

## NORMA REGULAMENTAR N.º 3/25, DE 07 DE MARÇO SOBRE A CONDUTA DE MERCADO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES PELO ORGANISMO DE SUPERVISÃO DA ACTIVIDADE SEGURADORA

---

A Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG) publicou a 07 de Março, a Norma Regulamentar n.º 3/25, que estabelece o novo regime aplicável à conduta de mercado e tratamento de reclamações pelas empresas de seguros, resseguros e micro-seguros. Esta norma introduz um conjunto abrangente de deveres com foco no atendimento ao cliente, governança interna e supervisão comportamental.

A seguir, destacamos os principais prazos e obrigações, com referência aos artigos específicos da norma:

### **1. Política de Tratamento dos Clientes** (Artigos 4.º e 5.º)

As empresas devem aprovar uma política escrita de tratamento de clientes, da responsabilidade do órgão de administração. A política deve prever:

- Tratamento equitativo, transparente e diligente;
- Gestão célere de sinistros e reclamações;
- Prevenção de conflitos de interesses;
- Formação adequada dos colaboradores;
- Divulgação interna e pública da política (incluindo no sítio da internet).

### **2. Gestão de Reclamações** (Artigos 6.º a 10.º)

As empresas devem instituir uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações e aprovar um regulamento interno para esse efeito.

#### *2.1. Prazos (Artigo 10.º):*

- 5 dias úteis: para comunicar a receção da reclamação ou solicitar elementos em falta;
- 10 dias úteis: para o reclamante suprir omissões;



- 15 dias úteis: para resposta escrita ao reclamante (prorrogável para 20 dias úteis em casos complexos).

Reclamações inadmitidas devem ser fundamentadas e comunicadas por escrito.

### **3. Provedor do Cliente (Artigos 11.º a 13.º)**

A norma prevê a designação de um provedor do cliente, imparcial e independente.

#### **3.1. Funções (Artigo 11.º):**

- Apreciar reclamações não resolvidas internamente;
- Emitir recomendações fundamentadas;
- Comunicar com a empresa e com o reclamante.

#### **3.2. Prazos (Artigo 13.º):**

- 20 dias úteis: para decisão sobre reclamações (ou 30 dias úteis em casos complexos);
- 10 dias úteis: para a empresa informar se acolhe ou não a recomendação;
- Provedor deve notificar o reclamante quanto à resposta da empresa.

### **4. Interlocutor com a ARSEG (Artigos 14.º e 15.º)**

Cada empresa deve designar um interlocutor privilegiado para contacto com a ARSEG, em matéria de conduta de mercado, reporte, esclarecimentos e gestão de reclamações.

#### **4.1. Prazos (Artigo 27.º):**

- 10 dias úteis após a designação ou alteração dos dados para comunicação à ARSEG.

### **5. Política de Concepção e Aprovação de Produtos (Artigos 16.º a 19.º)**

As empresas devem possuir uma política formal para a concepção, aprovação, monitorização e revisão de produtos, com foco na proteção do cliente.

#### **5.1. Requisitos (Artigos 17.º e 18.º):**

- Identificação clara do mercado-alvo;
- Revisão periódica definida pela empresa;
- Medidas corretivas sempre que necessário;



- Informação adequada aos mediadores.

#### 5.2. Comunicação de produtos (Artigo 34.º):

- 8 dias úteis após início ou fim da comercialização, via formulário próprio.

### 6. Política de Prevenção de Fraude (Artigos 20.º e 21.º)

A norma impõe a adopção de uma política de prevenção, deteção e reporte de fraude nos seguros, compatível com o risco e porte da empresa.

#### 6.1. Conteúdo mínimo (Artigo 21.º):

- Mecanismos internos de deteção e reporte;
- Formação contínua;
- Sistema de registo e arquivo;
- Análises estatísticas e medidas preventivas.

### 7. Conduta de Mercado no Sistema de Governação (Artigos 22.º a 24.º)

O sistema de governação das empresas deve incorporar a conduta de mercado como área de risco relevante.

#### 7.1. Exigências (Artigo 23.º):

- Criação de função autónoma responsável pela conduta de mercado;
- Acesso irrestrito à informação;
- Possibilidade de acumular a função com a de gestão de reclamações (desde que proporcional);
- Registo obrigatório do responsável junto da ARSEG.

#### 7.2. Avaliação (Artigo 24.º):

- Auditoria interna independente;
- Periodicidade máxima de 3 anos;
- Resultados devem ser comunicados à ARSEG e ao auditor externo.

