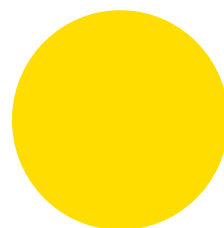
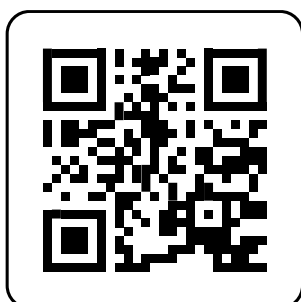




Política Privacidade e Protecção de Dados Pessoais



SOL
Seguros

Seguro para todos nós

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data de Aprovação	Data de Publicação	Descrição das Alterações
1	27.08.2026	02.09.2026	Versão inicial

ÍNDICE

1. OBJECTO E ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR.....	5
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	5
3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES.....	6
4. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E CONTACTOS.....	6
5. CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS	6
6. ORIGEM DOS DADOS.....	7
7. FINALIDADES E FUNDAMENTOS DO TRATAMENTO.....	7
8. DADOS OBRIGATÓRIOS, FACULTATIVOS E CONSENTIMENTO	8
9. DADOS SENSÍVEIS E INFORMAÇÃO EXCESSIVA	8
10. COMUNICAÇÕES DE MARKETING.....	9
11. DESTINATÁRIOS, PARTILHA E SUBCONTRATANTES.....	9
12. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS.....	9
13. CONSERVAÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS.....	10
14. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE INCIDENTES.....	10
15. DIREITOS DOS TITULARES	11
16. EXERCÍCIO DOS DIREITOS.....	11
17. MENORES E REPRESENTANTES	12
18. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES	12
19. MODELO DE GOVERNAÇÃO E RESPONSABILIDADES.....	13
20. MONITORIZAÇÃO, INCUMPRIMENTO E MEDIDAS CORRECTIVAS	13
21. REVISÃO, DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR.....	14

1. OBJECTO E ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

A presente Política estabelece os princípios, regras e responsabilidades aplicáveis ao tratamento de dados pessoais realizado pela Sol Seguros, S.A. através do website institucional (<https://solseguros.ao/>) e das respectivas funcionalidades digitais.

A Política visa assegurar um tratamento lícito, leal, transparente, seguro e limitado às finalidades comunicadas, bem como informar os titulares sobre a utilização dos seus dados e sobre os meios disponíveis para exercerem os seus direitos.

O presente documento enquadra-se, nos seguintes diplomas e instrumentos:

- Constituição da República de Angola, designadamente as garantias relativas à reserva da vida privada e à protecção de dados pessoais;
- Lei n.º 22/11, de 17 de Junho — Lei da Protecção de Dados Pessoais;
- Lei n.º 23/11, de 20 de Junho — Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade da Informação;
- Lei n.º 18/22, de 24 de Agosto — Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora;
- Normas Regulamentares n.º 3/25 e n.º 4/25, de 7 de Março, da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, nas matérias aplicáveis ao relacionamento com clientes, informação pública, reclamações e comunicação;
- Deliberações, orientações e determinações da Agência de Protecção de Dados e demais legislação e regulamentação aplicáveis.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente Política aplica-se aos dados pessoais tratados através do website, incluindo formulários de contacto, pedidos de informação ou cotações, reclamações, candidaturas, subscrição de comunicações, cookies, registos técnicos e outras funcionalidades que venham a ser disponibilizadas.

Aplica-se aos utilizadores do website, clientes, potenciais clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários, terceiros lesados, reclamantes, candidatos, representantes, mediadores, parceiros e demais pessoas singulares cujos dados sejam tratados através destes canais.

A Política não substitui avisos de privacidade específicos apresentados em processos de contratação, gestão de apólices, regularização de sinistros, assistência, reembolso, recrutamento ou outros tratamentos que, pela sua natureza, exijam informação adicional.

