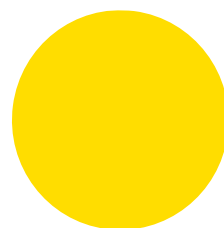
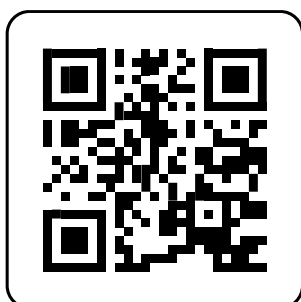




Política de Gestão e Tratamento de Reclamações



SOL
Seguros

Seguro para todos nós



INFORMAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO

Política de Gestão e Tratamento de Reclamações	
Documento atribuído à:	Centro de Reclamações
Referência:	PL.01.CR.01
Versão:	1
Elaborado por:	Centro de Reclamações
Validado por:	Direcção de Sistema de Informação e Organização
Aprovado por:	Comissão Executiva (CE)
Data de Aprovação:	18.06.2026
Data de Publicação:	25.06.2026
Data da Última Revisão:	Não aplicável (N/A)
Data da Próxima Revisão	25.06.2027
Local de Publicação:	Outlook

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data de Aprovação	Data de Publicação	Descrição das Alterações
1	18.06.2026	25.06.2026	Versão inicial

ÍNDICE

1. OBJECTIVO	4
2. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR	4
3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES	5
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	6
5. CANAIS DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	6
6. REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE	7
7. SITUAÇÃO DE NÃO ADMISSÃO	7
8. PRAZOS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	8
9. PROVEDOR DO CLIENTE	8
10. DIREITO DE RECURSO DO RECLAMANTE	9
11. ANÁLISE E MELHORIA CONTÍNUA	9
12. REGISTOS, REPORTE E SUPERVISÃO	9
13. GARANTIA DA PROTECÇÃO DE DADOS	10
14. INTERLOCUTOR COM A ARSEG	10
15. CONFLITOS DE INTERESSE	11
16. DISPOSIÇÕES FINAIS	11
17. OUTORGAMENTO	12



1. OBJECTIVO

A presente Política estabelece os princípios, regras e procedimentos aplicáveis à recepção, registo, tratamento, acompanhamento e resolução de reclamações apresentadas no âmbito da actividade seguradora exercida pela Sol Seguros, S.A. (doravante “Sol Seguros”), incluindo as reclamações tratadas internamente e as submetidas ao Provedor do Cliente.

A Política aplica-se a todas as reclamações apresentadas por:

- Tomadores de seguros;
- Segurados;
- Beneficiários;
- Terceiros lesados;
- Outros interessados legítimos.

Para efeitos da presente Política, entende-se por reclamação qualquer manifestação de discordância, insatisfação ou protesto relativamente a:

- Actos ou omissões da Sol Seguros;
- Decisões tomadas no âmbito da actividade seguradora;
- Eventual incumprimento de obrigações legais, regulamentares ou contratuais.

A presente Política é vinculativa para todos os órgãos sociais, colaboradores, mediadores e prestadores de serviços da Sol Seguros.

A Política de Gestão e Tratamento de Reclamações tem como objetivo:

- Assegurar a eficácia dos canais de comunicação com os clientes;
- A Gestão célere, imparcial e eficiente das reclamações;
- O cumprimento das obrigações legais e regulamentares, incluindo orientações da ARSEG;
- A identificação de oportunidades de melhoria contínua dos processos internos, contribuindo para a qualidade do serviço e da reputação institucional.

2. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

A presente Política é elaborada em conformidade com o enquadramento jurídico e regulamentar aplicável à actividade seguradora na República de Angola, designadamente:

- Lei n.º 18/22, de 7 de Julho – Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora;
- Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de Março – Conduta de Mercado e tratamento de



Reclamações;

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor;
- Demais legislações aplicáveis em matéria de protecção de dados, boas práticas internacionais de governação corporativa.

A presente Política visa assegurar o cumprimento integral das obrigações legais e regulamentares em matéria de:

- Conduta de mercado;
- Tratamento equitativo dos clientes;
- Transparência na prestação de informação;
- Gestão eficaz e imparcial de reclamações.

