

FORTALEZA SEGUROS

■ Modelo de Gestão de Reclamações

RE - DOS/012/2025

MODELO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

RE – DOS/012/2025

APROVADO EM:

21-05-2025

REVISTO EM:

N/A

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. ÂMBITO	3
3. PRINCÍPIOS.....	3
4. ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	4
5. CONCEITOS, ABREVIATURAS E NOMENCLATURAS	4
6. COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO	5
7. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS.....	6
8. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO DA FORTALEZA Seguros 7	7
9. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO DO PROVEDOR	7
10. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO DO REGULADOR	8
11. RECLAMAÇÕES NÃO ADMITIDAS PELA FORTALEZA Seguros	9
12. RECEPÇÃO, REGISTO E VALIDAÇÃO DOS REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE DA RECLAMAÇÃO.	9
13. TRATAMENTO E DECISÃO	10
14. RESPOSTA AO RECLAMANTE.....	11
15. ANEXOS – Níveis de Serviço	0

1. INTRODUÇÃO

A FORTALEZA Seguros estabelece como objectivo permanente a prestação de um nível de excelência na disponibilização de produtos e serviços a todos os seus Clientes, independente do canal de interacção que utilizem na relação com a FRT.

Tendo presente que eventos inesperados poderão ocasionalmente suscitar insatisfação por parte de algum dos nossos Clientes, caso entendam apresentar reclamação, a FRT disponibiliza de forma gratuita, meios com este propósito, através da análise de cada situação reportada, a qual constitui uma oportunidade de melhoria contínua dos seus processos e aumento da satisfação dos seus Clientes.

Assim, nos termos da norma regulamentar 3/25 de 7 de Março, considera-se reclamação a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela FORTALEZA Seguros ou a insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. ÂMBITO

O presente Regulamento define os princípios e directrizes adoptados pela FORTALEZA Seguros no processo de Gestão de Reclamações endereçadas por tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros

3. PRINCÍPIOS

Em linha com o propósito, visão e valores da FORTALEZA, são definidos os seguintes princípios:

- A FORTALEZA Seguros conduz as suas atividades durante todo o ciclo de vida dos produtos de seguro, naquilo que lhe compete, observando os princípios abaixo mencionados, visando a livre iniciativa e concorrência, bem como a prestação de um serviço de excelência:
 - Ética;
 - Responsabilidade;
 - Transparência;
 - Diligência;
 - Lealdade;

- Probidade;
 - Honestidade; e
 - boa-fé.
- O processo de recolha, tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos Clientes FORTALEZA é assegurado nos termos da PL de Protecção de Dados Pessoais em vigor na FORTALEZA Seguros.
 - Nos termos da PL de Gestão de Conflito de Interesses em vigor na FORTALEZA Seguros, é assegurado o processo de prevenção e gestão de conflito de interesses.
 - Os Colaboradores da FORTALEZA Seguros, parceiros de distribuição de seguros ou prestadores de serviços terceirizados devem assegurar o tratamento alinhado aos princípios acima mencionados a todos os tomadores de seguro.
 - As actividades de atendimento aos Clientes, realizadas pelos mediadores, são acompanhadas pela FORTALEZA Seguros, a partir de mecanismos que permitam aos clientes manifestar ou mesmo registar qualquer situação menos positiva de forma tempestiva e segura.
 - A FORTALEZA Seguros garante a avaliação do nível de cumprimento do presente regulamento e demais normativos complementares, mediante definição e monitorização regular de métricas sobre o desempenho e a qualidade do modelo de gestão de reclamações.

4. ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Área de Reclamações é o órgão responsável da FORTALEZA Seguros pela permanente actualização do presente Regulamento, bem como por garantir as respostas ao Reclamante dentro dos prazos definidos e eventuais comunicações de ponto de situação, em linguagem clara e simples, e sem demora injustificada, sobre a sua conclusão.

5. CONCEITOS, ABREVIATURAS E NOMENCLATURAS

Para efeitos da presente Política considera-se:

Ciclo de vida do produto: todas as fases do produto de seguro, isto é, desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as

obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações.

Reclamação: a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela FORTALEZA Seguros ou a insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Cliente: pessoa interessada em adquirir produtos de seguro, bem como os tomadores de seguros, o segurado, beneficiário e terceiros lesados no âmbito da actividade de seguros.

Mediadores: o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros.

6. COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Onde	Como	Observações
Sítio Institucional da FORTALEZA Seguros	Acedendo ao nosso sítio: www.fortalezaseguros.ao	Todas as reclamações, independentemente do canal de recepção, são direccionadas para o Centro de Reclamações (centrodereclamacoes@fortalezaseguros.ao)
Sede FORTALEZA SEGUROS	Presencialmente, por escrito, por carta dirigida à FRT ou registo no livro de Reclamações disponível na recepção da nossa sede.	
Centro de Contacto	+244 923165166 +244 226165165	
Área de Reclamações	Dirigindo um e-mail ao seguinte endereço electrónico: (centrodereclamacoes@fortalezaseguros.ao)	

As reclamações devem ser apresentadas preferencialmente por escrito e em suporte duradouro.

7. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

Sempre que a posição tomada pela FORTALEZA Seguros não satisfaça integralmente o entendimento ou interesse do Reclamante, seguem as opções disponíveis para prosseguir com o tratamento da pretensão do mesmo:

Onde	Como	Observações
Provedor	e-mail: laucanga@gmail.com sítio: N/A	Após resposta formal da FORTALEZA Seguro e sempre que a mesma não responda às preocupações do reclamante.
Regulador	e-mail: dcmlid@arseg.ao sítio: www.arseg.ao (mediante preenchimento do formulário disponível no Portal do Órgão de Supervisão da Actividade Seguradora)	Após resposta formal do provedor do Cliente e sempre que a mesma não responda às preocupações do reclamante. Ou pela ausência de resposta por parte da FORTALEZA Seguros, passado 20 dias úteis desde a data de formalização da reclamação.
INADEC	e-mail: reclamacao@inadec.gov.ao sítio: N/A	Nos termos do Decreto Presidencial n.º 94/16, de 10 de Maio
Órgãos judiciais	Salas do Cível e Administrativo das Comarcas Locais.	Esgotada as opções alternativas acima expostas e sempre que o Reclamante entender prosseguir com a reclamação.

8. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO DA FORTALEZA Seguros

Para que as reclamações ou sugestões transmitidas possam ser adequadamente analisadas pela FORTALEZA Seguros é necessário a correcta identificação do Tomador de Seguros ou Reclamante, bem como a correcta descrição dos factos objecto de reclamação, nomeadamente:

- Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Referência à qualidade do Reclamante, designadamente de tomador de seguros, o segurado, beneficiário e terceiros lesados ou pessoa que represente o reclamante.
- Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, pessoa que represente o reclamante.
- Cópia do documento de identificação do reclamante.
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com a identificação, dos intervenientes e da data de ocorrência dos factos, excepto quando for manifestamente impossível.
- Referência do contrato a que se refere a reclamação (nº da apólice).
- Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não incluir os elementos necessários para efeitos de análise, a Área de Reclamações assegura a pronta comunicação e solicita os elementos em falta aos reclamantes para seguimento.

Se os factos reclamados não se reportam à actividade da FORTALEZA Seguros é igualmente assegurada a pronta comunicação formal ao Reclamante pela Área de Reclamações.

9. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO DO PROVEDOR

Para que as reclamações ou sugestões transmitidas possam ser adequadamente analisadas pela FORTALEZA Seguros é necessário a correcta identificação do Tomador de Seguros ou Reclamante, bem como a correcta descrição dos factos objecto de reclamação, nomeadamente:

- Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, o segurado, beneficiário e terceiros lesados ou pessoa que represente o reclamante.
- Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, pessoa que represente o reclamante.
- Cópia do documento de identificação do reclamante.
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com a identificação, dos intervenientes e da data de ocorrência dos factos, excepto quando for manifestamente impossível.
- Referência do contrato a que se refere a reclamação (nº da apólice).
- Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não incluir os elementos necessários para efeitos de análise, o Provedor assegura a pronta comunicação e solicita os elementos em falta aos reclamantes para seguimento.

Se os factos reclamados não se reportam à actividade da FORTALEZA Seguros é igualmente assegurada a pronta comunicação formal ao Reclamante.

10. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE E INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO DO REGULADOR

Para que as reclamações possam ser adequadamente analisadas pelo Regulador é necessário a correcta identificação do Tomador de Seguros ou Reclamante, bem como a correcta descrição dos factos objecto de reclamação, nomeadamente:

- Nome completo e dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Documento de Identificação ou número do documento de identificação do reclamante;
- Procuração outorgada pelo Reclamante a favor da pessoa que o representa, caso aplicável;
- Identificação da Entidade Reclamada;
- Descrição dos factos;
- Cópia de comprovativos de prejuízos sofridos e despesas realizadas (caso se aplique);

- Cópia da reclamação apresentada junto da FORTALEZA Seguros e comprovativo da data de apresentação da mesma;
- Resposta da FORTALEZA Seguros ou do Provedor do Cliente, caso exista.
- Sempre que aplicável, indicar o número da apólice ou contrato, número do processo de sinistro e o número do processo de reclamação.

11. RECLAMAÇÕES NÃO ADMITIDAS PELA FORTALEZA Seguros

Nos termos do nº 6 e 7 do artigo 10º da norma regulamentar 03/25 de 7 de Março, não são admitidas as reclamações quando:

- Omissão de dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido disponibilizados no prazo de 10 (dez) dias uteis a contar da data de solicitação de informações complementares.
- Reclamações relativa à matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais.
- A matéria objecto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida pelos órgãos arbitrais ou judiciais.
- A reclamação reitera factos já reclamando pelo mesmo reclamante, em relação à mesma questão e que já tenham sido objecto de resposta pela FORTALEZA Seguros.
- O Reclamante não é parte legítima ou não tenha interesse.