3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

O tratamento de dados pessoais pela Sol Seguros observa os seguintes princípios:

- Transparência, licitude, lealdade e respeito pela reserva da vida privada;
- Recolha para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, sem utilização posterior incompatível;



- Adequação, pertinência, proporcionalidade e limitação dos dados ao estritamente necessário;
- Exactidão e actualização da informação tratada;
- Conservação apenas durante o período necessário ou legalmente exigido;
- Segurança, confidencialidade, integridade, disponibilidade e prevenção de acessos não autorizados;
- Responsabilização, rastreabilidade e demonstração do cumprimento das obrigações aplicáveis;
- Respeito efectivo pelos direitos dos titulares dos dados.

4. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E CONTACTOS

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais abrangidos por esta Política é a Sol Seguros, S.A., NIF 5417439010, com sede no Edifício Sol, Rua Rei Mwana a Mwlaza, S/N, 1.º Andar, Município de Talatona, Luanda, Angola.

Os assuntos relacionados com privacidade e protecção de dados podem ser apresentados através do correio electrónico proteccaodedados@solseguros.ao, com o assunto «**Protecção de Dados — Exercício de Direito**», pelo telefone (+244) 923 120 160 ou presencialmente na morada indicada.

5. CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS

Consoante a funcionalidade utilizada e a natureza do pedido, a Sol Seguros pode tratar as seguintes categorias de dados pessoais:

- Dados de identificação e contacto, como nome, número de identificação, data de nascimento, morada, correio electrónico e telefone;
- Dados relacionados com a qualidade de cliente ou interessado, incluindo número de apólice, produto, serviço, pedido, sinistro ou reclamação;
- Conteúdo de comunicações, formulários, declarações, anexos, comprovativos e histórico de interações;
- Dados de candidatura, como formação, experiência profissional, currículo, referências e mensagem de apresentação;
- Dados financeiros ou de pagamento estritamente necessários ao processo, quando a funcionalidade e o canal forem adequados para o efeito;
- Dados técnicos e de utilização, incluindo endereço IP, data e hora de acesso, dispositivo, navegador, páginas visitadas, registos de segurança e identificadores de cookies;
- Dados de consentimento, preferências de comunicação e escolhas relativas a cookies.
- Dados sensíveis, incluindo dados de saúde, apenas quando necessários, legalmente permitidos e sujeitos a garantias reforçadas.

6. ORIGEM DOS DADOS

Os dados são obtidos, em regra, directamente do titular quando este utiliza o website, preenche um formulário, envia uma mensagem, apresenta uma reclamação, anexa documentos, submete uma candidatura ou configura preferências.

Podem também ser recebidos de representantes legais, mediadores, parceiros, prestadores de serviços, entidades do sector segurador, autoridades públicas ou fontes legitimamente acessíveis, quando tal seja necessário e permitido por lei.

Quando os dados não forem recolhidos directamente junto do titular, a Sol Seguros presta a informação legalmente exigida dentro dos prazos e nas condições aplicáveis, salvo excepção prevista na lei.

7. FINALIDADES E FUNDAMENTOS DO TRATAMENTO

Os dados pessoais podem ser tratados para as seguintes finalidades, com fundamento no consentimento, na execução de contrato ou de diligências pré-contratuais, no cumprimento de obrigações legais e regulamentares, na defesa de direitos, na protecção de interesses vitais ou em interesse legítimo legalmente admissível:

- Responder a pedidos de informação, contactos, pedidos de cotação e outras solicitações;
- Receber, encaminhar e tratar reclamações, participações, pedidos relacionados com apólices, sinistros ou assistência;
- Executar diligências pré-contratuais e apoiar a contratação, gestão e cumprimento de produtos e serviços de seguros;
- Gerir candidaturas, processos de selecção e, quando autorizado, bolsas de candidatos;
- Enviar comunicações comerciais, institucionais ou promocionais quando exista fundamento adequado;
- Operar, proteger, monitorizar, auditar e melhorar o website, prevenir fraude e investigar incidentes de segurança;
- Cumprir obrigações legais, regulamentares, fiscais, contabilísticas, de supervisão, prevenção de ilícitos e resposta a autoridades competentes;
- Produzir estatísticas, relatórios de gestão e análises, preferencialmente com dados agregados ou anonimizados.