### 8. Reportes Pontuais à ARSEG

A norma estabelece vários reportes obrigatórios no prazo de 10 dias úteis, sempre que se verifiquem nomeações, designações ou alterações relevantes.



### 8.1. Situações e bases legais:

- Função de gestão de reclamações (Artigo 25.º);
- Provedor do cliente (Artigo 26.º);
- Interlocutor privilegiado (Artigo 27.º);
- Função de conduta de mercado (Artigo 28.º).

## 9. Reportes Regulares à ARSEG

A norma impõe um calendário anual de reportes regulares, com diferentes conteúdos e prazos.

a) *Relatório anual sobre reclamações* (Artigo 29.º):

- Prazo: até final de fevereiro;
- Inclui estatísticas por ramo, prazo de resposta, mediação, provedoria e análise qualitativa.

b) *Reporte trimestral de dados comportamentais* (Artigo 30.º):

- Prazo: 30 dias após o fim de cada trimestre;
- Inclui apólices, sinistros, prémios, fraudes e dados de *call centers*.

c) *Relatório anual do provedor* (Artigo 31.º):

- Prazo: até final de janeiro;
- Detalha recomendações emitidas e decisões da empresa.

d) *Relatório de supervisão comportamental* (Artigo 33.º):

- Prazo: até 15 de abril;
- Abrange práticas comerciais, produtos, procedimentos automatizados e relacionamento com clientes.

## 10. Informação Pública Obrigatória no Sítio da Internet (Artigo 35.º)

As empresas devem manter uma área específica no seu sítio online intitulada “Informações relevantes para o cliente”, com:

- Política de tratamento;
- Regulamentos de gestão de reclamações e do provedor;
- Identificação dos contactos relevantes;
- Direitos de acesso a mecanismos extrajudiciais e tribunais;
- Informação sobre resgates e reembolsos (capitalização).



## 11. Reclamações Apresentadas à ARSEG (Artigos 36.º a 40.º)

Os consumidores podem apresentar reclamações directamente à ARSEG, desde que:

- Já tenham recorrido à entidade reclamada;
- Esgotem os mecanismos internos ou a provedoria.

### 11.1. Requisitos (Artigo 37.º):

- Apresentação via formulário eletrónico no Portal da ARSEG;
- Documentos obrigatórios: cópia da reclamação anterior, resposta da empresa (se existir), dados do reclamante e contrato.

### 11.2. Tramitação (Artigos 38.º a 40.º):

- Reclamações arquivadas liminarmente se forem infundadas, ofensivas ou estiverem pendentes noutros fóruns;
- Abertura de procedimento identificada por número;
- Possibilidade de decisão com base apenas em prova documental.

A Norma Regulamentar n.º 3/25 da ARSEG inaugura um novo ciclo na regulação do mercado segurador angolano. Com regras claras, prazos definidos e obrigações proporcionais, pretende promover maior transparência, equidade e eficiência no relacionamento com o cliente e no funcionamento interno das seguradoras.

A conformidade com esta norma exige das empresas uma revisão profunda de processos, regulamentos internos, políticas de formação e reporte, bem como a disponibilização de informação pública de forma estruturada e acessível.

A adopção das práticas descritas ao longo da norma não apenas garante o cumprimento legal, como também contribui para uma maior confiança do consumidor no sector e para o fortalecimento institucional do mercado segurador angolano. A norma entra em vigor no mês de maio de 2025, ou seja, 60 dias após a sua publicação.





Newton Agostinho  
Advogado Associado

YURMAN-SOCIEDADE DE ADVOGADOS, RL



#### SUBSCREVA

Seja o primeiro a ler as nossas  
publicações.



#### FEEDBACK

Diga-nos o que podemos mudar



#### SAIBA MAIS

Visite [www.yurman-advogados.com](http://www.yurman-advogados.com)



Forward this [email](#)

To unsubscribe please [email us](#)

YURMAN ADVOGADOS é uma equipa de advogados full service, vocacionada para a prestação de serviços jurídicos de qualidade.

Para mais informações sobre a YURMAN, consultar o sítio [www.yurman-advogados.com](http://www.yurman-advogados.com)

Os conteúdos disponibilizados por meio deste website com atenção a newsletter ou artigos de opinião, escritos pelos nossos Advogados e Consultores, não devem ser interpretadas ou entendidas como aconselhamento ou parecer jurídico. Desta feita, qualquer orientação jurídica com fundamentação legal deve ser obtida directamente dos Advogados e Consultores em reunião presencial ou pelos seus contactos profissionais disponibilizados na página.

