



Instituto de Seguros de Portugal

# **RESULTADOS DA CONSULTA PÚBLICA**

**N.º 3/2009**

**Projecto de Norma Regulamentar – Conduta de  
Mercado**

**26 de Junho de 2009**



Instituto de Seguros de Portugal

## **I — Enquadramento**

Na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, foi transposta para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2005/68/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Novembro de 2005, relativa ao resseguro, tendo sido igualmente realizada uma revisão pontual do regime jurídico do acesso e exercício da actividade seguradora e resseguradora, em particular quanto às matérias relativas à conduta de mercado.

Com efeito, foram aditados os artigos 131.º-C a 131.º-F ao Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, prevendo que as empresas de seguros definam e implementem uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, instituem uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações, designem um provedor do cliente e definam e implementem uma política anti-fraude. Neste domínio deve sublinhar-se que o acolhimento de tais princípios no regime que enforma o exercício da actividade seguradora e resseguradora se encontra alinhado com as melhores práticas internacionais em sede de conduta de mercado, designadamente, os *Insurance Core Principles* emitidos pela *International Association of Insurance Supervisors (IAIS)*.

Através da presente iniciativa regulatória, fixam-se princípios a observar pelas empresas de seguros na operacionalização dos deveres consagrados no plano legislativo, permitindo-se que estas adoptem soluções adaptadas à respectiva dimensão e estrutura interna e, bem assim, optem pelo modelo organizacional que melhor se adequa às exigências decorrentes da natureza e complexidade das suas operações.

A consulta pública decorreu entre os dias 6 de Maio e 5 de Junho de 2009.

O Instituto de Seguros de Portugal agradece as respostas ao processo de consulta.

## **II — Síntese das principais questões suscitadas e dos fundamentos para a decisão do Instituto de Seguros de Portugal (ISP) quanto ao respectivo acolhimento**

Apresenta-se seguidamente uma síntese das principais questões suscitadas nas respostas e comentários à consulta pública, bem como os fundamentos para o respectivo acolhimento total/acolhimento parcial/não acolhimento das sugestões efectuadas na versão final da Norma



Regulamentar n.º 10/2009, de 25 de Junho.

A. Comentários gerais

A presente iniciativa regulatória foi considerada um importante passo no sentido da implementação de um quadro normativo adequado, aplicável ao relacionamento das empresas de seguros com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, que promova o incremento da confiança que estes depositam no sector segurador.

Contudo, um dos respondentes salientou a oportunidade da revisão do enquadramento jurídico aplicável ao sector da mediação de seguros em sentido semelhante ao da presente intervenção regulamentar.

Com efeito, foram invocados o papel importante que a mediação desempenha no plano dos canais de distribuição e o respectivo impacto junto dos consumidores de seguros e, bem assim, o potencial contributo da eventual introdução de regras de natureza idêntica às que integram o presente projecto de Norma Regulamentar no regime que enforma a actividade da mediação ao nível da criação de condições que propiciem uma maior profissionalização dos mediadores de seguros.

Não obstante a actual iniciativa de cariz regulatório ser dirigida, sobretudo, às empresas de seguros, importará referir que à regulação do sector segurador não têm sido alheias as preocupações relativas à conduta de mercado no plano da mediação de seguros. Recorde-se, a este propósito, a densificação dos deveres profissionais do mediador de seguros resultante da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, com particular enfoque nos deveres de informação.

Nesta sede, importa ainda destacar a previsão de uma disposição contemplada no projecto de Norma Regulamentar em análise [a saber, a alínea a) do número 3 do artigo 4.º], que determina a necessidade de serem considerados os canais de distribuição utilizados pela empresa de seguros no contexto da definição, implementação e monitorização da respectiva política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, garantindo que são extensíveis os princípios, regras e procedimentos por aquela adoptados aos canais de distribuição a que recorra.



