



TREVO
• SEGUROS •

TREVO SEGUROS S.A.

Regulamento de Funcionamento Aplicável à Gestão de Reclamações



Índice

1. OBJECTO	3
2. ÂMBITO	3
3. PRINCÍPIOS	4
4. DEFINIÇÕES	4
5. FINALIDADE	5
6. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADE	6
7. CIRCUITO	7
8. REQUISITOS	7
9. NÃO ADMISSÃO DA RECLAMAÇÃO	8
10. PRAZOS	8
11. MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	9
12. OUTROS MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	9
13. CONFIDENCIALIDADE	10
14. CONSERVAÇÃO DOCUMENTAL	10
15. DISPOSIÇÕES FINAIS	10
16. PROPRIEDADES DO DOCUMENTO.....	11

Regulamento de Funcionamento

Aplicável à Gestão de Reclamações

Artigo 1.º

Objecto

O presente Regulamento de Funcionamento Aplicável à Gestão de Reclamações (doravante “**Regulamento**”) estabelece os princípios, regras de funcionamento e responsabilidades aplicáveis à gestão e tratamento de reclamações apresentadas contra a Trevo Seguros, S.A. (doravante “**Trevo Seguros** ou **Companhia**”), garantindo o cumprimento da legislação aplicável e das boas práticas de conduta de mercado.

O Conselho de Administração da Trevo Seguros, adoptará as medidas necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto no presente Regulamento, publicando-o no sítio da internet da Trevo Seguros.

Artigo 2.º

Âmbito

O presente Regulamento aplica-se a:

- Colaboradores;
- Órgãos Sociais;
- Canais de Distribuição;
- Prestadores de Serviços;
- Sucursais e Agências;
- Qualquer terceiro que actue em representação da Companhia.

Artigo 3.º

Princípios

A gestão de reclamações deverá observar os seguintes princípios:

- Legalidade;
- Boa-fé;
- Transparência;
- Igualdade de tratamento;
- Imparcialidade;
- Confidencialidade;
- Tempestividade;
- Independência;
- Rastreabilidade;
- Melhoria contínua.

Artigo 4.º

Definições

Para efeito do presente documento, entende-se por:

- a) **Cliente:** os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros, no âmbito da actividade seguradora;
- b) **Reclamação:** a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela empresa de seguros, de resseguros e micro-seguros ou insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros;
- c) **Entidade Reclamada:** a entidade contra a qual é apresentada a reclamação;
- d) **Fraude nos seguros:** a prática de actos ou omissões intencionais, ainda que sob a forma tentada, com vista à obtenção de vantagem ilícita para si ou terceiros, no âmbito da celebração ou da execução de contratos de seguros ou da subscrição de operações de capitalização, designadamente os que visem uma cobertura ou pagamento indevido;
- 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 vise ajustar 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 exata 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 5.º

Finalidade

O Centro de Reclamações, garante:

- Tratamento equitativo, imparcial, célere e eficiente dos processos;
- Idoneidade e qualificação profissional dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos;
- tratamento adequado das informações pessoais do reclamante, assim como das informações e esclarecimentos que devem ser fornecidos;
- A prevenção e administração dos conflitos de interesses;
- A actualização de um sistema de controlo de reclamações, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimento e os dados dos consumidores de produtos e serviços;
- A informação sobre o andamento do processo, sempre que solicitado pelo interessado ou seu representante legal;
- A instrução do processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante;
- Sempre que necessário prestar esclarecimentos, informações relevantes acerca do andamento do processo e dos prazos previstos para a sua conclusão;
- A confidencialidade de acordo a legislação vigente.
- A apresentação da reclamação, não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como qualquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

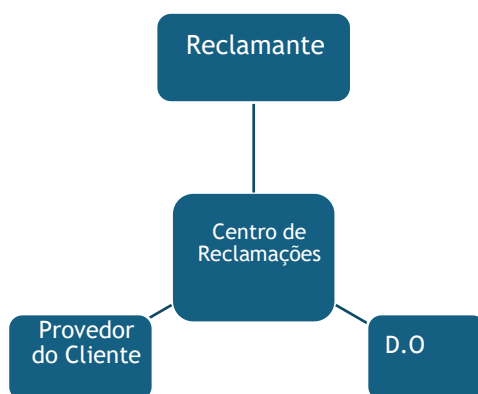
Artigo 6.º

(Funções e Responsabilidades)

