

**Capítulo 7**  
**Relacionamento com o**  
**Consumidor de Seguros e**  
**Fundos de Pensões**

**135**



# 7 | Relacionamento com o Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões

## 7.1 Considerações gerais

O ISP tem vindo a assumir como objectivo preponderante, no âmbito do exercício das suas atribuições, a promoção da divulgação de conteúdos relevantes na perspectiva dos consumidores de seguros e fundos de pensões, que visem contribuir para uma maior compreensão do funcionamento do mercado e dos produtos e serviços oferecidos pelas entidades supervisionadas.

Assim, descrevem-se, no presente capítulo, mecanismos disponibilizados pelo ISP que visam fomentar e facilitar o seu relacionamento com o público.

Entre os instrumentos implementados, destaca-se, pela sua recente criação, o Portal do Consumidor, cujos principais objectivos e conteúdos são seguidamente explicitados.

No ponto 7.3 invocam-se outras estruturas e formas de relacionamento com os consumidores de seguros e fundos de pensões, promovidas pelo ISP, entre as quais se inclui o serviço de atendimento ao público e a análise dos pedidos de esclarecimento que lhe são dirigidos pelos interessados.

## 7.2 Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões

### 7.2.1 Enquadramento

Em Julho de 2009 foi concretizado um novo projecto, que consistiu no lançamento do Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões<sup>1</sup> (também designado, de forma abreviada, por Portal do Consumidor), instrumento fundamental no contexto da conduta de mercado e, também, no quadro do relacionamento entre a autoridade de supervisão e os consumidores.

Através desta iniciativa, o ISP propôs-se facultar ao público em geral o acesso a um conjunto de informação útil e variada sobre os sectores sujeitos à sua supervisão, bem como a um leque de ferramentas que pretendem dar resposta às necessidades frequentes dos consumidores.

O acesso ao Portal do Consumidor efectua-se directamente ou por via do sítio institucional do ISP na Internet. Com a criação do Portal – canal essencial de comunicação –, é hoje possível recorrer a conteúdos especificamente produzidos com a finalidade de familiarizar o público com o mercado dos seguros e fundos de pensões, contribuindo para a sua educação financeira, e, bem assim, a instrumentos implementados no intuito de fomentar a utilização de certos mecanismos e serviços disponibilizados pelo ISP.

No que respeita aos conteúdos, destaque-se a inclusão de uma secção de perguntas e respostas (na qual são abordadas questões frequentes que revestem especial interesse prático, relativas a temas seleccionados e acompanhadas da respectiva fundamentação jurídica e do acesso à legislação de referência) e, paralelamente, o desenvolvimento do consultório *on-line*, que concentra informação sujeita a actualização regular, igualmente relevantes na perspectiva de quem pretende aprofundar conhecimentos sobre o sector segurador e fundos de pensões.

<sup>1</sup> Disponível na seguinte hiperligação: <http://www.isp.pt/NR/exeres/4EC76540-33EF-4E78-A9F6-D6636D3DE4D3.htm>

Também nesta sede, sublinhe-se a publicação de elementos sobre a actividade dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais de fundos de pensões abertos.

Por seu turno, no que respeita às funcionalidades, realce-se, por exemplo, a possibilidade de se verificar se um veículo possui seguro válido, a faculdade de obter informação sobre os contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor ou, ainda, de recolha e comparação de dados sobre as comissões e rendibilidades dos planos poupança-reforma (PPR) constituídos sob a forma de contrato de seguro do ramo "Vida" não ligado a fundos de investimento.

O Portal do Consumidor possibilita, por outro lado, uma maior interactividade. Desde logo, passa a ser possível não só apresentar uma reclamação de forma directa, mas também acompanhar a sua tramitação, mediante a consulta, a todo o momento, do seu estado actual.

Em seguida, serão abordados os principais conteúdos e ferramentas disponibilizados.

## 7.2.2 Principais conteúdos e funcionalidades

O Portal do Consumidor apresenta um conjunto de conteúdos e de funcionalidades que pretendem contribuir para a mitigação de assimetrias de informação, através da comunicação com o público. É de registar que previamente ao lançamento do Portal, o sítio da Internet do ISP incluía já uma área expressamente vocacionada para o público, intitulada "Apoio ao Consumidor". Este espaço precursor concentrava parte do que encontramos no Portal do Consumidor, hoje melhorado e optimizado. O ISP, prevendo a sua cada vez mais frequente utilização, assumiu como compromisso velar pela sua actualização, enriquecimento e diversificação.

The screenshot shows the ISP - Apoio ao Consumidor website. The browser title is "ISP - Apoio ao Consumidor - Microsoft Internet Explorer provided by ISP - Instituto Seguros Portugal". The address bar shows the URL: "http://www.isp.pt/NR/exeres/4EC76540-33EF-4E78-A9F6-D6636D3DE4D3.htm". The page content includes a navigation menu on the left, a central "Consultório Online" section with a telephone icon and text about civil liability insurance, and a "CONSULTE" section with links for "Pedido de Esclarecimento", "Reclamações", and "LINHA VERDE 800 20 19 20". The footer contains "MAPA DO SITE", "CONTACTOS", "SUGESTÕES", "POLÍTICA DE PRIVACIDADE", and "ISPnet (PARA OPERADORES)".

