



REGULAMENTO

**Funcionamento aplicável
à gestão de reclamações**

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



Preâmbulo

A GIANT Seguros, S.A., ciente da importância da confiança dos seus clientes e demais partes interessadas, adopta o presente Regulamento de Funcionamento Aplicável à Gestão de Reclamações, em conformidade com o disposto na Lei n.º18/22 de 7 de Julho- Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora, na Norma Regulamentar n.º3/25 Sobre a Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela ARSEG e demais legislação e regulamentação vigente, com especial atenção à defesa dos direitos dos consumidores de seguros e ao cumprimento dos princípios de legalidade, transparência, celeridade, imparcialidade e eficiência.

Este Regulamento visa estabelecer os princípios orientadores e os procedimentos internos necessários para assegurar uma gestão adequada, eficaz e acessível das reclamações, garantindo igualmente a prevenção e gestão de conflitos de interesse, bem como a melhoria contínua dos serviços prestados.

A GIANT Seguros reafirma o seu compromisso com a excelência na prestação de serviços, a protecção dos direitos dos seus clientes e a promoção de uma cultura organizacional assente na ética, integridade e respeito pelo consumidor.

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º (Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento é aplicável a todas as reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativas à actividade seguradora exercida pela GIANT Seguros, S.A., bem como às reclamações apresentadas por seus representantes legais ou mandatários.

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 2.º (Definições)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) Reclamação: Manifestação de discordância, apresentada por escrito, relativa a acto ou omissão da GIANT Seguros, S.A. que prejudique ou possa prejudicar os direitos e interesses do reclamante.
- b) Reclamante: Pessoa singular ou colectiva que apresente uma reclamação nos termos definidos.
- c) Gestão de Reclamações: Conjunto de procedimentos internos destinados à recepção, registo, análise, decisão e resposta às reclamações recebidas.

Capítulo II Princípios Gerais da Gestão de Reclamações

Artigo 3.º (Princípios Orientadores)

A gestão de reclamações pela GIANT Seguros rege-se pelos seguintes princípios:

- I. Acessibilidade: Disponibilização de canais adequados de apresentação de reclamações, sem custos para o reclamante.
- II. Celeridade: Resolução tempestiva dos processos de reclamação.
- III. Imparcialidade: Tratamento isento e justo das reclamações.
- IV. Confidencialidade: Garantia de protecção dos dados pessoais dos reclamantes.
- V. Eficiência: Utilização de meios e procedimentos que assegurem uma gestão eficaz das reclamações.
- VI. Transparência: Comunicação clara e adequada com o reclamante ao longo de todo o processo.

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 4.º **(Autonomia da Função de Gestão de Reclamações)**

1. A GIANT Seguros institui uma função autónoma e independente, designada “Departamento de Gestão de Reclamações”, responsável pela recepção, registo, análise, decisão e resposta às reclamações apresentadas.
2. Esta função actua como ponto centralizado de contacto e deve ser identificada de forma clara nos meios de comunicação internos e externos.

Capítulo III **Organização e Funcionamento da Gestão de Reclamações**

Artigo 5.º **(Modelo Organizacional Adoptado)**

1. A função de Gestão de Reclamações é integrada numa unidade orgânica própria, com autonomia técnica e funcional.
2. A unidade reporta directamente ao órgão de administração da GIANT Seguros.
3. Todas as unidades da empresa devem colaborar com o Departamento de Gestão de Reclamações, disponibilizando prontamente as informações necessárias para o tratamento eficiente das reclamações.

Artigo 6.º **(Requisitos dos Colaboradores)**

1. Os colaboradores afectos à gestão de reclamações devem:
 - i. Possuir idoneidade e formação específica no sector segurador;
 - ii. Dominar os procedimentos internos aplicáveis;
 - iii. Ter conhecimentos técnicos em contratos de seguros e legislação aplicável;
 - iv. Actuar com diligência, imparcialidade e rigor.

Capítulo IV **Procedimentos de Apresentação e Gestão de Reclamações**

 +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



Artigo 7.º **(Apresentação das Reclamações)**

1. As reclamações devem ser apresentadas:
 - i. Preferencialmente, por escrito, em suporte duradouro, designadamente através de correio electrónico ou portal institucional;
 - ii. Em qualquer estabelecimento da GIANT Seguros, onde se encontre afixada informação adequada sobre os meios de apresentação de reclamações;
 - iii. Através do Livro de Reclamações, em formato físico ou electrónico, conforme legalmente previsto.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a GIANT Seguros poderá disponibilizar formulários específicos para a apresentação de reclamações, destinados a facilitar a recolha dos dados necessários.