Por outro lado, outra das respostas salientou que os princípios adoptados no projecto de Norma Regulamentar careceriam de maior concretização. Quanto a este aspecto, destaque-se que a abordagem adoptada, de “regulamentação por princípios” (e em detrimento de regulamentação detalhada), decorre directamente das normas legais habilitantes que balizam a presente iniciativa regulatória.

Convirá aludir, ainda, às vantagens que caracterizam uma “regulação por princípios”, entre elas, o facto de permitir o ajustamento às realidades orgânico-funcionais dos operadores de mercado ou a circunstância de não impor ónus desnecessários. Esta opção, que procura privilegiar os objectivos finais e não os meios escolhidos, acarretará, por princípio, mais benefícios para os consumidores.

#### B. Definição de “Reclamação”

Um dos respondentes defendeu que o conceito de reclamação não seria susceptível de definição legal ou normativa. Relativamente a este aspecto, o ISP salienta o carácter abrangente do conceito de reclamação consagrado na Norma Regulamentar. Por outro lado, acresce que a introdução de uma definição que circunscreva o âmbito processual a adoptar no tratamento das reclamações não introduz condicionantes de forma ao nível das reclamações, nem desonera os operadores de conferirem tratamento adequado às demais comunicações recebidas por parte de tomadores de seguros, segurados, terceiros lesados e beneficiários (que não correspondam ao conceito de “Reclamação” adoptado no texto regulamentar).

#### C. Definição de “Fraude contra os seguros”

Em relação ao conceito de fraude proposto no projecto de Norma Regulamentar, um dos respondentes apontou que este se revelaria insuficiente. Na sequência, foi sugerido, designadamente: (i) eliminar a menção à intencionalidade da acção ou omissão, (ii) referir que a entidade lesada no contexto da “Fraude contra os seguros” é a empresa de seguros e (iii) considerar as três categorias de fraude reconhecidas pela *International Association of Insurance Supervisors (IAIS)*, nomeadamente, a designada “fraude interna”.

Quanto ao elemento de intencionalidade, o ISP julga ser de manter na Norma Regulamentar, pois este assegura a coerência da definição apresentada, equivalendo a um pressuposto do conceito de “Fraude contra os seguros”.



Por seu turno, no contexto da “fraude contra os seguros”, as empresas de seguros nem sempre constituem as únicas entidades lesadas, pelo que a sugestão em análise não merece o acolhimento por parte do ISP.

Não obstante terem sido ponderadas pelo ISP as três categorias de fraude definidas pela IAIS, no contexto dos trabalhos preparatórios que antecederam o presente projecto de Norma Regulamentar, entendeu o ISP privilegiar propositadamente, nesta sede, uma das vertentes da fraude que melhor se enquadra nos objectivos que presidem à elaboração desta iniciativa regulamentar (que incide sobre a matéria de conduta de mercado), ou seja, a que resulta com maior frequência no âmbito do relacionamento dos credores específicos de seguros com as empresas de seguros.

Por outro lado, é de ressaltar que o correspondente conceito de “Fraude contra os seguros” adoptado no projecto em questão, apresenta uma configuração deliberadamente abrangente, com o intuito de poder ser aplicado a (e convocar para o seu âmbito) outros aspectos da fraude que não foram expressamente acolhidos no texto regulamentar.

#### D. Princípio geral de imparcialidade na gestão de reclamações

Neste âmbito, uma das respostas contestou a consagração de um dever das empresas de seguros assegurarem a gestão imparcial de reclamações, pelo facto destas representarem sempre parte interessada. Ainda neste contexto outro respondente salientou que seria preferível consagrar expressamente a exigência de que a gestão de reclamações se efectue nos “estritos termos da lei” e, paralelamente, que a previsão do princípio da gestão imparcial de reclamações deveria ser eliminado em virtude de ser difícil a concretização do respectivo alcance.