### 7.2.2.1 Perguntas frequentes e Consultório on-line

No Portal do Consumidor é possível aceder a um segmento de perguntas e respostas sobre os seguintes temas: *i)* contrato de seguro, *ii)* seguro automóvel, *iii)* seguro habitação, *iv)* seguro de saúde, *v)* seguro de acidente de trabalho, *vi)* seguro de responsabilidade civil, *vii)* seguro de vida, *viii)* fundos de pensões e *ix)* planos poupança.

No quadro das perguntas e respostas relativas ao contrato de seguro e atendendo à relevância das matérias em análise na perspectiva dos consumidores, distinguem-se, ainda, os seguros de grupo e os seguros por telefone/Internet.

Nesta área, pode igualmente ser consultada a legislação e regulamentação mais relevante que abordam os temas acima referidos e pesquisada a identificação (e informação adicional) das empresas de seguros que estão autorizadas a exercer actividade em Portugal.

A título de exemplo, e de molde a ilustrar o tipo de questões que são incluídas, destacam-se as seguintes, que podem ser consultadas na secção anteriormente referida:

#### 1. Proposta de seguro

##### *O que é e para que serve a proposta de seguro?*

A proposta de seguro é o documento através do qual o segurado e/ou o tomador do seguro expressa a sua vontade de celebrar o contrato de seguro e dá a conhecer ao segurador o risco que pretende segurar. O modelo da proposta pode variar de uma empresa de seguros para outra e pode ser apresentado em formato electrónico, nomeadamente no sítio da Internet do segurador. Recebida a proposta, o segurador é livre de aceitar ou recusar o contrato. Uma vez o seguro definitivamente aceite, é emitida a apólice, documento que define e regula as relações entre o segurador e o tomador de seguro e/ou segurado.

#### 2. Deveres de informação do segurador

##### *Quais são os principais deveres de informação do segurador?*

Cabe ao segurador prestar todos os esclarecimentos exigíveis e informar o tomador do seguro das condições do contrato, nomeadamente sobre a sua identidade; o âmbito do risco que se propõe cobrir, o valor total do prémio, agravamentos e bónus, modalidades de pagamento e das consequências da falta de pagamento; a duração do contrato e do respectivo regime de renovação, de denúncia e de livre resolução; o modo de efectuar reclamações, dos correspondentes mecanismos de protecção jurídica e da autoridade de supervisão.

### 3. Contratação à distância

#### ***É possível celebrar validamente um contrato de seguro por Internet e/ou por telefone?***

É possível. A utilização da Internet e/ou do telefone para a celebração de contratos de seguro tem tido um grande desenvolvimento, essencialmente no que diz respeito ao seguro automóvel. Para que o contrato de seguro seja validamente celebrado basta o acordo de vontade das partes, que pode ocorrer num sítio da Internet, ou verbalmente. É, no entanto, sempre necessário que sejam transmitidas previamente informações sobre o segurador e o contrato e entregues as suas condições ao tomador do seguro e que este identifique, de um modo completo e rigoroso, o risco que apresenta.

Por seu turno, na secção Consultório *on-line* são, como referido anteriormente, inseridas em destaque e frequentemente actualizadas, questões com interesse directo para o público e cujo conteúdo é determinado pela experiência prática do ISP, colhida, por exemplo, no contexto do relacionamento com os consumidores, no âmbito do atendimento ao público.

Assinalem-se, neste contexto, alguns dos temas que se encontra(ra)m especialmente assinalados na referida secção:

### 1. Seguro de saúde

#### ***O que garante e como funciona um seguro de saúde?***

No seguro de saúde, o segurador cobre riscos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, conforme as coberturas expressamente previstas nas condições do contrato, com os limites nelas fixados (franquias e capital).

Do contrato de seguro de saúde anual renovável devem constar de forma bem visível e destacada os limites de cobertura anuais, as exclusões e as condições de indemnização em caso de não renovação do contrato.

As garantias podem funcionar através do reembolso de despesas realizadas com cuidados de saúde, de pagamento directo aos prestadores dos serviços de saúde ou da combinação das duas modalidades.

Se a pessoa segura receber qualquer participação de algum sistema de segurança social, as garantias reportar-se-ão apenas aos montantes não comparticipados.

## 2. Seguro de grupo

### *O que é um seguro de grupo?*

O contrato de seguro de grupo cobre riscos de um conjunto de pessoas ligadas ao tomador do seguro por um vínculo que não seja o de segurar.

O seguro de grupo, que assenta numa relação tripartida, tem dois momentos necessários à sua formação.

Num primeiro momento celebra-se um contrato entre o segurador e o tomador do seguro, entidade diferente das pessoas seguras.