Artigo 8.º **(Conteúdo Mínimo das Reclamações)**

1. Cada reclamação deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:
 - b. Identificação do reclamante (nome completo e, se aplicável, do representante);
 - c. Qualidade do reclamante (tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado, etc.);
 - d. Dados de contacto (morada, telefone e/ou correio electrónico);
 - e. Cópia do documento de identificação;
 - f. Exposição dos factos, com identificação dos intervenientes e datas relevantes;
 - g. Identificação do contrato de seguro ou serviço relacionado;
 - h. Local e data de apresentação da reclamação.
2. Caso a reclamação não contenha elementos suficientes, a GIANT Seguros solicitará a sua correcção no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sob pena de não admissibilidade.

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 (Prazos de Gestão e Resposta)

1. As reclamações são recepcionadas, registadas sequencialmente e analisadas de imediato.
2. A GIANT Seguros compromete-se a emitir resposta final fundamentada no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a recepção da reclamação completa.
3. Em situações complexas, devidamente justificadas, este prazo poderá ser alargado até 30 (trinta) dias úteis, devendo o reclamante ser informado do motivo do alargamento.

Artigo 10.º (Registo e Arquivo)

1. Todas as reclamações e respectivas respostas são objecto de registo seguro em sistema electrónico próprio, com garantia de integridade, confidencialidade e disponibilidade.
2. O registo incluirá:
 - Número sequencial atribuído;
 - Data de recepção;
 - Dados do reclamante;
 - Objecto da reclamação;
 - Data da resposta;
 - Resultado final da análise.
3. A documentação relativa às reclamações será arquivada por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

Capítulo V Tratamento e Resolução das Reclamações

Artigo 11.º (Análise Imparcial e Fundamentada)

+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. A análise da reclamação será realizada com imparcialidade, considerando todos os factos relevantes e observando a legislação aplicável e as boas práticas do sector segurador.
2. A resposta enviada ao reclamante conterá:
 - Uma descrição sumária da reclamação;
 - A análise efectuada;
 - A fundamentação da decisão adoptada;
 - Indicação dos meios de recurso disponíveis, incluindo mecanismos extrajudiciais.

Artigo 12.º **(Não Admissão de Reclamações)**

1. A GIANT Seguros poderá não admitir a reclamação nas seguintes hipóteses:
 - a. Omissão de dados essenciais que inviabilizem a análise, não suprida no prazo concedido;
 - b. Reclamações sobre matérias da competência exclusiva dos tribunais ou órgãos arbitrais;
 - c. Reclamações já decididas anteriormente, sem apresentação de novos elementos;
 - d. Reclamações apresentadas por quem não demonstre legitimidade ou interesse.
2. A decisão de não admissão será sempre comunicada por escrito e devidamente fundamentada.

Capítulo VI **Conflitos de Interesse**

Artigo 13.º **(Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse)**

1. A GIANT Seguros adopta medidas adequadas para prevenir, identificar e gerir situações de conflito de interesse na gestão de reclamações.

+244 938 301 038 | 938 301 022

geral@giantseguros.co.ao

www.giantseguros.co.ao

www.giantseguros.co.ao

Só é seguro se for GIANT

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:	Revisão:	Data de Emissão:
		NR-GMS-24	0	05/05/2025



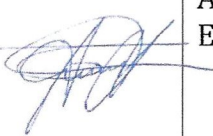
Artigo 16.º (Publicitação do Regulamento)

O presente Regulamento encontra-se disponível para consulta pública:

- a. No sítio da Internet da GIANT Seguros;
- b. Em todos os estabelecimentos da GIANT Seguros abertos ao público, sempre que solicitado, mediante entrega em suporte duradouro.

Artigo 17.º Revisão e Actualização

1. O Regulamento será objecto de revisão sempre que se verifiquem alterações relevantes na legislação, regulamentação ou procedimentos internos aplicáveis à gestão de reclamações.
2. As actualizações serão comunicadas oportunamente a todos os colaboradores e divulgadas nos mesmos meios previstos no artigo anterior.

