



REGULAMENTO

**Funcionamento aplicável
ao Provedor de clientes**

Título do Instrumento:	Regulamento			
Título:	Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º – Objecto

O presente regulamento estabelece os princípios e regras de funcionamento do Provedor do Cliente da GIANT Seguros S.A., doravante designada por “GIANT Seguros”, determinando as respectivas funções, condições de nomeação, impedimentos e incompatibilidades, bem como os procedimentos de apresentação e apreciação de reclamações.

Artigo 2.º – Princípios Orientadores

1. O funcionamento do Provedor rege-se pelos princípios da imparcialidade, independência, celeridade, transparência, confidencialidade, legalidade e adequação à especificidade do cliente.
2. O exercício das funções do Provedor não prejudica o direito do reclamante de recorrer aos tribunais judiciais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os que envolvam matérias transfronteiriças.
3. A actuação do Provedor deve pautar-se pelo respeito integral às disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

CAPÍTULO II – NOMEAÇÃO, DURAÇÃO E CESSAÇÃO DE FUNÇÕES

Artigo 3.º – Designação do Provedor

1. O Provedor do Cliente é designado pelo Conselho de Administração da GIANT Seguros por deliberação formal.
2. A sua identidade e respectivos contactos são comunicados ao público através do sítio electrónico da empresa e em todos os meios adequados de comunicação com os clientes.

Artigo 4.º – Duração do Mandato e Renovação

+244 938 301 038 | 938 301 022

geral@giantseguros.co.ao

www.giantseguros.co.ao

Só é seguro se for GIANT

Título do Instrumento:	Regulamento			
Título:	Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



1. O mandato do Provedor tem a duração de três (3) anos, podendo ser renovado por igual período mediante nova deliberação do Conselho de Administração.
2. A renovação deverá observar os mesmos critérios de independência e idoneidade da nomeação inicial.

Artigo 5.º – Impedimentos e Incompatibilidades

1. Não pode exercer funções de Provedor pessoa singular que se encontre em situação de conflito de interesses susceptível de comprometer a sua isenção de análise ou decisão, nomeadamente quando:
 - a) O próprio, seu cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente em linha recta ou até ao segundo grau da linha colateral detenham, directa ou indirectamente, participação igual ou superior a 1% no capital ou nos direitos de voto da GIANT Seguros, de empresa em relação de grupo ou domínio, ou de mediador de seguros;
 - b) Exerça, ou tenha exercido nos últimos dois (2) anos, funções de administração, gestão ou direcção em qualquer das entidades referidas na alínea anterior;
 - c) Seja prestador de serviços profissionais permanentes à GIANT Seguros ou a entidades relacionadas, ou mantenha vínculo laboral com as mesmas;
 - d) Exerça actividade profissional em sociedade que preste serviços à GIANT Seguros ou suas participadas.

Artigo 6.º – Cessação de Funções

1. O mandato do Provedor cessa nos seguintes casos:
 - a) Expiração do prazo sem renovação;
 - b) Renúncia devidamente comunicada;
 - c) Deliberação fundamentada do Conselho de Administração, em caso de violação grave dos deveres funcionais ou perda superveniente dos requisitos de nomeação;



+244 938 301 038 | 938 301 022



geral@giantseguros.co.ao



www.giantseguros.co.ao

Só é seguro se for GIANT

Título do Instrumento:	Regulamento			
Título:	Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações			
Emitido por:	Departamento de Compliance	Código do Instrumento: NR-GMS-24	Revisão: 0	Data de Emissão: 05/05/2025



d) Verificação de qualquer impedimento ou incompatibilidade nos termos do artigo anterior.

CAPÍTULO III – ATRIBUIÇÕES DO PROVEDOR

Artigo 7.º – Funções

Compete ao Provedor:

- Apreciar, de forma independente e imparcial, as reclamações apresentadas pelos clientes da GIANT Seguros nos termos da legislação aplicável;
- Emitir recomendações devidamente fundamentadas quanto à resolução das reclamações recebidas;
- Comunicar ao reclamante, por escrito e em suporte duradouro, a decisão tomada, incluindo os fundamentos legais e contratuais;
- Informar a GIANT Seguros sobre as reclamações recebidas, as conclusões da sua análise e eventuais recomendações;
- Receber resposta formal da empresa quanto à aceitação ou recusa das recomendações, e informar o cliente em conformidade;
- Elaborar relatórios anuais de actividade, contendo estatísticas, recomendações emitidas e grau de aceitação das mesmas pela empresa.