8. DADOS OBRIGATÓRIOS, FACULTATIVOS E CONSENTIMENTO

Os campos assinalados como obrigatórios são necessários para receber e tratar o pedido. A recusa em fornecê-los pode impedir a submissão do formulário, a identificação do processo ou a prestação da resposta solicitada.

Os dados facultativos destinam-se a melhorar o enquadramento do pedido. de consentimento, quando utilizado como fundamento, deve ser livre, específico, explícito, informado e demonstrável, podendo ser retirado a qualquer momento pelos canais disponibilizados.

A retirada do consentimento não afecta a licitude do tratamento realizado anteriormente nem impede tratamentos necessários ao cumprimento de obrigações legais, regulamentares, contratuais ou à defesa de direitos.

O consentimento para marketing ou cookies não essenciais é facultativo e não condiciona o acesso a informação, a apresentação de reclamações, a candidatura ou a contratação de produtos e serviços.

9. DADOS SENSÍVEIS E INFORMAÇÃO EXCESSIVA

Os utilizadores não devem inserir em campos de texto livre nem anexar dados de saúde, dados genéticos, informações sobre a vida privada, convicções, filiação sindical, origem racial ou étnica, dados biométricos ou outros dados sensíveis, salvo quando sejam estritamente necessários ao pedido e o canal esteja indicado para o efeito.

Quando a Sol Seguros necessitar de dados sensíveis, assegura fundamento legal adequado, informação específica ao titular, medidas reforçadas de segurança e as notificações ou autorizações exigíveis perante a Agência de Protecção de Dados.

A informação excessiva ou manifestamente alheia à finalidade pode ser eliminada, bloqueada ou devolvida, sem prejuízo das obrigações legais de conservação.

10. COMUNICAÇÕES DE MARKETING

A Sol Seguros apenas envia comunicações comerciais por correio electrónico, telefone, SMS ou outros canais quando exista fundamento legal adequado, nomeadamente consentimento prévio, específico e informado, salvo as situações legalmente permitidas.

O titular pode retirar o consentimento ou opor-se ao marketing a qualquer momento e sem custos, utilizando o mecanismo incluído na comunicação ou contactando a Sol Seguros.

A oposição ao marketing não afecta comunicações operacionais, contratuais, regulamentares, de segurança ou outras necessárias à relação com o titular.

Qualquer segmentação ou definição de perfis para marketing deve ser transparente, proporcional, documentada e sujeita às autorizações e garantias aplicáveis.

11. DESTINATÁRIOS, PARTILHA E SUBCONTRATANTES

Os dados são cedidos apenas por colaboradores e unidades orgânicas que necessitem da informação para executar as suas funções e podem ser comunicados, na medida necessária, às seguintes categorias de destinatários:

- Prestadores de alojamento, manutenção do website, cibersegurança, correio electrónico, comunicações, arquivo, suporte e outros serviços tecnológicos;
- Mediadores, resseguradores, peritos, médicos, clínicas, oficinas, prestadores de assistência e demais entidades envolvidas na gestão do processo segurador, quando aplicável;
- Prestadores de recrutamento, avaliação, auditoria, consultoria, advocacia e outros profissionais sujeitos a deveres de confidencialidade;
- ARSEG, Agência de Protecção de Dados, tribunais, Ministério Público, órgãos de investigação, Unidade de Informação Financeira e outras autoridades competentes.

A Sol Seguros não vende dados pessoais. Os subcontratantes ficam vinculados a instruções documentadas, deveres de confidencialidade, medidas de segurança, limites de finalidade e obrigações de devolução ou eliminação dos dados no termo da prestação.



12. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

Alguns fornecedores tecnológicos, parceiros ou empresas do mesmo grupo podem armazenar ou aceder a dados fora de Angola. Qualquer transferência internacional é previamente avaliada e apenas realizada quando sejam cumpridos os requisitos da Lei n.º 22/11.

Consoante o caso, a transferência pode depender de nível de protecção adequado, consentimento inequívoco, expresso e escrito, necessidade contratual, obrigação legal, interesse público relevante, protecção de interesses vitais, cláusulas contratuais adequadas ou autorização da Agência de Protecção de Dados.