Num segundo momento existe a adesão dos membros do grupo, que se tornam pessoas seguras e que se relacionam com o tomador.

A título de exemplo, refira-se um seguro de saúde em que uma empresa é tomadora de seguro e os seus trabalhadores as pessoas seguras.

## 3. Uso da expressão “todos os riscos”

### *É possível segurar todos os riscos?*

Nenhum contrato de seguro cobre todos os riscos.

O seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel garante as indemnizações devidas por danos pessoais e ou materiais causados a terceiros, bem como às pessoas transportadas, com excepção do condutor do veículo.

Além do seguro obrigatório de responsabilidade civil, pode ainda ser contratado um seguro de danos próprios.

Este contrato de seguro abrange os prejuízos sofridos pelo veículo seguro ainda que o condutor seja o responsável pelo acidente, em conformidade com as coberturas que vierem a ser contratadas.

Habitualmente, o seguro de danos próprios cobre os prejuízos resultantes de choque, colisão e capotamento, bem como furto ou roubo.

### 7.2.2.2 Reclamações e pedidos de esclarecimento

Para efeitos da análise das reclamações apresentadas, o ISP desenvolveu, no Portal do Consumidor, uma ferramenta que permite, através de formulário próprio, o registo imediato *on-line*, por parte do reclamante, das reclamações relativas às entidades supervisionadas.

O preenchimento do formulário assegura que são transmitidos alguns dados essenciais que viabilizem a gestão da reclamação, como sejam o nome, a morada, o telefone ou o e-mail e o número de documento de identificação do reclamante. Adicionalmente, solicita-se o preenchimento do tipo de entidade reclamada (*i.e.*, empresa de seguros, entidade gestora de fundos de pensões ou mediador de seguros), a sua identificação, bem como o motivo que fundamenta a reclamação.

No decurso da análise da reclamação recebida e caso se revele necessário (por exemplo, quando se depreenda do teor da comunicação que o operador ainda não teve oportunidade para se pronunciar sobre a situação em causa), o ISP entra em contacto com a entidade reclamada com vista à obtenção de eventuais informações adicionais relevantes para a conclusão do processo. Após o tratamento da reclamação, o reclamante é sempre informado do desfecho do processo, sendo que, durante todo o período, este é igualmente mantido a par dos progressos verificados.

Contudo, é de realçar que, atendendo à natureza das funções que prossegue e à sua qualidade de autoridade de supervisão, o ISP não decide, de forma vinculativa, sobre casos concretos que lhe sejam apresentados, nem se constitui como instância de recurso ou de resolução extrajudicial de litígios. Assinala-se, porém, que, conforme explicitado nos capítulos 3. *Actividade de Supervisão da Conduta de Mercado* e 5. *Análise da Evolução das Reclamações*, o ISP desenvolve, na sequência das reclamações e denúncias que lhe são dirigidas, as diligências necessárias para aferir do cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor por parte das entidades reclamadas, exercendo, sempre que adequado, as suas competências de supervisão e, bem assim, sancionatórias.

No seguimento da concretização de uma reclamação, independentemente do meio utilizado para o seu envio (*e.g.*, por correio, e-mail, fax ou mesmo utilizando o formulário disponibilizado no Portal do Consumidor), o ISP atribui a cada reclamante, quando acusa a respectiva recepção, uma palavra-passe que lhe permite consultar permanentemente o estado de cada reclamação.

Assim, a área *consulta de reclamação* permite verificar, via Internet, em que fase se encontra o processo.

Também no sítio da Internet da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC)<sup>2</sup> é possível, em paralelo, obter informação actualizada sobre o estado da reclamação apresentada por intermédio do Livro de Reclamações.

Já no que concerne à funcionalidade *pedidos de esclarecimento*, os consumidores podem, por esta via, solicitar o esclarecimento de dúvidas sobre assuntos relacionados com a actividade seguradora, de mediação de seguros e de fundos de pensões.

<sup>2</sup> Acessível na seguinte hiperligação: <https://rtic.consumidor.pt/publico>.

### 7.2.2.3 Comparar comissões e rentabilidade dos planos-poupança reforma (PPR)<sup>3</sup>

Na secção relativa à informação sobre planos poupança-reforma (PPR), disponibiliza-se um sistema de divulgação relativo aos PPR constituídos sob a forma de contrato de seguro do ramo Vida, explicitado em maior detalhe no Estudo B. incluído no presente relatório e intitulado *Análise, evolução e avaliação do sistema de divulgação de informação sobre as comissões e rendibilidades de PPR constituídos sob a forma de contrato de seguro de Vida não ligado a fundos de investimento* (Capítulo 8 Estudos).

Este mecanismo foi concebido com vista a contribuir para a defesa dos interesses dos consumidores em geral, e, em particular, dos tomadores de seguros e beneficiários de PPR, através do reforço da transparência e da melhoria da qualidade da informação prestada.

O sistema de divulgação de informação permite, assim, uma comparação entre as comissões e as rendibilidades dos PPR comercializados pelas empresas de seguros, constituídos sob a forma de contrato de seguro não ligado a fundos de investimento, bem como a consulta da Ficha Individual Padronizada dos PPR em análise, que contém informação detalhada sobre as principais características dos produtos.