A Sol Seguros compromete-se a assegurar o cumprimento integral das obrigações impostas pelo regulador, garantindo elevados padrões de transparência, equidade, diligência e protecção dos direitos dos consumidores.

3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

A gestão de reclamações na Sol Seguros rege-se pelos seguintes princípios fundamentais, os quais constituem pilares essenciais da sua actuação institucional e reflectem o compromisso com a excelência, integridade e conformidade regulatória:

- **Legalidade:** Garantia de estrito cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade seguradora na República de Angola, incluindo as orientações emanadas pela ARSEG, assegurando que todos os processos de tratamento de reclamações são conduzidos em conformidade com o ordenamento jurídico vigente;
- **Imparcialidade:** Tratamento equitativo, objectivo e livre de quaisquer conflitos de interesse, assegurando que todas as reclamações são analisadas com base em critérios técnicos e factuais, promovendo a confiança e a credibilidade junto dos clientes e partes interessadas;
- **Transparência:** Prestação de informação clara, rigorosa, acessível e tempestiva aos reclamantes, garantindo a compreensão dos procedimentos, decisões e fundamentos adoptados, reforçando assim a relação de confiança com o mercado;
- **Celeridade e Eficiência:** Adopção de processos ágeis e eficazes que permitam a análise e resolução das reclamações dentro de prazos adequados, minimizando o impacto negativo para o cliente e assegurando elevados padrões de qualidade no serviço prestado;
- **Confidencialidade e Protecção de Dados:** Salvaguarda da informação pessoal e sensível dos reclamantes, em estrita observância das normas legais aplicáveis à protecção de dados, garantindo a segurança, privacidade e integridade da informação tratada;



- **Responsabilização e Rastreabilidade:** Definição clara de responsabilidades internas, assegurando o registo integral das reclamações e a possibilidade de auditoria e monitorização de todo o processo, desde a recepção até ao encerramento;
- **Orientação para o Cliente:** Colocamos o cliente no centro de todos os nossos processos promovendo uma abordagem baseada na escuta activa, na compreensão das suas necessidades e na procura de soluções justas, equilibradas e sustentáveis;
- **Melhoria Contínua:** A utilização sistemática da informação resultante das reclamações como instrumento estratégico de aprendizagem organizacional, permitindo identificar falhas, otimizar processos, reforçar controlos internos e elevar continuamente os níveis de qualidade e desempenho da Sol Seguros.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Sol Seguros dispõe de um Centro de Gestão de Reclamações, integrado na sua estrutura de governação, responsável por:

- Receber e registar reclamações;
- Proceder à sua análise técnica e jurídica;
- Classificar as reclamações de acordo com as tipologias definidas na NR;
- Coordenar com as áreas envolvidas na análise e resolução;
- Emitir respostas fundamentadas, com base legal e contratual;
- Elaborar relatórios periódicos para a gestão de topo e para o regulador;
- Monitorar indicadores e identificar causas recorrentes.

O Centro de Reclamações actua com autonomia funcional, garantindo imparcialidade e independência na análise de reclamações, sem prejuízo da articulação com as áreas de Compliance, Gestão de Risco e Auditoria Interna.

5. CANAIS DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

No âmbito do compromisso da Sol Seguros, com a acessibilidade, transparência e protecção dos direitos dos seus clientes e demais interessados, são disponibilizados canais formais acessíveis e adequados à apresentação de reclamações.

Assim, as reclamações podem ser submetidas através dos seguintes meios, devidamente estruturados para assegurar a recepção, registo e tratamento eficaz e tempestivo de todas as exposições apresentadas:

- Atendimento presencial nas instalações da Sol Seguros: **Morada:** Rua Rei Mwana a Mwlaza S/N - Talatona, Luanda
- Livro de Reclamações (físico e eletrónico), nos termos da legislação aplicável;



- Correio electrónico institucional da Sol Seguros (centroreclamacoes@solseguros.ao);
- Website oficial (www.solseguros.ao);
- Canais digitais alternativos, nomeadamente SMS e WhatsApp 923 120 160.

O Centro de Reclamações constitui o ponto centralizado de recepção, registo e resposta às reclamações, devendo, sempre que possível, as exposições ser dirigidas directamente a este serviço.

A Sol Seguros garante que estes canais são eficazes, acessíveis e não acarretam quaisquer custos para o reclamante, salvo os estritamente necessários ao envio da comunicação.

6. REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

Todas as reclamações apresentadas à Sol Seguros devem, cumulativamente, conter um conjunto mínimo de elementos essenciais, de forma a assegurar a sua adequada análise, enquadramento técnico e tratamento célere e eficaz.

Neste sentido, as reclamações devem integrar os seguintes requisitos mínimos:

- Identificação completa do reclamante;
- Descrição detalhada dos factos que deram lugar a reclamação;
- Descrição clara e detalhada dos factos;
- Identificação da apólice e do sinistro (quando aplicável);
- Data e local da ocorrência;
- Elementos de prova disponíveis;
- Data de reclamação.

As reclamações devem ser apresentadas, preferencialmente, em suporte duradouro, nomeadamente digital e caso não reúna os elementos necessários, o reclamante será notificado para suprir as deficiências no prazo de 10 dias úteis, sob pena de não admissão.

7. SITUAÇÃO DE NÃO ADMISSÃO

Não são admitidas reclamações sempre que se verifique a inexistência de pressupostos legais, processuais ou materiais que permitam a sua apreciação pela Sol Seguros, designadamente nos casos em que o objecto da reclamação se encontre fora do seu âmbito de competência ou não reúna as condições necessárias para o seu regular tratamento.

Nestes termos, não serão admitidas reclamações nas seguintes situações:

- A matéria esteja submetida a instância judicial ou arbitral;
- Já exista decisão definitiva sobre o assunto;
- Se trate de repetição infundada de reclamação anterior;



- Reclamante careça de legitimidade.

A decisão de não admissão será sempre devidamente fundamentada e comunicada por escrito ao reclamante, e enviada no prazo máximo de 5 dias após a análise.

8. PRAZOS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Sol Seguros assegura o cumprimento dos seguintes prazos:

1. Confirmação de recepção:
 - Até 24 horas (meios electrónicos);
 - Até 48 horas (outros meios).
2. Admissão e instrução:
 - Até 5 dias úteis.
3. Resposta final:
 - Até 15 dias úteis após recepção.
4. Em casos de especial complexidade:
 - Prazo poderá ser prorrogado em 30 dias, sendo o reclamante devidamente informado.

9. PROVEDOR DO CLIENTE

A Sol Seguros assegura a existência de um Provedor do Cliente, enquanto entidade independente responsável pela apreciação de reclamações que não tenham sido resolvidas no âmbito do Centro de Gestão de Reclamações.

Podem ser submetidas ao Provedor do Cliente:

- Reclamações às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 15 dias úteis;
- Situações em que o reclamante discorde do sentido da resposta apresentada pela Sol Seguros;
- O provedor tem 20 dias úteis para responder ao reclamante e 30 dias para casos específicos.

A apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente é gratuita e não acarreta quaisquer ónus para o reclamante.

A Sol Seguros compromete-se a:

- Cooperar integralmente com o Provedor;
- Disponibilizar toda a informação e documentação necessária;
- Analisar e pronunciar-se sobre as recomendações emitidas no prazo legal aplicável.

A intervenção do Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou à Entidade

Supervisora (ARSEG).

O contacto do provedor do cliente é o seguinte:

- **Nome:** Dr. Laurentino Canga
- **Número de telefone:** 923 412 011 e 928 886 677
- **E-mail:** laucanga@gmail.com
- **Morada:** Torre ambiente, 2º andar C

9.1 Comunicação à Sol Seguros e ao Reclamante

O Provedor informará a Sol Seguros das reclamações recebidas e os resultados da respectiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.

Recebida a comunicação, a Sol Seguros informará o Provedor sobre o acolhimento das recomendações por ele efectuadas, incluindo a respectiva fundamentação, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de recepção das mesmas.

10.DIREITO DE RECURSO DO RECLAMANTE

Caso a resposta da Sol Seguros não satisfaça integralmente a pretensão do reclamante, este pode:

- Recorrer ao Provedor do Cliente;
- Apresentar reclamação junto da ARSEG;
- Recorrer aos tribunais ou mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

A Sol Seguros compromete-se a informar o reclamante sobre estas opções na resposta final à reclamação.