1. No âmbito da Gestão e Tratamento de reclamações confere:
 - a) **Conselho de Administração:** definir e aprovar o presente Regulamento, bem como velar pela sua implementação adequada, supervisionar o grau da sua eficácia e a monitorização do respectivo cumprimento. Os Órgãos de Administração da Trevo de Seguros, adoptarão todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla divulgação do estabelecido no presente Regulamento. O presente Regulamento, deverá estar disponível no sítio da internet: <https://trevoseguros.com/info-relevantes-cliente/>.
 - b) **Centro de Reclamações:** função autónoma, desempenhada por uma entidade idónia e qualificada, responsável pela gestão e tratamento de processos relativos às reclamações, actuando como ponto centralizado de recepção e resposta com os Tomadores, Seguros, Beneficiários e Terceiros Lesados, compete-lhe entre outras coisas:
 - Recepcionar e fechar às reclamações, efectuar o registo, distribuir processos, controlar prazos, comunicar com reclamantes, elaborar relatórios e preparar reportes ao Órgão de Regulação e Supervisão.
 - c) **Direcções Operacionais:** são responsáveis por analisar reclamações, prestar esclarecimentos e implementar acções correctivas.

Artigo 7.º

Circuito



Artigo 8.º

Requisitos Para Apresentação Da Reclamação

As reclamações devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão e devem obedecer nos seguintes requisitos:

- Ser apresentada por escrito ou em suporte duradouro digital;
- Nome completo do reclamante ou da pessoa que o represente;
- Referencia à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Cópia do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- Referência ao contrato a que se refere a reclamação;
- Data e local da reclamação.

As reclamações deverão ser numeradas sequencialmente e classificadas de acordo com a estrutura fixada pelo Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora.

Artigo 9.º

Não Admissão Da Reclamação

A não admissão de reclamações pela Companhia, ocorre quando:

- A reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, quando não se concretize o motivo da reclamação;
- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva 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;
- Quando se pretenda apresentar uma reclamação relativamente à matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais/judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação apresentada se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias.
- 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;
- Reclamações em que o reclamante não seja parte legítima ou não tenha interesse em reclamar.

Quando a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Centro de

Reclamações informará desse facto por escrito ao reclamante, num prazo que não excederá os 5 (cinco) dias úteis, fundamentando a não admissão e convidando-o a suprir a omissão.

Artigo 10.º

Prazos a Observar em Sede da Gestão de Reclamações

No âmbito da Gestão de Reclamações, a Trevo Seguros deverá obedecer os seguintes prazos:

- 5 (cinco) dias úteis, para acusar a recepção da reclamação;
- 15 (quinze) dias úteis, para tratar e apresentar o resultado da apreciação da reclamação.

As respostas às reclamações deverão ser completas e fundamentadas, contendo uma linguagem clara, objectiva e perceptível.

O Centro de Reclamações, sempre que possível, quando acusar a recepção da reclamação, deverá informar fundamentadamente ao reclamante sobre a impossibilidade objectiva de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise do processo e mantendo-o informado sobre as diligências em curso e a adoptar para efeitos da sua resolução.

Artigo 11.º

Meios para Apresentação de Reclamações

- E-mail: Centrodereclamacoes@trevoseguros.co-ao;
- Telefone/whatsapp: +244 948020043
- Livro de Reclamações;
- Carta;
- Endereço: Rua Comandante Kwenha, n.º 263, Luanda /Angola.

Artigo 12.º

Outros Meios para Apresentação de Reclamações

Em sede das suas atribuições, o Centro de Reclamações o Centro de Reclamações tem a responsabilidade de proceder a indicação aos reclamantes de outras possibilidades legais que os mesmo dispõem para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, caso a resposta à reclamação apresentada não seja integralmente satisfatória.

1. Direito de Recurso às Instâncias Judiciais e Mecanismos de Resolução Extrajudicial

Os reclamantes podem recorrer aos tribunais e/ou a mecanismos de resolução extrajudicial de

litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

2. Provedor do Cliente

A Trevo Seguros, designará uma entidade singular ou colectiva de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, ao qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas a actos ou omissões da Companhia desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações.

Artigo 13.º

Confidencialidade

Toda a informação constante dos processos de reclamação possui natureza confidencial.

Artigo 14.º

Conservação Documental

Os processos deverão ser conservados durante o prazo mínimo de 5 anos e em conformidade com a legislação aplicável relativamente à gestão documental.

Artigo 15.º

Disposições Finais

1. O presente Regulamento é revisto numa periodicidade anual ou sempre que se mostre necessário.
2. O presente Regulamento entra em vigor na data da sua publicação.
3. As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente Regulamento serão esclarecidas pelo Centro de Reclamações.

Propriedades do Documento

Nome	Regulamento Aplicável a Gestão de Reclamações		
Tipo	Regulamento	Classificação	Público
Versão	001	Referência	RFCRPC/2025/V001
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		