### 7.2.2.4 Provedor dos fundos de pensões

A figura do provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos foi instituída, enquanto estrutura de governação, pelo Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro<sup>4</sup>, que regula a constituição e o funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões).

Por sua vez, a Norma Regulamentar do ISP n.º 7/2007-R, de 17 de Maio<sup>5</sup>, veio concretizar o quadro legal referente ao tratamento das reclamações por parte do provedor dos participantes e dos beneficiários e dispor sobre os deveres de divulgação. Assim, ao abrigo do n.º 1 do artigo 38.º daquela Norma Regulamentar, as recomendações podem ser publicitadas, em alternativa, através de um dos seguintes meios: (i) no sítio da Internet do ISP, (ii) no sítio da Internet da entidade gestora (ou, caso esta não possua um sítio autónomo, em área expressamente reservada e devidamente assinalada em sítio institucional de grupo empresarial do qual a entidade faça parte) ou (iii) no sítio da Internet da associação de entidades gestoras de fundos de pensões, caso o provedor seja nomeado por esta. Em todo o caso, sempre que for escolhido meio diferente do sítio da Internet da autoridade de supervisão, esta procede à inclusão, naquele, da hiperligação para o sítio em que as recomendações são divulgadas (e que lhe deve ser comunicada pelas entidades gestoras).

Com efeito, no Portal do Consumidor de Seguros e de Fundos de Pensões (tal como no sítio principal da Internet do ISP), encontra-se disponível a lista de contactos dos provedores<sup>6</sup> nomeados pelas empresas de seguros e pelas sociedades gestoras. Para além disso, consta, ainda, a informação reportada pelos provedores (até ao final do mês de Janeiro, em relação ao ano anterior) sobre as recomendações formuladas durante o exercício precedente<sup>7</sup>. À data, foram já divulgadas recomendações relativas a 2009<sup>8</sup>.

3 Disponível em <http://www.isp.pt/NR/exeres/3EBAAF67-5FEA-4870-8640-22A994F45606.htm>.

4 Alterado pelos Decretos-Lei n.º 180/2007, de 9 de Maio e n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro.

5 Alterada pelas Normas Regulamentares n.º 19/2008-R, de 23 de Dezembro e n.º 2/2008-R, de 31 de Janeiro.

6 Em <http://www.isp.pt/NR/exeres/NR/exeres/009E02AE-4202-4EB5-B131-CFEC2F990980.htm>.

7 Em <http://www.isp.pt/NR/exeres/NR/exeres/009E02AE-4202-4EB5-B131-CFEC2F990980.htm>.

8 Em <http://www.isp.pt/NR/exeres/8030A3F4-17EC-4D86-ABC4-D56D0131B4AA.htm>.

### 7.2.2.5 Fundo de Garantia Automóvel e Fundo de Acidentes de Trabalho

Atendendo à importância social da informação relativa ao seguro automóvel e ao seguro de acidentes de trabalho, é possível aceder, através de hiperligação incluída na referida página, a informação variada relativa ao Fundo de Garantia Automóvel (FGA) e ao Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT).

### 7.2.2.6 Verificar seguros através da matrícula

No âmbito do seguro automóvel, permite-se a verificação, nesta área, do facto de um determinado veículo possuir seguro válido, através da inserção da respectiva matrícula no campo disponibilizado para o efeito. Se o resultado da pesquisa for positivo, o sistema retorna informação sobre a identificação da empresa de seguros que cobre os riscos, a data de início do contrato em apreço e a referência que identifica a apólice. Cumpre salientar que a informação é prestada pelos operadores, pelo que deverá ser confirmada junto dos mesmos.

Estes elementos podem ser úteis, designadamente, no contexto da regularização de sinistros do ramo automóvel ou para efeitos de participação de sinistro ao Fundo de Garantia Automóvel.

### 7.2.2.7 Centros de informação automóvel e representantes para sinistros de seguradoras europeias

No quadro das exigências decorrentes dos regimes comunitário e nacional vigentes no âmbito do seguro automóvel, nomeadamente, a da criação de um centro de informação automóvel – prevista na Directiva n.º 2000/26/CE, de 16 de Maio (4.ª Directiva sobre o seguro automóvel)<sup>9</sup> –, com o intuito de divulgar informações quanto ao seguro relativo a veículos matriculados na União Europeia e com o objectivo de, entre outros, assistir os cidadãos europeus envolvidos em acidentes rodoviários ocorridos fora do seu país de residência, o ISP disponibiliza, no Portal do Consumidor, uma funcionalidade de consulta dos centros de informação automóvel e dos representantes para sinistros.

### 7.2.2.8 Hiperligações úteis

Neste segmento, foram incluídas algumas hiperligações consideradas relevantes para os consumidores. Deste modo, inseriram-se, neste contexto, *links* para os sítios da Internet da *Direcção-Geral do Consumidor*, do *Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros* (CIMPAS), do *Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz*, do *Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal* e da *Comissão do Mercado de Valores Mobiliários*.

