



TREVO
• SEGUROS •

TREVO SEGUROS S.A.

Regulamento de Funcionamento Aplicável ao Provedor do Cliente



Índice

1. OBJECTO	3
2. CONTACTOS	3
3. DEFINIÇÕES	4
4. FINALIDADE	4
5. DESIGNAÇÃO E MANDATO	5
6. GRATUIDADE	5
7. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDADE PARA O EXERCÍCIO DE FUNÇÕES.....	5
8. CAUSAS DE CESSAÇÃO DE FUNÇÕES	6
9. CAUSAS DE ELEGIBILIDADE DAS RECLAMAÇÕES	6
10. NÃO ADMISSIBILIDADE DAS RECLAMAÇÕES PELO PROVEDOR	7
11. PRAZOS E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	7
12. PROPRIEDADES DO DOCUMENTO	9

Regulamento de Funcionamento

Aplicável ao Provedor do Cliente

Artigo 1.º

Objecto

1. O presente Regulamento Aplicável ao Provedor do Cliente (doravante “Regulamento”) estabelece as regras de organização, competências e funcionamento do Provedor do Cliente da Liberty & Trevo (Angola) - Companhia de Seguros S.A., (doravante “Trevo Seguros ou Companhia”).
2. O Provedor do Cliente constitui um mecanismo extrajudicial, independente e imparcial destinado à apreciação das reclamações apresentadas pelos clientes quando estas não tenham obtido resposta favorável ou satisfatória através do procedimento interno de gestão de reclamações.
3. O presente Regulamento aplica-se a todas as reclamações abrangidas pela actividade seguradora desenvolvida pela Trevo Seguros e deverá estar disponível no sítio da internet: <https://trevoseguros.com/info-relevantes-cliente/>.
4. A apreciação de reclamações pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
5. O Provedor deve, sempre que solicitado, colaborar com o Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora.

Artigo 2.º

Contactos

Provedor do Cliente

E-mail: provedordocliente@trevoseguros.co.ao;

Telefone/whatsapp: +244 923412011

Endereço: Rua Major Kanhangulo, n11, 2.º Piso C, Torre Ambiente Luanda/Angola

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente documento, entende-se por:

- a) **Reclamação:** a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Trevo Seguros ou insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros;
- b) **Cliente:** os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros, no âmbito da actividade seguradora;
- c) **Provedor do Cliente:** O Provedor do Cliente é uma entidade singular ou coletiva de reconhecida idoneidade e independência, ao qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas dentro do prazo legalmente estabelecido ou que tendo sido respondida dentro do prazo o reclamante discorde do sentido da resposta.
- d) **Entidade Reclamada:** a entidade contra a qual é apresentada a reclamação;
- e) **Recomendações:** a orientação emitida pelo provedor do cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros e que, consequentemente, preveja alguma medida correctiva ou que ajuste um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma;
- f) **Suporte duradouro:** um instrumento que permite armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, de tal forma que se possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exacta das informações armazenadas.
- g) **Conflito de Interesses:** qualquer situação em que interesses pessoais, profissionais ou comerciais de uma entidade, colaborador ou parte relacionada possam comprometer ou parecer comprometer a imparcialidade, independência e integridade na tomada de decisões, na prestação de serviços ou no tratamento de reclamações.

Artigo 4.º

Finalidade

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas, devendo apresentar, em resultado da apreciação das reclamações apresentadas, recomendações à Trevo Seguros.
2. Cabe ao Provedor, especificamente as seguintes funções:

- 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 empresa reclamada;
- c) Solicitar à Trevo Seguros informações ou documentos que considere necessários ou conveniente, para a cabal apreciação dos factos aduzidos na reclamação;
- d) Apresentar por escrito, dentro dos prazos legamente estabelecidos, respostas às reclamações por si recebidas;
- e) Informar o resultado da sua apreciação da reclamação, aos Órgãos de Gestão das empresas, bem como propor, sempre que 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 ao Órgão Regulador, informações sempre que for necessário.