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Artigo 8.º – Requisitos de Apresentação

- Podem ser apresentadas ao Provedor todas as reclamações:
 - Que não tenham obtido resposta da GIANT Seguros no prazo de quinze (15) dias úteis a contar da recepção;
 - Cuja resposta tenha sido considerada insatisfatória pelo reclamante.
- Em casos de especial complexidade, os prazos previstos no número anterior poderão ser alargados para vinte (20) dias úteis.
- A apresentação de reclamações é gratuita, não acarretando qualquer custo, encargo ou ónus para o reclamante, salvo os estritamente indispensáveis à apreciação do caso.

Título do Instrumento:	Regulamento
Título:	Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações
Emitido por:	Departamento de Compliance
Código do Instrumento:	NR-GMS-24
Revisão:	0
Data de Emissão:	05/05/2025



Artigo 9.º – Forma de Apresentação

1. As reclamações deverão ser formuladas por escrito, preferencialmente por meios digitais, dirigidas ao endereço de correio electrónico institucional do Provedor, ou por via postal.
2. Devem conter, no mínimo:
 - a. Identificação do reclamante (nome completo, número de documento de identificação e contactos);
 - b. Número da apólice e/ou contrato associado à reclamação;
 - c. Exposição dos factos e motivos da reclamação;
 - d. Documentos relevantes que sustentem a pretensão.

CAPÍTULO V – TRAMITAÇÃO E DECISÃO

Artigo 10.º – Prazos de Resposta

1. O Provedor aprecia as reclamações no prazo máximo de vinte (20) dias úteis a contar da data da recepção.
2. Em casos devidamente justificados de especial complexidade, este prazo poderá ser prorrogado até trinta (30) dias úteis, com comunicação prévia ao reclamante.
3. A decisão será comunicada ao cliente por escrito, em suporte duradouro acessível, com linguagem clara, objectiva e adequada ao perfil do reclamante.
4. A GIANT Seguros será igualmente informada das conclusões da análise do Provedor, bem como das recomendações emitidas.

Artigo 11.º – Seguimento das Recomendações

1. A GIANT Seguros dispõe do prazo máximo de dez (10) dias úteis, a contar da data de recepção da recomendação, para informar o Provedor quanto à sua aceitação ou rejeição, incluindo os fundamentos desta decisão.
2. O Provedor deverá comunicar ao reclamante, em igual prazo, o desfecho da recomendação e a posição da GIANT Seguros, bem como as razões invocadas pela empresa.

Título do Instrumento:
Título:

Regulamento
Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

Emitido por:

Departamento de
Compliance

**Código do
Instrumento:**
NR-GMS-24

Revisão:
0

Data de Emissão:
05/05/2025



Artigo 12.º – Reclamações Inadmissíveis

1. O Provedor poderá recusar a apreciação de reclamações manifestamente infundadas, abusivas, ou que já se encontrem em tramitação judicial ou arbitral.
2. Nestes casos, o reclamante será devidamente informado dos motivos da não admissibilidade.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 13.º – Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração da GIANT Seguros, devendo ser revisto sempre que se verifiquem alterações legais relevantes ou mudanças significativas na estrutura da empresa.

Artigo 14.º – Publicitação

A GIANT Seguros assegura que o presente regulamento se encontra disponível para consulta pelos clientes, nos seus meios digitais e físicos, de modo claro e acessível.

Emitido por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Departamento de Compliance	21/04/2025	Zedivânia Graça		Compliance Officer	zedivania.graca@giantseguros.co.ao
Validado por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Conselho de Administração	24/04/2025	Carlos Moreira		Administrador Executivo	carlos.araujo@giantseguros.co.ao
Aprovado por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Conselho de Administração	28/04/2025	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