### 7.2.2.9 Glossário

Reconhecida a especificidade técnica do vocabulário utilizado na gíria da actividade seguradora e de fundos de pensões (e atendendo ao facto de esta circunstância poder condicionar a boa compreensão das questões relativas a este sector), o ISP disponibiliza, no Portal, um glossário de termos frequentemente empregues.

<sup>9</sup> JO, L 181, de 20.07.2000, pág. 165 e ss.

Nesta listagem, encontram-se elencados, por ordem alfabética, alguns dos conceitos mais importantes, acompanhados de uma breve explicação sobre o seu significado, em linguagem acessível.

#### **7.2.2.10 Obter informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização**

Através da Circular do ISP n.º 5/2008, de 5 de Junho, foram divulgados ao público os procedimentos a adoptar para efeitos de acesso à informação sobre contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor.

O sistema utilizado, semelhante ao já implementado para recolha de informação em resposta a notificações dos tribunais, assenta na apresentação de um pedido de informação (a realizar em formulário próprio, que se encontra disponível no sítio da Internet do ISP, quer na página inicial, quer no Portal do Consumidor), acompanhado dos documentos indispensáveis à instrução da solicitação.

Após verificação da regularidade formal do pedido (designadamente, da suficiência dos elementos documentais anexos ao mesmo), este é difundido pelas empresas de seguros que exploram os ramos Vida e/ou Acidentes Pessoais, devendo aquelas que sejam parte em contrato de seguro de vida, de acidentes pessoais ou operação de capitalização em que esteja registado como segurado/subscritor a pessoa identificada no pedido, entrar em contacto com o requerente, no prazo de dez dias úteis após recepção do pedido de informação e dar conhecimento desse facto, no mesmo prazo, ao ISP.

Com aquele contacto, pretende-se que sejam desencadeados os actos e as diligências necessárias à aferição, por parte das empresas de seguros envolvidas, da qualidade de beneficiário do requerente (ou respectivo representado) em função de determinado contrato ou operação.

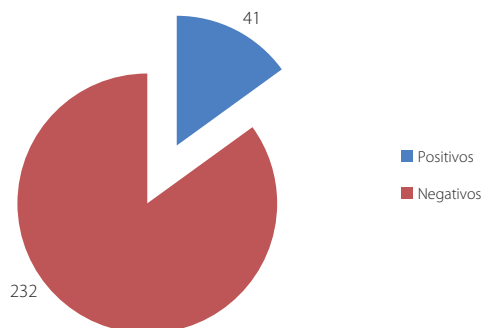
Caso não seja recebida pelo ISP uma resposta das empresas de seguros ao pedido de informação formulado, no final do prazo dos dez dias úteis após o envio do mesmo, presume-se que o resultado é negativo, *i.e.*, que não foi encontrada informação sobre a qualidade de beneficiário do requerente nos contratos ou operações em causa. Em seguida, este é informado pelo ISP de que o resultado da recolha de informação é negativo, sendo o processo encerrado.

Cumprе realçar que entre Junho (data de entrada em vigor do mecanismo descrito) e Dezembro de 2008 foram apresentados cerca de 147 pedidos de informação. Por seu turno, durante o ano 2009 verificaram-se 273 pedidos.

O gráfico *infra* mostra o sentido do encerramento dos processos relativos aos pedidos de informação efectuados em 2009. Em concreto, sublinhe-se o facto de o desfecho ter sido positivo quanto a 41 pedidos (em que foi encetado o contacto por parte de empresa de seguros junto do requerente) e negativo em 232 processos.

Entre Junho e Dezembro de 2008, 26 dos pedidos de informação deram origem a um resultado positivo, enquanto os demais 121 pedidos resultaram no encerramento do processo, com desfecho negativo.

**Gráfico 7.1** Resultados dos pedidos de informação sobre beneficiários de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização (Anual - 2009)



Desta forma, constata-se que os interessados têm vindo a utilizar, de forma regular, o sistema delineado com o intuito de facultar a informação prevista no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de Novembro. A tal conclusão não será certamente alheia a circunstância de a possibilidade de recurso ao mecanismo em apreço ser divulgada e destacada, tanto na *homepage* do ISP, como no Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões. Para além da disponibilização do formulário (que pode ser facilmente descarregado em formato pdf), são sintetizados os principais procedimentos e conselhos práticos para efeitos de apresentação do pedido de informação.

Afigura-se, ainda, de salientar que, em cerca de 15% dos pedidos, o desfecho da consulta é positivo, sendo o requerente contactado pela empresa de seguros. Estes dados permitem confirmar a importância da disponibilização deste sistema, que se destina a fornecer, atempadamente, informação útil aos interessados.

### 7.2.3 Acessos ao Portal do Consumidor

No período compreendido entre a data da sua implementação (1 de Julho de 2009) e 31 de Dezembro de 2009, o Portal do Consumidor foi visitado 18.876 vezes, a partir de trinta e nove países distintos.