Artigo 5.º

Designação e Mandato

- 1. O Provedor do Cliente é designado pelo Conselho de Administração, a quem reportará a sua actividade, devendo ter conhecimento e experiência suficiente, idoneidade e independência para o exercício das suas funções.
- 2. 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 6.º

Gratuidade

As despesas de designação e funcionamento do Provedor são da responsabilidade da Trevo Seguros, não sendo esta imputável aos reclamantes.

Artigo 7.º

Causas de Incompatibilidade para o Exercício de Funções

As funções do Provedor do cliente não podem ser exercidas por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesse suscetível de afectar a sua isenção de análise ou decisão, nomeadamente:

1. Detenção directa ou indirecta, pelo próprio, respectivo cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente de linha recta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de pelo menos 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguro.
2. Exercido pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direcção de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros.
3. Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros.
4. Exercício pelo próprio, de actividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou controlo.

Artigo 8.º

Causas de Cessação de Funções

O provedor do cliente, desempenha as suas funções, com inteira autonomia relativamente aos serviços da Trevo Seguros, entidade com a qual não tem qualquer vínculo laboral, as suas funções cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:

- Termo do mandato;
- Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
- Por violação grave ou reiterada dos seus deveres;
- Incompatibilidade superveniente;
- Renúncia;
- Morte ou impossibilidade física permanente.

Artigo 9.º

Causas de Elegibilidade das Reclamações

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas a actos ou omissões da Trevo Seguros, desde que as mesmas não tenham

sido resolvidas em sede da gestão de reclamações.

São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações que preencham os seguintes requisitos:

- a) Não tenha sido dada resposta, pela Trevo Seguros, designadamente:
 - No prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da respectiva recepção; ou
 - Quando tenha sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

Artigo 10.º

Não Admissibilidade das Reclamações pelo Provedor

1. A não admissão da reclamação por parte do provedor do cliente ocorre quando:
 - a) A reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, quando não se concretize o motivo da reclamação, devendo o Provedor comunicar ao reclamante convidando-o a suprir a omissão.
 - b) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do momento que o reclamante foi informado e convidado a suprir a omissão;
 - c) Quando a matéria objecto da reclamação seja competencia exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria se encontre pendente ou já tenha sido decidida por estas instâncias;
 - d) Quando reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação a mesma questão e que já tenham sido objecto de resposta pela Trevo seguros;
 - e) Reclamações em que o reclamante não seja parte legítima ou não tenha interesse em reclamar.
2. A não admissão da reclamação, deve ser comunicada por escrito ao reclamante, com indicação expressa dos fundamentos da sua não admissão.

Artigo 11.º

Prazos e Tratamento das Reclamações

3. Provedor aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelo reclamante, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da respectiva recepção,

prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

4. Provedor comunica por escrito ao reclamante, em suporte duradouro preferencialmente digital, acessível ao mesmo, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais, transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar;
5. A resposta ao reclamante deve conter uma linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.
6. Provedor comunicará à Trevo Seguros as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
7. A Trevo Seguros, informa o provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 10(dez) dias úteis contados a partir da data da recepção das mesmas.
8. Provedor informará o reclamante em causa, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, do não acolhimento pela Trevo Seguros de recomendação que tenha efectuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.
9. O Provedor divulga anualmente, por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, ao Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora e a Trevo Seguros a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o exercício anterior, a qual deve conter os elementos descritos na legislação aplicável.

Propriedades do Documento

Nome		Regulamento Aplicável ao Provedor do Cliente	
Tipo	Regulamento	Classificação	Público
Versão	001	Referência	RFCRPC/2025/V002
Data de Aprovação	23/5/2025	Compilado por: Centro de Reclamações	Aprovado por: Conselho de Administração
Data de Publicação	9/6/2025	Data de Revisão	29/06/2026
Audiência	Colaboradores da Trevo Seguros, Membros dos Órgãos Sociais, Auditor Externo, Entidades de Supervisão e Público em Geral		
Disponibilização	Website da Trevo Seguros		