Relativamente a estes comentários, cumpre esclarecer que o princípio da gestão imparcial das reclamações por parte das empresas de seguros – considerado um pilar fundamental no sistema de tratamento interno das reclamações -, deve ser interpretado no sentido de determinar a proibição da auto-revisão ao nível operacional da empresa de seguros. Melhor dito, esta regra tem como finalidade evitar que a reclamação seja analisada, no seio da empresa de seguros, por quem esteja envolvido na mesma.

Acresce que o princípio da gestão imparcial das reclamações surge directamente relacionado com o dever das empresas de seguros garantirem a prevenção, identificação e gestão de situações



que possam configurar conflitos de interesse. Ora, uma análise da reclamação pelo próprio é, por natureza, uma situação que fere o princípio da gestão imparcial de reclamações, representando um caso evidente de existência de conflitos de interesse.

Finalmente, é de notar que a integral observância do regime legal (e regulamentar) representa, naturalmente, uma realidade prévia e, bem assim, um pressuposto do regime implementado.

E. Tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados

Foi sugerido, por um dos respondentes, que a adequação do tratamento das necessidades de informação e esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados fosse norteadada pelas “características, natureza e complexidade da situação e das características subjectivas do receptor dessa informação”.

Relativamente à sugestão formulada, e pese embora o qualificativo “adequado” visasse já idêntico objectivo, o ISP considerou ser de acolher o comentário tecido que, tendo por objectivo clarificar a redacção da disposição, se encontra devidamente reflectido no texto da Norma Regulamentar [em concreto, na alínea *b*) do artigo 5.º].

F. Acesso a informação e documentação por parte dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

Outro comentário assinalado numa das respostas prende-se com a redacção correspondente à previsão do dever de incluir, ao nível do conteúdo mínimo do regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações, as condições de acesso à informação que consta do registo relativo à gestão das reclamações e à documentação que integra o arquivo de documentação associada. Deste modo, discordando da consagração desta regra, sustenta a resposta em apreço que a formulação actual da alínea *f*) do artigo 9.º do projecto de Norma Regulamentar permitiria justificar uma interpretação no sentido de ser permitido aos reclamantes aceder a documentação interna da empresa de seguros.

Considera o ISP que, a pretexto da clarificação da redacção da disposição em questão, esta deva ser revista, pelo que é de acolher a observação efectuada.



De facto, sem prejuízo da Lei geral relativa à protecção de dados pessoais (e que contempla o acesso aos mesmos), competirá à empresa de seguros definir em sede de regulamento aplicável à gestão de reclamações, a natureza e extensão da informação e documentação a que os credores específicos de seguros poderão, neste contexto, aceder e, bem assim, as respectivas condições de acesso.

No âmbito do processo de consulta pública, foi ainda recebido outro comentário relacionado com o tema em apreço. Em concreto, esta resposta sustentou que não deveriam ser impostas condições de acesso à informação (ou documentação) da empresa de seguros relativa à gestão de reclamações por parte dos reclamantes.

Quanto a este tópico, reitera-se, desde logo, que o acesso à informação relativa à gestão de reclamações se rege pelo respectivo regime jurídico geral, pelo que a presente Norma Regulamentar em nada prejudica ou afecta a sua aplicação. Por outro lado, não se afigura possível (nem adequado) introduzir um regime de livre acesso à informação, designadamente, sob pena de se ferir o princípio de protecção de informação de terceiros ou, *inclusive*, de informação sujeita a segredo comercial.

G. Gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (em especial, em matéria de sinistros e de reclamações)

Outra das sugestões formuladas no âmbito da consulta pública prende-se com a fixação de prazos máximos para a regularização de sinistros. Ora, não tendo o legislador optado pela fixação de prazos máximos nos textos legais, tal inviabiliza que os mesmos sejam introduzidos por via regulamentar.

O ISP considera igualmente que a Norma Regulamentar em análise consagrou um sistema globalmente equilibrado, cabendo à disciplina de mercado o papel de impulsionar a cada vez maior eficácia na gestão dos sinistros e das reclamações.