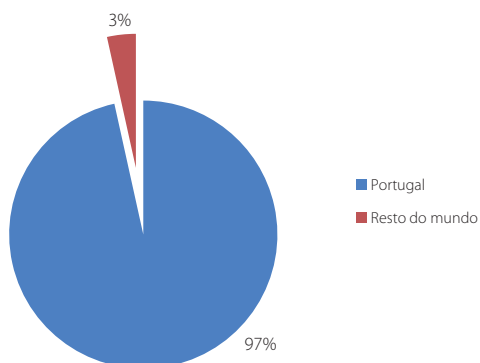
De realçar que, para efeitos da contabilização dos acessos ao referido Portal, foram somente consideradas as exibições de página únicas e não o total de exibições de páginas.

Com efeito, enquanto as exibições de página totais registam como exibições distintas os vários acessos realizados por um mesmo usuário durante uma visita, as exibições de página únicas contabilizam o número de acessos à página, independentemente de, em cada acesso por visitante, a página ter sido exibida uma ou mais vezes, concorrendo assim para uma maior consistência da informação divulgada, tendo em conta que se previne uma dupla contagem.

Conforme se pode verificar da análise do gráfico seguinte, a maioria dos acessos (97%, correspondendo a 18.222 visitas) foi efectuado a partir do território português.

Esta realidade pode ser explicada pelo facto de, embora o Portal do Consumidor se assumir como uma ferramenta singular de contacto entre a autoridade de supervisão e o público em geral, sem prejuízo do local de acesso, ser natural que a maioria das consultas se verifique em território português, uma vez que a actividade transfronteiriça dos operadores nacionais não é muito expressiva.

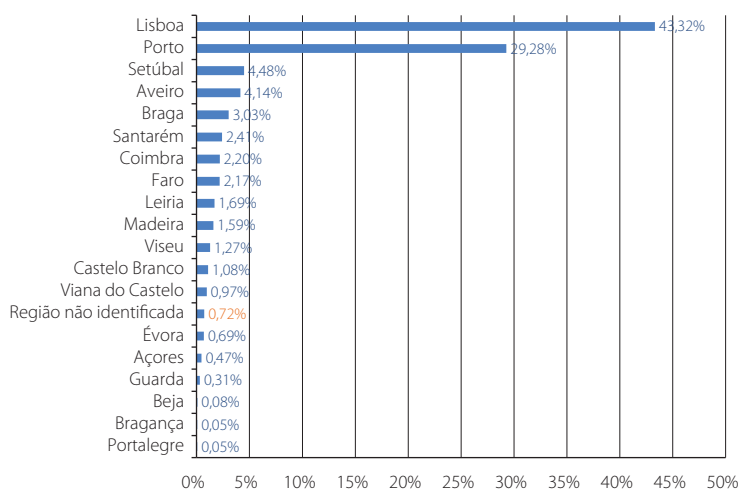
**Gráfico 7.2** Distribuição geográfica dos acessos ao Portal do Consumidor (2009)



Por seu turno, o gráfico 7.3 *infra* ilustra a distribuição, por distrito, em percentagem do total de visitas realizadas a partir de Portugal (18.222), sendo possível constatar que a maioria dos acessos ao Portal do Consumidor ocorreu a partir do distrito de Lisboa, seguido do Porto e de Setúbal.

Esta circunstancia pode ser explicada pela elevada concentração populacional que caracteriza estas áreas geográficas.

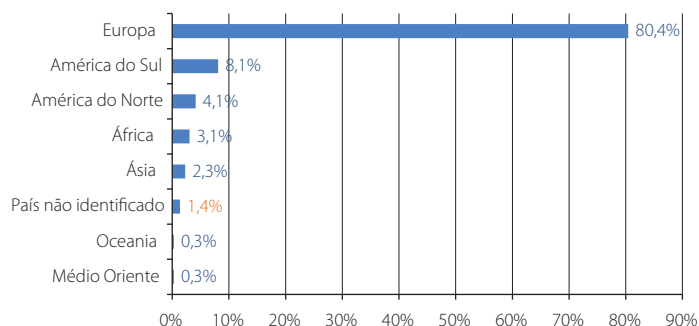
**Gráfico 7.3** Acessos ao Portal do Consumidor a partir de Portugal – Distribuição por distrito (2009)



Já o gráfico 7.4 evidencia a distribuição, por continente/região, em percentagem dos acessos efectuados fora de Portugal (654).

De assinalar que, para efeitos do tratamento estatístico dos referidos elementos, foram incluídas nesta categoria as exibições de página em que não foi possível identificar o país a partir do qual foi realizado o acesso ao Portal (destacadas graficamente); aliás, como foi efectuado para o gráfico 7.3 anterior, quanto aos concelhos/regiões não identificados.