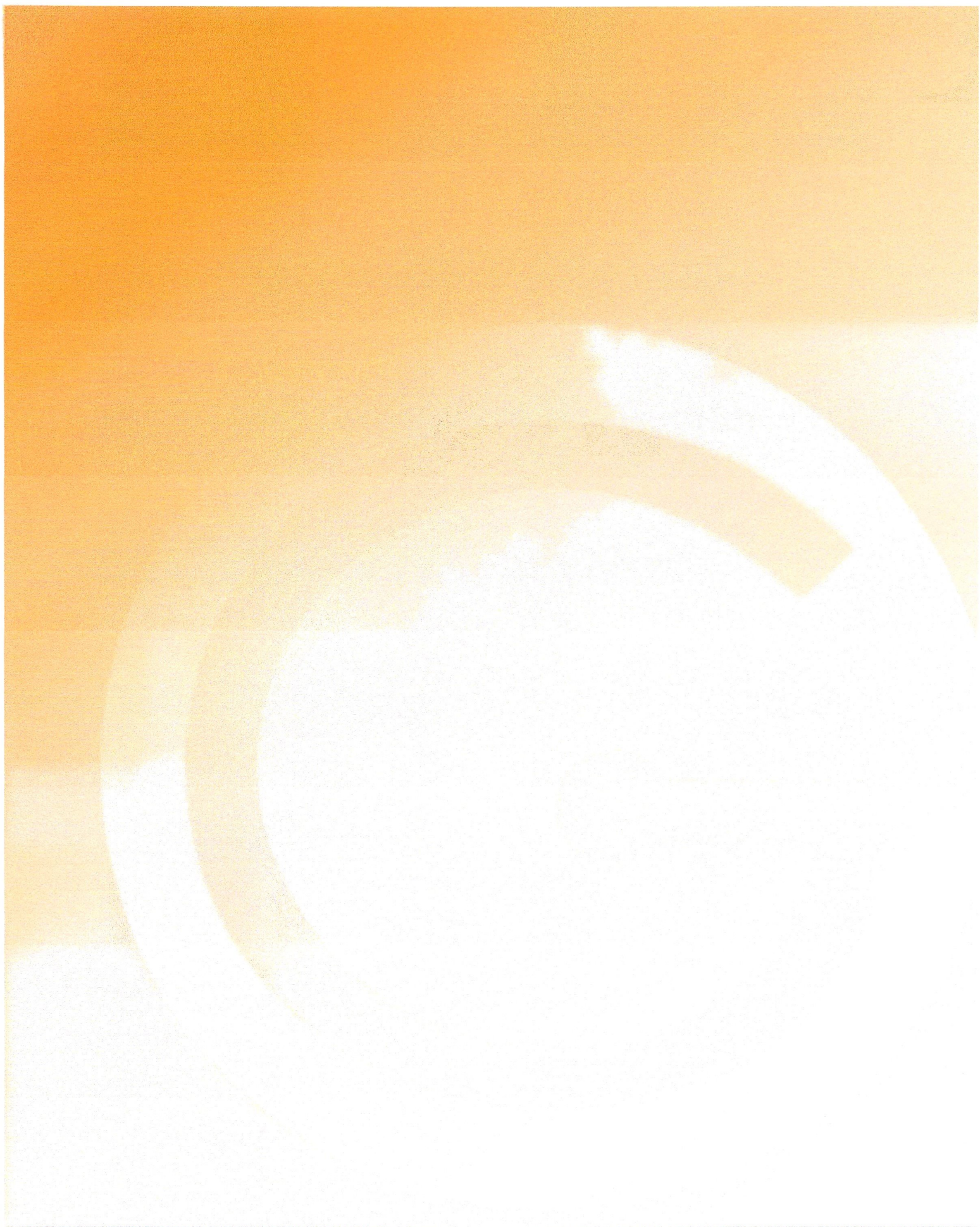
Feito por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Departamento de Compliance	21/04/25	Zedivânia Graça		Compliance Officer	zedivania.graca@giantseguros.co.ao
Validado por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Conselho de Administração	24/04/25	Carlos Moreira		Administrador Executivo	carlos.araujo@giantseguros.co.ao
Aprovado por:	Data	Responsável	Assinatura	Função	E-mail
Conselho de Administração	28/10/25	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