Por outro lado, no que respeita às reclamações, pretende-se que o mecanismo de elegibilidade para a apresentação de reclamações ao provedor do cliente (a saber, 20 dias/ 30 dias, se especial complexidade) funcione como referencial para os prazos aplicáveis à gestão das reclamações pelas empresas de seguros.



#### H. Formação dos colaboradores das empresas de seguros

No decurso do processo de consulta pública, um dos respondentes sustentou a importância da consagração de acções de formação específica que tivessem como destinatários os colaboradores das empresas de seguros.

Ponderada a observação em análise, o ISP julga que a formulação actualmente adoptada no texto – e que exige a “qualificação adequada dos colaboradores” (por exemplo, no número 4 do artigo 6.º da Norma Regulamentar) - reflecte já semelhante preocupação, pressupondo a necessária “formação”.

#### I. Monitorização da política de tratamento

No que concerne à política de tratamento, foi sugerido que esta fosse (igualmente) monitorizada pelo ISP. A este propósito, é de realçar que, a referida competência não integra o leque de atribuições legalmente cometidas ao ISP enquanto autoridade de supervisão. Ao ISP cabe, sim, uma competência de supervisão (e não de “monitorização”) que certamente não deixará de exercer nos termos legalmente previstos.

#### J. Articulação entre a gestão de reclamações e os organismos que realizem a mediação extrajudicial de conflitos

No que diz respeito a este tema, refira-se que uma das respostas salientou a necessidade de serem estabelecidos, na Norma Regulamentar, “princípios orientadores” da articulação entre “os gestores de reclamação” e “os organismos que realizem a mediação extrajudicial de conflitos”.

Relativamente a este aspecto, haverá que sublinhar que a diversidade de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos existentes (e, bem assim, dos respectivos enquadramentos legais e regulamentares), impedem que a presente iniciativa regulatória constitua sede adequada para efeitos da regulação dessa articulação. Ainda assim, importará referenciar o disposto na alínea g) do artigo 9.º da Norma Regulamentar, que estabelece que o “dever de colaboração com o provedor do cliente que a empresa de seguros tenha designado ou com um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que tenha aderido” seja abordado em sede do regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações (nosso sublinhado).



K. “Ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento da função de gestão de reclamações”

Numa das respostas, foi proposto que o ISP se pronunciasse em situações de dúvida sobre a aplicação *in casu* da expressão “ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento da função de gestão de reclamações”. Ora, neste âmbito, afirme-se que, embora não caiba ao ISP pronunciar-se casuisticamente nesse domínio, este não deixará de exercer o conjunto de competências e de poderes que lhe estão cometidos na sua qualidade de autoridade de supervisão.

L. Prazo para elaboração do regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

Noutra resposta, foi sublinhada a conveniência da fixação do prazo para a elaboração do regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações. Relativamente a esta observação, note-se que esse prazo decorre já do teor do número 1 do artigo 26.º da Norma Regulamentar, segundo o qual as empresas de seguros devem dar cumprimento aos deveres decorrentes do texto regulamentar até ao primeiro dia útil do segundo mês seguinte ao da sua publicação.

M. Forma de apresentação de reclamações

Um dos respondentes defendeu a conveniência da não definição, por via regulamentar, do conteúdo ou da forma que uma reclamação deverá assumir. Sem prejuízo dos comentários tecidos *supra* quanto à alínea *a)* do número 1 do artigo 3.º da Norma Regulamentar, é de ressaltar que a introdução desta previsão [alínea *b)* do artigo 9.º] visa facilitar a apresentação de reclamações por parte dos reclamantes, através da prestação de informação aos mesmos sobre as condições a reunir para os devidos efeitos.

N. Não admissão de reclamações por parte das empresas de seguros

Pronunciou-se um dos respondentes no sentido da eliminação da possibilidade da empresa de seguros não admitir todas as reclamações recebidas. Esta resposta defendeu o aditamento de uma previsão que, nos casos em que a reclamação apresentada pelo reclamante revelasse omissões (de forma ou conteúdo) que comprometessem gravemente a sua análise por parte da empresa de seguros, estabelecesse que esta última deveria notificar o reclamante, conferindo-lhe



a possibilidade de promover as diligências adequadas com vista à introdução dos necessários aditamentos ou rectificações.