**Gráfico 7.4** Acessos ao Portal do Consumidor a partir do resto do mundo – Distribuição por continente/região (2009)



A observação dos dados incluídos no gráfico anterior permite, assim, concluir que, em relação aos acessos efectuados a partir do resto do mundo, cerca de 80% correspondem a visitantes que consultaram o Portal em território europeu.

Cumprir ainda sublinhar que, quanto aos acessos realizados na Europa, cerca de 24% têm origem no Reino Unido, seguidos de Espanha (aproximadamente, 22%), França (cerca de 16%) e Alemanha (perto de 12%).

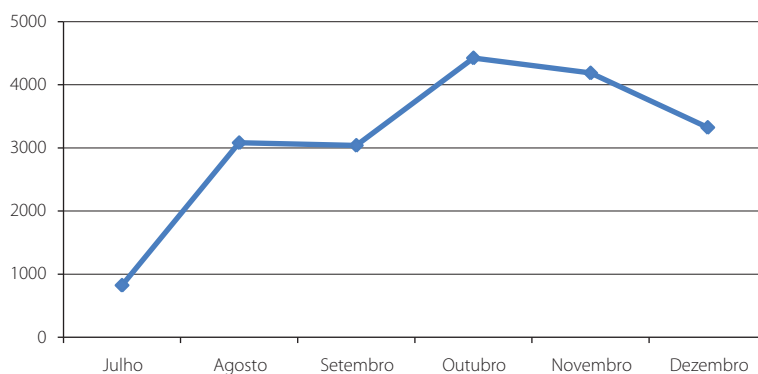
A integração na União Europeia, a possibilidade de prestação de serviços transfronteiriços, bem como o critério de proximidade geográfica de Portugal com os restantes países europeus contribui, certamente, para esta distribuição. O fenómeno da emigração e a circunstância de Portugal constituir um local turístico podem igualmente completar o leque de motivos que sustentam os resultados da análise.

Por seu turno, o gráfico 7.5 pretende representar a distribuição dos acessos ao Portal do Consumidor, desde o data do seu lançamento até ao final de 2009.

Conforme se pode apurar através da leitura dos elementos representados, verificou-se, desde a criação do Portal do Consumidor, um crescimento progressivo do número de acessos. Entre os factores que podem justificar esta tendência, incluem-se a constante divulgação do Portal e a maior familiaridade dos consumidores com a utilização desta ferramenta.

No final do ano, apurou-se, contudo, uma ligeira diminuição do número de visitas, mantendo-se, no entanto, um volume de acessos significativamente mais elevado do que os realizados nos meses de Julho, Agosto e Setembro.

**Gráfico 7.5** Acessos ao Portal do Consumidor – Distribuição mensal (2009)



## 7.3 Outras estruturas e formas de relacionamento com os consumidores de seguros e fundos de pensões

### 7.3.1 Serviço de atendimento ao público e Linha verde

Para além das funcionalidades disponíveis no Portal do Consumidor, de acesso em linha, revela-se também oportuno destacar que o ISP dispõe de um serviço de atendimento ao público.

Com efeito, é possível aceder presencialmente a este serviço, localizado na Avenida da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, todos os dias úteis entre as 9 e as 16 horas ou, telefonicamente, através dos números 800 20 19 20 (Linha Verde, gratuita em território nacional) ou (+351) 21 790 31 00<sup>10</sup>.

Este serviço visa, essencialmente, assistir o público na obtenção de esclarecimentos relativos aos sectores sob supervisão do ISP.

Através do recurso a dados estatísticos, é possível aferir da actividade desenvolvida pelo *serviço de atendimento ao público*, nas dimensões presencial e telefónica.

Deste modo, realça-se que, em 2009, o serviço de atendimento deu seguimento a 66.765 processos, com origem em contactos telefónicos e presenciais.

No que concerne ao tipo e à natureza dos utilizadores que, com maior frequência, encetam um contacto junto daquele serviço, é de sublinhar que cerca de 79% são particulares, seguidos de operadores, entre os quais se destacam mediadores de seguros (aproximadamente 20%).

**Quadro 7.1** Serviço de atendimento ao público (2008 e 2009) – Distribuição por tipo e natureza do utilizador

	2009		2008	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Entidades oficiais	454	0,7%	1.555	2%
Mediadores de seguros	13.516	20,3%	7.226	12%
Particulares	52.469	78,5%	51.426	85%
Empresas de seguros	326	0,5%	415	1%
<b>Total</b>	<b>66.765</b>		<b>60.622</b>	

No respeitante ao tipo de contacto realizado, o método privilegiado tem sido o telefónico, salientando-se o recurso frequente à Linha Verde instituída para esse efeito. Assim, cerca de 90% dos contactos foram do tipo *contacto telefónico*.

**Quadro 7.2** Serviço de atendimento ao público (2008 e 2009) – Distribuição por tipo de contacto

	2009		2008	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Presencial	6.796	10,2%	6.425	11%
Telefónico	59.969	89,8%	54.197	89%
<b>Total</b>	<b>66.765</b>		<b>60.622</b>	

<sup>10</sup> A título complementar, registre-se que as comunicações de natureza genérica que pretendam ser dirigidas por fax, para a autoridade de supervisão, devem ser remetidas para o número geral (+351) 21 793 85 68.