11.ANÁLISE E MELHORIA CONTÍNUA

A Sol Seguros assegura a análise sistemática e contínua das reclamações, com o objectivo de:

- Identificar causas recorrentes;
- Detectar riscos operacionais, legais e reputacionais;
- Avaliar o impacto em produtos e serviços;
- Implementar medidas correctivas e preventivas;
- Melhorar processos, controlos internos e qualidade do serviço.

Sempre que aplicável, são adoptadas medidas que previnem a repetição das situações que deram origem às reclamações.

12.REGISTOS, REPORTE E SUPERVISÃO



Todas as reclamações apresentadas à Sol Seguros são obrigatoriamente registadas em sistema interno próprio, devidamente estruturado, garantindo a sua rastreabilidade, integridade e acompanhamento ao longo de todo o ciclo de tratamento, desde a receção até ao encerramento, com os seguintes processos:

- Registadas em sistema eletrónico seguro;
- Numeradas sequencialmente;
- Classificadas de acordo com os critérios definidos pela ARSEG;
- Arquivadas por um período mínimo de 5 a 10 anos.

Neste âmbito, a Sol Seguros assegura, através de mecanismos adequados de controlo e monitorização:

- Reporte periódico à ARSEG;
- Monitorização de indicadores de reclamação;
- Análise estatística e qualitativa;
- Auditorias internas regulares.

Toda e qualquer informação reportada inclui dados sobre tipologia de reclamações, prazos de resposta e a resposta final das decisões.

13.GARANTIA DA PROTECÇÃO DE DADOS

O tratamento de dados pessoais no âmbito das reclamações cumpre integralmente a legislação aplicável em Angola, garantindo:

- Licitude e transparência;
- Segurança e integridade;
- Confidencialidade;
- Finalidade específica;
- Acesso restrito à informação.

Os dados são utilizados exclusivamente para efeitos de gestão de reclamações e cumprimento de obrigações legais.

14.INTERLOCUTOR COM A ARSEG

A Sol Seguros designa um interlocutor privilegiado responsável pela comunicação com a ARSEG, em matérias de reclamações e conduta de mercado:

- Resposta atempada a pedidos de informação;
- Colaboração no âmbito da supervisão;
- Cumprimento das obrigações de reporte regulamentar;

- Disponibilização de informação relevante sobre reclamações.

Em conformidade com a regulamentação em vigor, as nomeações ou substituições, são comunicadas à ARSEG num prazo de 10 dias úteis, nos termos da Norma Regulamentar n.º 3/25, de 7 de Março.

A Sol Seguros designa formalmente os seguintes responsáveis:

- Responsável pelo Centro de Reclamações;
- Responsável pela Conduta de Mercado;
- Interlocutor com a ARSEG;
- Provedor do Cliente: Dr. Laurentino Canga.

15. CONFLITOS DE INTERESSE

A Sol Seguros assegura a identificação, prevenção e gestão de conflitos de interesse no tratamento de reclamações, garantindo:

- Independência na análise;
- Segregação de funções;
- Imparcialidade nas decisões;
- Transparência nos procedimentos.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente secção estabelece o enquadramento conclusivo da Política de Gestão de Reclamações da Sol Seguros, S.A., definindo os pressupostos relativos à sua entrada em vigor, revisão, integração no sistema de governação e observância institucional. Estas disposições visam assegurar a permanência da conformidade legal e regulamentar, bem como a adequação contínua da Política às melhores práticas do sector segurador, em alinhamento com as orientações da entidade supervisora e com a evolução do contexto operacional e estratégico da empresa.

Neste âmbito, a Política assume-se como um instrumento dinâmico de governação, essencial para o reforço da disciplina organizacional, da cultura de compliance e da confiança dos clientes e do mercado na Sol Seguros.

A presente Política entra em vigor após a sua aprovação pelo órgão de administração da Sol Seguros.

A Política será objecto de revisão periódica, sempre que:

- Ocorram alterações legislativas ou regulamentares;
- Se verifiquem mudanças relevantes na actividade;
- Se identifiquem necessidades de melhoria.

17. OUTORGAMENTO

Presidente da Comissão Executiva da Sol, Seguros, S.A.

Débora Teresa Rodrigues Tavares da Cruz

Administradora Comercial da Sol Seguros, S.A.

Cidália David Fernandes Octávio