Relativamente à primeira observação, o ISP julga que a existência de um conjunto de circunstâncias que legitima a não admissão de algumas reclamações, em especiais (e delimitadas) circunstâncias, constitui um elemento disciplinador que pode contribuir para uma maior eficácia do sistema de gestão de reclamações.

Quanto à segunda sugestão e após ponderação, esta mereceu a concordância de princípio por parte do ISP, que considerou ser de acolher uma consagração mais explícita dos traços essenciais do regime no teor da Norma Regulamentar (em concreto, nos números 3 e 4 do artigo 11.º do texto regulamentar).

O. Tramitação das reclamações e competência de órgãos judiciais ou arbitrais

Foi suscitada a conveniência de articular as disposições que versam sobre o elenco de situações em que é permitida a não admissão de reclamações por parte da empresa de seguros e do provedor do cliente, bem como estabelecida a possibilidade que a estes assiste de se abster de dar continuidade, respectivamente, ao processo da gestão ou da apreciação da reclamação [designadamente, na alínea *b*) do número 3 e número 4 do artigo 11.º e nos números 2 e 3 do artigo 14.º do projecto de Norma Regulamentar].

A este propósito, refira-se que o ISP considerou ser de proceder à reformulação da concreta redacção das normas em apreço, com vista a assegurar a coerência do regime instituído.

P. Condições em que a informação deve ser prestada ao reclamante

No contexto das condições que devem ser observadas para efeitos de prestação de informação ao reclamante (por parte da empresa de seguros ou do provedor do cliente), uma das respostas defendeu a substituição da expressão “registo duradouro” por “registo gravado ou escrito”, na medida em que a primeira se caracterizaria como *vaga e indeterminada*. Foi igualmente invocada a preocupação do registo em apreço ser erroneamente interpretado como correspondendo ao meio de divulgação previsto no número 3 do artigo 15.º (para a divulgação das recomendações efectuadas pelo provedor).



Relativamente a este aspecto, o ISP reputa de muito relevante assegurar as condições que presidem à prestação de informação ao reclamante. Com efeito, a exigência que a informação prestada seja integrada em suporte duradouro não é inovadora, decorrendo já, por exemplo, do regime jurídico aplicável à actividade de mediação de seguros ou do regime jurídico aplicável à comercialização de serviços financeiros à distância. Na verdade, tão-pouco se afirme que registo duradouro corresponde a um conceito indeterminado, pois a respectiva definição encontra-se já plasmada no ordenamento jurídico português (cfr., a título exemplificativo, os textos legais em vigor no que concerne às áreas *supra* mencionadas).

Por outro lado, o ISP empreendeu a substituição da expressão “registo duradouro” por “registo em suporte duradouro”, enfatizando o carácter duradouro do suporte através do qual é transmitida a informação ao reclamante e que tem em vista a necessidade de permitir o armazenamento da informação em apreço por parte daquele e, simultaneamente, a sua utilização em contextos futuros.

É também de assinalar que a previsão de obrigação da informação ser prestada através de registo em suporte duradouro não se confunde, nem com o sistema de registo de documentação associada à gestão de reclamações que as empresas de seguros devem manter, nem o meio de divulgação das recomendações efectuadas pelo provedor e no qual as recomendações deverão ser conservadas por um período mínimo de 3 anos.

#### Q. Consagração da figura do provedor do cliente

Um dos contributos manifestou algumas reservas em relação à adopção da figura do provedor do cliente, invocando, em particular, o risco da parcialidade das posições por este assumidas e considerando a sua possível vinculação às estruturas empresariais que o designem.