A Sol Seguros adopta medidas de minimização, segurança, controlo de fornecedores e documentação das transferências efectuadas.

13. CONSERVAÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS

Os dados são conservados apenas durante o período necessário às finalidades que justificaram a recolha, acrescido dos prazos legais, regulamentares, contratuais, contabilísticos, de arquivo ou de prescrição aplicáveis:

- **Pedidos de contacto e informação:** até à conclusão do pedido e pelo período necessário para prova, seguimento e defesa de direitos;
- **Reclamações e processos de seguro:** durante a tramitação e pelos prazos exigidos pelo sector segurador e pela legislação aplicável;
- **Candidaturas:** durante o processo de selecção e, em bolsa de candidatos, apenas pelo período comunicado e autorizado;
- **Marketing:** até à retirada do consentimento, oposição ou termo do período de validade definido;
- **Registos técnicos, auditoria e segurança:** durante o período necessário à operação, prevenção e investigação de incidentes;
- **Cookies:** pelo prazo indicado no painel de preferências ou na informação técnica disponibilizada no website.

Findo o prazo aplicável, os dados são eliminados, anonimizados ou bloqueados, salvo quando a conservação seja imposta por lei, ordem de autoridade ou necessidade de defesa de direitos.

14. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE INCIDENTES

A Sol Seguros adopta medidas técnicas e organizativas proporcionais ao risco para proteger os dados pessoais contra destruição, perda, alteração, divulgação, acesso ou tratamento não autorizado.

As medidas podem incluir controlo de acessos, autenticação, segregação de funções, cifragem quando adequada, cópias de segurança, registos de actividade, gestão de vulnerabilidades, protecção contra código malicioso, testes, formação, deveres de confidencialidade e avaliação de fornecedores.

Os incidentes de segurança são registados, avaliados, contidos, investigados e tratados segundo procedimentos internos. Quando legalmente exigível, a Sol Seguros comunica o incidente à Agência de

Protecção de Dados, aos titulares afectados ou a outras autoridades competentes.

Nenhum sistema ligado à Internet oferece segurança absoluta. O utilizador deve evitar informação desnecessária, proteger os seus dispositivos e confirmar a legitimidade das comunicações recebidas.

15.DIREITOS DOS TITULARES

Nos termos da legislação aplicável, o titular pode exercer, consoante o caso, os seguintes direitos:

- Obter informação sobre o responsável, as finalidades, as categorias de dados, os destinatários e as condições do tratamento;
- Aceder aos dados pessoais tratados e às informações disponíveis sobre a sua origem e utilização;
- Solicitar a rectificação, actualização, eliminação ou bloqueio de dados incompletos, inexactos, desactualizados ou tratados em desconformidade;
- Opor-se ao tratamento por motivos ponderosos e legítimos, quando o direito seja aplicável;
- Opor-se, a qualquer momento e sem custos, ao marketing directo e à utilização dos dados para prospecção;
- Retirar o consentimento relativamente aos tratamentos que dependam desse fundamento;
- Não ficar sujeito a decisão exclusivamente automatizada que produza efeitos jurídicos ou o afecte significativamente, salvo nas situações legalmente permitidas e com garantias adequadas;
- Apresentar reclamação à Agência de Protecção de Dados ou recorrer aos meios administrativos e judiciais legalmente disponíveis.

16.EXERCÍCIO DOS DIREITOS

Os pedidos devem ser enviados para geral@solseguros.ao, com o assunto «Protecção de Dados - Exercício de Direito», ou entregues na sede da Sol Seguros. O pedido deve identificar o direito pretendido e fornecer informação suficiente para localizar os dados ou o processo.

A Sol Seguros pode solicitar elementos adicionais estritamente necessários para confirmar a identidade e prevenir a divulgação indevida de dados. Quando o pedido for apresentado por representante, deve ser demonstrada a legitimidade da representação.

Os pedidos são tratados dentro dos prazos legalmente aplicáveis. A rectificação, actualização e eliminação são asseguradas no prazo previsto na Lei n.º 22/11, sem prejuízo das situações em que os dados devam permanecer bloqueados ou conservados.

