ou sempre que ocorram alterações legislativas ou regulamentares relevantes, a fim de assegurar a sua permanente adequação e eficácia.

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

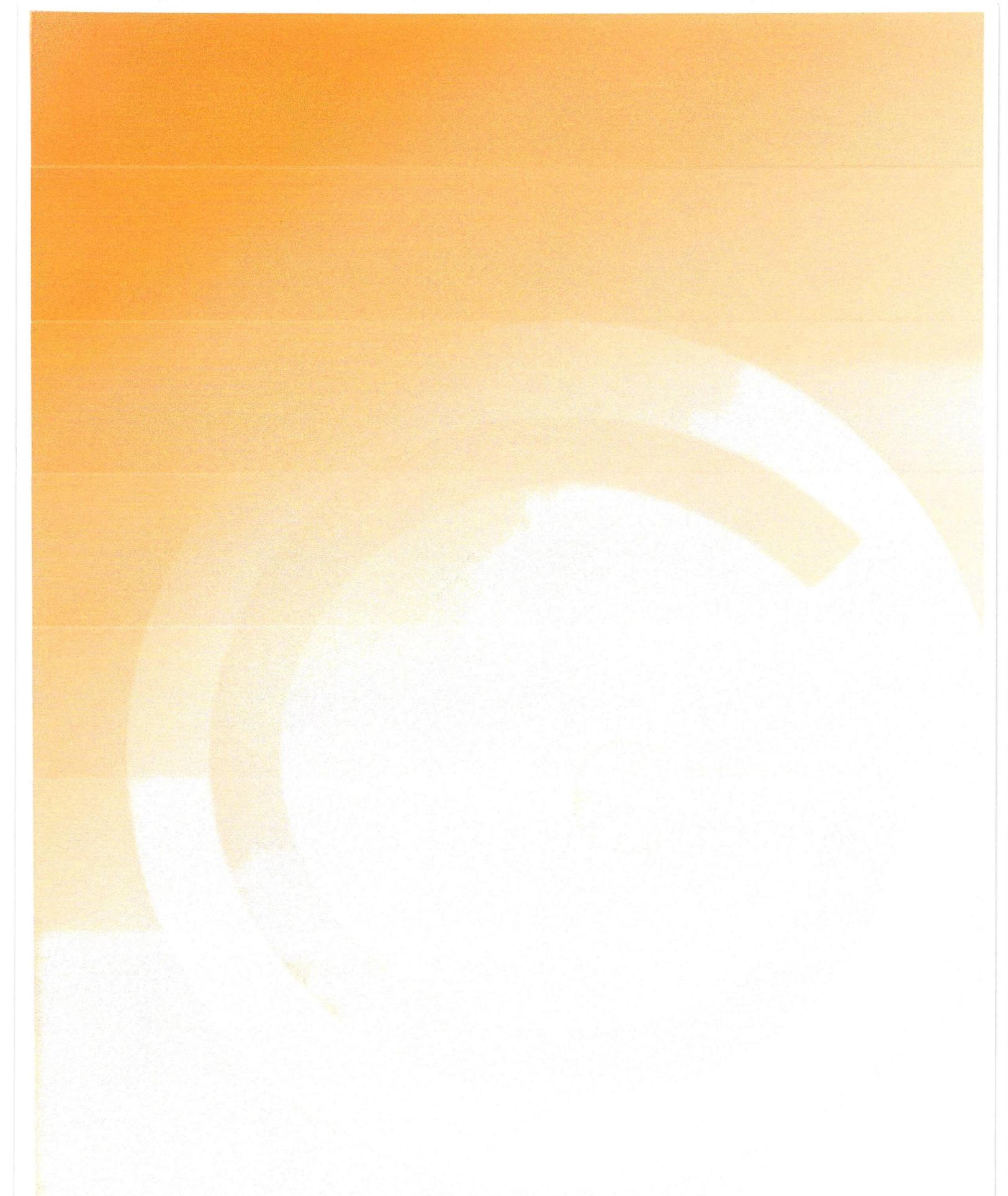


geral@giantseguros.co.ao



www.giantseguros.co.ao

Só é seguro se for GIANT



Só é seguro se for GIANT