**Quadro 7.3** Serviço de atendimento ao público (2008 e 2009) – Distribuição por assunto

Assunto	2009		2008	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Fundo de Garantia Automóvel	22.599	33,8%	19.746	32,57%
Sistema de consulta através da matrícula	2.213	3,3%	5.656	9,33%
Centro de Informação Automóvel	1.569	2,4%	2.017	3,33%
Seguro automóvel	16.445	24,6%	15.350	25,32%
Informação sobre processos pendentes	1.214	1,8%	1.613	2,66%
Fundo de Acidentes de Trabalho	121	0,2%	597	0,98%
Contrato de seguro	697	1,05%	522	0,86%
Seguro de acidentes e doença	1.513	2,3%	1.381	2,28%
Ramo Vida e fundos de pensões	1.360	2%	1.394	2,30%
Seguro de incêndio e multiriscos	1.280	1,9%	1.127	1,86%
Responsabilidade civil geral	399	0,6%	426	0,7%
Mediação de seguros	13.715	20,5%	6.467	10,67%
Outros assuntos	3.640	5,5%	4.326	7,14%
<b>Total</b>	<b>66.765</b>		<b>60.622</b>	

Por seu turno, conforme se pode apurar através do estudo dos dados precedentes, verificou-se, em 2009, um acréscimo das questões relacionadas com a actividade de mediação de seguros.

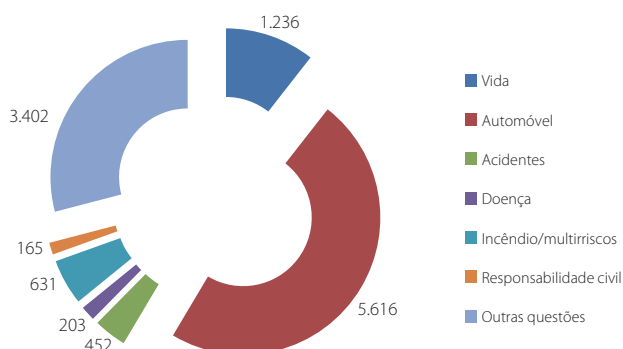
### 7.3.2 Análise de pedidos de esclarecimento

Para além das reclamações que lhe são submetidas, apreciadas no quadro de um rigoroso sistema de análise, descrito com maior detalhe no Capítulo 5. *Análise da Evolução das Reclamações*, o ISP responde igualmente, no âmbito do exercício das suas competências, aos pedidos de esclarecimento que lhe sejam apresentados.

Assim, é de ressaltar que, em 2009, o ISP deu resposta a 11.705 pedidos de esclarecimento que lhe foram dirigidos pelos interessados, quer mediante a utilização do formulário disponível no Portal do Consumidor, quer via correspondência, contacto telefónico, e-mail ou no quadro do atendimento presencial.

Nesse contexto, e conforme representado no gráfico *infra*, cerca de 48% dos pedidos de esclarecimento reportam ao ramo automóvel (correspondendo a 5.616 pedidos), seguido de questões transversais (inseridas na categoria *outras questões*), correspondendo a 29% das solicitações.

**Gráfico 7.6** Pedidos de esclarecimento - Matérias (2009)



## 7.4 Conclusões

Um dos objectivos do ISP, vertido no seu Plano Estratégico para o período 2010-2011<sup>11</sup>, baseia-se na promoção da compreensão do funcionamento do sector segurador e fundos de pensões por parte dos consumidores.

Com vista a atingir esse objectivo, o ISP propõe-se contribuir para o reforço da educação financeira e para o fomento de uma cultura de percepção e mitigação dos riscos por parte dos consumidores. A título complementar, haverá que distinguir o seu importante papel na disponibilização de informação sobre os serviços e produtos oferecidos neste sector. Neste âmbito, e entre outras acções, elegeu como prioridade o desenvolvimento do *"Portal do Consumidor enquanto plataforma/ferramenta de comunicação com o público em geral"*.

É, assim, expectável que o Portal conheça desenvolvimentos relevantes em 2010, em função da evolução do quadro legislativo e regulamentar em vigor, da experiência prática e como resultado dos esforços empreendidos na sua optimização.

Adicionalmente, cumpre salientar o importante papel desempenhado pelas restantes estruturas e formas de relacionamento do ISP com o público em geral e, em particular, com os consumidores de seguros e de fundos de pensões, designadamente no que concerne ao serviço de atendimento ao público e à análise e resposta aos pedidos de esclarecimento.

Com efeito, destaque-se que em 2009 o serviço de atendimento deu seguimento a 66.765 processos, sendo também de assinalar, no âmbito do contacto com o público, a resposta a 11.705 pedidos de esclarecimento (7.545 dos quais respondidos no âmbito do serviço de atendimento directo).

<sup>11</sup> Cfr. Plano Estratégico ISP 2010-2011, págs. 19-20.