Questões sobre produtos, apólices, sinistros ou reclamações operacionais devem ser dirigidas aos canais próprios. O exercício de direitos de protecção de dados não substitui esses procedimentos.

17.MENORES E REPRESENTANTES

O website não é dirigido especificamente a menores. Quando um pedido disser respeito a menor ou pessoa legalmente incapaz, os dados devem ser fornecidos pelo respectivo representante legal, de forma adequada, limitada e comprovável.



A Sol Seguros pode solicitar prova da relação de representação e adoptar medidas adicionais de verificação, especialmente quando estejam envolvidos dados de saúde, contratação, sinistros ou exercício de direitos.

Caso sejam identificados dados de menores recolhidos sem legitimidade ou sem necessidade, serão adoptadas as medidas adequadas para a sua eliminação, bloqueio ou regularização.

18. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

O website pode utilizar cookies e tecnologias semelhantes para garantir funcionalidades essenciais, proteger formulários, memorizar preferências, medir desempenho e, quando autorizado, apoiar comunicações e campanhas:

- Cookies estritamente necessários podem ser activados por necessidade técnica e não devem ser utilizados para publicidade;
- Cookies de preferências, analíticos, marketing ou terceiros devem permanecer desactivados por defeito quando dependam do consentimento do utilizador;
- O painel de preferências deve identificar as categorias, finalidades, fornecedores, prazos de conservação e forma de alterar ou retirar o consentimento;
- A recusa de cookies não essenciais não pode impedir o acesso ao conteúdo principal do website, embora algumas funcionalidades facultativas possam ficar limitadas.

A lista técnica de cookies deve ser verificada e actualizada sempre que sejam introduzidas novas ferramentas, integrações, conteúdos incorporados ou fornecedores.

19. MODELO DE GOVERNAÇÃO E RESPONSABILIDADES

A Sol Seguros adopta o seguinte modelo de governação para assegurar o cumprimento da presente Política:

- A Comissão Executiva aprova a Política, assegura os recursos necessários e supervisiona a sua aplicação;
- O Gabinete Jurídico e o Gabinete de Compliance coordenam a conformidade legal e regulamentar, a revisão normativa e o relacionamento com as autoridades competentes;
- A Direcção de Sistemas de Informação e Organização assegura a implementação desta política, bem como assegura as medidas técnicas de segurança, a gestão de acessos, registos, incidentes, fornecedores tecnológicos e mecanismos de cookies;
- A Direcção de Projectos, Marketing e Comunicação assegura a coerência dos avisos, formulários, campanhas e conteúdos publicados no website;
- A Direcção de Capital Humano assegura a conformidade dos formulários e processos de recrutamento;
- O Centro de Reclamações e as áreas de negócio tratam os dados recebidos de acordo com a finalidade, a necessidade de acesso e os prazos aplicáveis;
- Todos os colaboradores e prestadores de serviços devem cumprir os deveres de confidencialidade, minimização, segurança e reporte de incidentes.



20.MONITORAMENTO, INCUMPRIMENTO E MEDIDAS CORRECTIVAS

A aplicação da presente Política é objecto de monitorização pela Direcção de Sistemas de Informação e Organização, incluindo revisão de formulários, avisos, consentimentos, cookies, acessos, fornecedores, prazos de conservação, pedidos de titulares e incidentes de segurança.

As não conformidades são registadas, avaliadas e sujeitas a medidas correctivas proporcionais, com definição de responsáveis e prazos de resolução.

O incumprimento por colaboradores ou prestadores de serviços constitui violação das normas internas e pode determinar responsabilidade disciplinar, contratual, civil, contra-ordenacional ou criminal, sem prejuízo da comunicação à Agência de Protecção de Dados, à ARSEG ou a outras autoridades quando exigível.

21.REVISÃO, DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

A presente Política é revista, pelo menos, anualmente e sempre que ocorram alterações legais, regulamentares, organizacionais, tecnológicas ou funcionais relevantes, ou sejam introduzidos novos tratamentos, formulários, cookies ou fornecedores.

As alterações são aprovadas pelos órgãos competentes, registadas no histórico de versões e publicadas no website.

A versão actualizada entra em vigor na data de publicação.