12. RECEPÇÃO, REGISTO E VALIDAÇÃO DOS REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE DA RECLAMAÇÃO.

A Área de Reclamações garante a recepção, registo, validação dos requisitos de admissibilidade e classificação das reclamações endereçadas à FORTALEZA Seguros, independentemente do canal usado para submissão.

Sempre que verificada a impossibilidade objectiva de cumprimento do prazo de resposta regulamentar, a Área de Reclamação garante a comunicação formal ao Reclamante, com a indicação de uma data estimada para conclusão da referida análise.

Interveniente	Responsabilidades
Área de	Confirmação de recepção da reclamação

Reclamações	Comunicação formal sobre a ausência de elementos relevantes para a análise da reclamação.
	Comunicação sobre a não admissibilidades da reclamação.
	Comunicação sobre a impossibilidade de cumprimento dos prazos estabelecidos para o tratamento de reclamações e a indicação de uma estimativa do prazo necessário.

13. TRATAMENTO E DECISÃO

As Reclamações recebidas na FORTALEZA Seguros são analisadas observando os nossos Valores, Propósito e Missão, bem como os princípios previstos no presente regulamento, sem formulação de juízos de valor sobre a actuação da FORTALEZA, de seus parceiros de negócio ou do Cliente, nos termos dos normativos legais e regulamentares sobre a actividade de seguros em geral, e sobre o tratamento de reclamações em particular.

A Área de Reclamações garante decisões, tomadas no âmbito das reclamações registadas, fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objectivos e que salvaguardem os interesses dos Clientes e da FORTALEZA Seguros.

Interveniente	Responsabilidades
Área de Reclamações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análise do motivo da reclamação; 2. Identificação da causa. 3. Aferir a abrangência da causa identificada; 4. Concluir sobre o posicionamento da FORTALEZA Seguros, em relação a reclamação analisada.

14. RESPOSTA AO RECLAMANTE

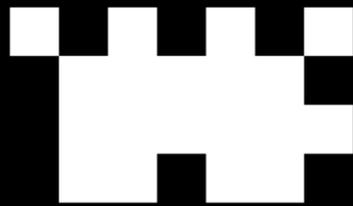
Na conclusão do processo, independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável ao Reclamante, a FORTALEZA Seguros garante sempre comunicação formalmente sobre a decisão.

Interveniente	Descritivo da tarefa
Área de Reclamações	Comunicação da decisão da FORTALEZA Seguros, por carta a ser enviada ao reclamante, via e-mail preferencialmente ou pela via usada pelo reclamante.
	Controlo do pronunciamento do Reclamante e eventual prestação de esclarecimento adicional.

Em todas as comunicações formais sobre a posição da FORTALEZA Seguros, é reservado o direito do Reclamante encaminhar a sua reclamação para as entidades alternativas mencionadas no ponto 7 do presente Regulamento.

15. ANEXOS – Níveis de Serviço

Interveniente	Descrição	Nível de Serviço (Prazo)	Observações
FORTALEZA Seguros	Confirmação de recepção da reclamação	5 dias úteis	
FORTALEZA Seguros	Comunicação sobre a ausência de elementos relevantes para a análise da reclamação	5 dias úteis	A contar da data de recepção da Reclamação
FORTALEZA Seguros	Comunicação sobre a impossibilidade objectiva de cumprimento do prazo de resposta regulamentar e indicação de uma data estimada para conclusão da referida análise.	5 dias úteis	
	Comunicação sobre a não admissibilidade da reclamação		
FORTALEZA Seguros	a) Pela não disponibilização dos elementos adicionais ou complementares solicitados aos Reclamante	10 dias úteis	A contar da data de solicitação dos elementos adicionais
	b) Por se tratar de matérias das competências de órgãos arbitrais ou judiciais	5 dias úteis	A contar da data de recepção da Reclamação
	Comunicação da decisão da FORTALEZA Seguros		
	a) Situações essenciais;	10 dias úteis	
FORTALEZA Seguros	b) Situações normais	15 dias úteis	A contar da data de recepção da Reclamação ou dos elementos complementares solicitados.
	c) Situações com algum nível de complexidade	20 dias úteis	
	d) Situações de alta complexidade	Nível de serviço comunicado formalmente pela FRT	
Reclamante	Comunicação sobre a discordância do posicionamento da FORTALEZA Seguros	8 dias úteis	FRT A contar da data de envio da resposta
	Comunicação da decisão do Provedor		
Provedor do Cliente	a) Situações de reduzido grau de complexidade	20 dias úteis	A contar da data de formalização da referida reclamação junto do Provedor
	a) Situações de elevado grau de complexidade	30 dias úteis	
Reclamante	Endereçar a reclamação junto do Regulador por motivo de ausência de resposta da FORTALEZA Seguros	20 dias úteis	A contar da data de formalização da referida reclamação junto do Regulador.
Regulador	Prazo de análise	30 dias úteis	A contar da data de abertura do procedimento. O prazo em referência poderá ser suspenso sempre que o Regulador solicitar informação adicional.
Reclamante	Responder às solicitações feitas pelo Regulador	7 dias úteis	A contar da data de recepção da solicitação do Regulador.



FORTALEZA SEGUROS