Desde logo, importa esclarecer que a consagração da figura do provedor do cliente corresponde a uma opção do legislador nacional e não decorre da transposição de regime contemplado em Directiva Comunitária. Por outro lado, cumpre também salientar que as soluções acolhidas na Norma Regulamentar (*maxime*, no número 1 do artigo 12.º) pretendem assegurar a independência do provedor do cliente, que equivale a um pilar fundamental do regime instituído.

#### R. Prestação de serviços por parte do provedor do cliente



Neste âmbito, uma das respostas defendeu a necessidade de reformulação da alínea *b)* do número 1 do artigo 12.º do projecto de Norma Regulamentar - que corresponde a uma das circunstâncias que podem configurar uma situação de conflitos de interesse susceptível de afectar a isenção de análise ou decisão de pessoa ou entidade que exerça ou pretenda exercer as funções de provedor de cliente -, com vista a ressaltar a remuneração do provedor de cliente nessa qualidade.

No que diz respeito a esta proposta, o ISP entendeu ser de proceder ao ajustamento do texto da disposição em causa, no sentido de aclarar que a prestação de serviços a título de provedor do cliente às empresas de seguros não constitui, evidentemente, pela respectiva natureza, uma situação de conflitos de interesse, encontrando-se, portanto, excluída da previsão regulamentar.

S. Prazos para resposta às reclamações

É proposta, numa das respostas recebidas, a regulação expressa da articulação entre os prazos fixados pelas empresas de seguros para recepção das reclamações [alínea *d)* do artigo 9.º] e os prazos considerados no número 2 do artigo 12.º do projecto em apreço (que versa sobre critérios de elegibilidade aplicáveis à apreciação de reclamações por parte do provedor do cliente).

Quanto a esta observação, será de destacar que o teor do número 2 do artigo 12.º, representando um referencial, não condiciona directamente os prazos internos de apreciação de reclamações.

T. Requisitos para apresentação de reclamações ao provedor do cliente

Foi sugerida a inclusão de um novo pressuposto aplicável à apresentação de reclamações junto do provedor de cliente (a saber, o facto de não terem decorrido mais de seis meses desde a última posição escrita da empresa de seguros).

O ISP considera não ser de acolher esta proposta, por equivaler à introdução de um pressuposto de caducidade que se afigura insusceptível de justificação no contexto do sistema em apreço.

U. Possibilidade de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios

Sobre este aspecto, haverá que realçar a circunstância de uma das respostas recebidas propor uma redacção alternativa para o número 5 do artigo 12.º do projecto em apreço, com o propósito



Instituto de Seguros de Portugal

de esclarecer que a apreciação de reclamações pelo provedor do cliente não prejudica o direito de recurso *posterior* aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Ora, neste âmbito, haverá que destacar, por um lado, a impossibilidade genérica de limitação, por via regulamentar, dos direitos que efectivamente assistem aos reclamantes nos termos da Lei geral, e, por outro, o facto do número 5 do artigo 131.º-E do regime jurídico de acesso e exercício da actividade seguradora (vertido no Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro) - disposição relativa ao provedor do cliente -, prever que a *intervenção do provedor em nada afecta o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios* (nosso sublinhado).

Pelos motivos expostos, o ISP julga não ser de acolher a pretensão registada.

#### V. Provedores de clientes enquanto destinatários de Normas Regulamentares do ISP

Foi defendida a reformulação de várias disposições constantes do projecto de Norma Regulamentar em apreço, com base na ausência de habilitação legal para a emissão de normas de índole regulamentar que tenham por destinatários os provedores de clientes.

Em termos gerais, é de referir que o número 9 do artigo 131.º-E do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, consagra, de forma expressa, a competência do ISP no que concerne à definição, por norma regulamentar, de princípios gerais a respeitar no cumprimento dos deveres previstos nos demais números que integram a citada disposição legal (e que se referem, em especial, à figura do provedor do cliente).

Na sequência, pretende-se, com o presente normativo, proceder à concretização do mandato conferido ao ISP nos termos da referida disposição legal.

#### W. Apreciação de reclamações por parte do provedor do cliente e respectiva audição prévia das empresas de seguros

Numa das respostas foi defendida a tese de que o provedor do cliente apenas poderia apreciar a reclamação após a audição prévia da empresa de seguros, sendo proposta a revisão da redacção do número 4 do artigo 14.º do projecto de Norma Regulamentar.



Quanto a este aspecto, é, desde logo, de ressaltar que a filosofia e a abordagem da presente iniciativa regulatória assentam na definição de princípios gerais que concorram para a operacionalização dos deveres que decorrem de disposições legais em vigor sobre a matéria da conduta de mercado. Assim, não cabe ao ISP interferir no modo como, em concreto, cada empresa de seguros se articula com o respectivo provedor do cliente.

De facto, prevê-se, no projecto em apreço, que os mecanismos de articulação definidos (entre empresa de seguros e provedor do cliente) constem do regulamento de funcionamento aplicável ao provedor do cliente, pelo que, nada obsta a que, a este nível, sejam densificados os modos de relacionamento entre empresas de seguros e provedores do cliente.

X. Prazos consagrados para a apreciação de reclamações por parte do provedor do cliente

Na nova sugestão de redacção sugerida para o número 4 do artigo 14.º do projecto de Norma Regulamentar, pretende ainda um dos respondentes converter o prazo de apreciação da reclamação pelo provedor do cliente num prazo máximo que não deve ser excedido “na medida do possível”.

Sobre esta proposta, que não foi objecto de acolhimento, saliente-se que o ISP considera que os prazos previstos asseguram já um adequado equilíbrio ponderados os interesses em presença. Esta matéria representa, aliás, uma das preocupações centrais que orientam a presente iniciativa regulamentar.

Y. Comunicação do provedor do cliente ao reclamante sobre os resultados da apreciação da reclamação

Relativamente ao teor do número 5 do artigo 14.º do projecto de Norma Regulamentar, defende uma das respostas a conveniência da fixação de prazos para a comunicação, por parte do provedor do cliente ao reclamante, sobre os resultados da apreciação da reclamação.

Ponderada a sugestão efectuada, é de sublinhar que, embora não sejam definidos prazos máximos para o efeito por via regulamentar (aliás, em linha com a abordagem legal), o ISP entende ser de acolher parcialmente a sugestão apresentada. Assim, determina a Norma Regulamentar que os prazos máximos estabelecidos para as informações e comunicações a prestar pelo provedor do cliente (nomeadamente, os previstos nos números 5, 6 e 8 do artigo 14.º)



Instituto de Seguros de Portugal

constem do regulamento de funcionamento aplicável ao provedor do cliente. A título complementar, refira-se que, nos termos da alínea g) do artigo 13.º da Norma Regulamentar, na fixação de tais prazos deverá atender-se ao princípio do tratamento célere das reclamações.

Z. Conservação de recomendações efectuadas pelo provedor do cliente no meio utilizado para a respectiva divulgação

No que concerne à conservação de recomendações efectuadas pelo provedor no meio utilizado para a respectiva divulgação, foi sugerida, por um dos respondentes, a consagração de uma excepção que abranja as recomendações que tenham sido objecto de pleno acolhimento por parte das empresas de seguros e as que devam considerar-se ultrapassadas (designadamente, pela entrada em vigor de legislação ou regulamentação posterior que altere o enquadramento jurídico perante o qual a recomendação havia sido apreciada). A proposta em apreço visa a não aplicação, às referidas recomendações, do período mínimo de conservação (*i.e.*, 3 anos).

Ponderada esta sugestão à luz da finalidade do normativo em análise, considera o ISP que, por razões de completude, comparabilidade e uniformidade de critérios, a divulgação das recomendações deve manter-se pelo período integral de 3 anos.

**III – Lista de comentários recebidos:**

- Associação Portuguesa de Seguradores (APS)
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)
- G.A. – Corretores de Seguros, Lda.

Em 26 de Junho de 2009