



Instituto de Seguros de Portugal

# **DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA**

**N.º 3/2009**

**Projecto de Norma Regulamentar -  
Conduta de Mercado**

**6 de Maio de 2009**



## 1. INTRODUÇÃO E 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.

De facto, com a abordagem subjacente ao presente projecto de Norma Regulamentar, caracterizada pela flexibilidade que admite no que concerne à concreta adaptação dos requisitos fixados no novo quadro regulamentar às situações particulares de cada empresa de seguros, pretende-se diminuir o esforço de conformação a tais requisitos em relação a eventuais sistemas que, com idêntico objectivo, sejam mantidos actualmente em vigor pelas empresas de seguros.

## 2. PROJECTO DE NORMA REGULAMENTAR

Com o presente projecto de Norma Regulamentar, estabelece-se que os princípios a adoptar pelas empresas de seguros no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados sejam consignados numa política de tratamento e devidamente reflectidos, quer nos regulamentos a elaborar pela empresa de seguros, quer em eventuais manuais de boas práticas. Por outro lado, assinala-se a necessidade da empresa de seguros considerar os canais de



distribuição utilizados na definição, implementação e monitorização dos princípios, regras e procedimentos aprovados, com vista a garantir um padrão uniforme na execução dos mesmos.

Determina-se, ainda, que as empresas de seguros instituem uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações que constitua um ponto centralizado de recepção e resposta, prevendo-se paralelamente os princípios indispensáveis ao seu bom funcionamento. O regime previsto para a gestão de reclamações aplica-se, com as devidas adaptações, à gestão de reclamações por empresas de seguros que se encontrem em relação de domínio ou de grupo.

De igual modo, concretizam-se os princípios que regem o cumprimento pelas empresas de seguros do dever de designarem um provedor do cliente. No contexto do sistema global de gestão de reclamações, pretende-se que o provedor do cliente represente uma segunda instância de apreciação das reclamações efectuadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, podendo-lhe ser apresentadas, as que a empresa de seguros não tenha respondido no prazo máximo de 20 dias após a respectiva recepção ou, na hipótese de ter sido formulada uma resposta pela empresa de seguros no prazo fixado, o reclamante discorde do seu sentido. São ressalvados os casos que revistam especial complexidade, relativamente aos quais o prazo máximo é prorrogado para 30 dias.

De salientar que as disposições regulamentares ora introduzidas pressupõem que as empresas de seguros analisam o impacto das conclusões extraídas pelo processo de reclamações no exercício da sua actividade, adoptando as medidas adequadas aos ajustamentos operacionais que se revelem convenientes. Esta informação integra, aliás, o conjunto de elementos que devem ser transmitidos pelas empresas de seguros ao Instituto de Seguros de Portugal.

Refira-se ainda a opção de sistematizar numa única secção, com vista a facilitar a respectiva apreensão, as regras atinentes ao reporte, pontual ou regular, concernente à função autónoma responsável pela gestão de reclamações, ao provedor do cliente ou ao interlocutor perante o Instituto de Seguros de Portugal.

Esta última figura, que não é instituída, mas reconhecida pela presente iniciativa regulamentar, porquanto já implementada, visa tornar mais eficiente a articulação entre as empresas de seguros e o Instituto de Seguros de Portugal, designadamente nos contactos a realizar sobre as reclamações recebidas pela autoridade de supervisão, directamente ou mediante a utilização do Livro de Reclamações.



Quanto a esta matéria, e no que concerne ao novo quadro a aplicar no tratamento das reclamações pelas empresas de seguros e pelo provedor do cliente, importará realçar, essencialmente, os seguintes aspectos:

- i) Os princípios gerais que norteiam a gestão de reclamações por parte das empresas de seguros e a apreciação das mesmas pelo provedor do cliente, entre os quais se destacam, respectivamente, a necessidade das empresas de seguros assegurarem a gestão imparcial das reclamações e garantirem a prevenção, identificação e gestão de situações susceptíveis de configurar conflitos de interesse e, bem assim, a definição das linhas orientadoras que devem pautar a aferição do critério da independência do provedor, com enfoque na prevenção das situações de conflitos de interesse;
- ii) A definição do conceito de reclamação e a delimitação das situações em que pode ser rejeitada a admissão de reclamações por parte das empresas de seguros e do provedor do cliente;
- iii) A consagração de deveres de informação que visam permitir ao reclamante o acompanhamento do *iter* normal percorrido pela reclamação, facilitando a efectivação dos direitos que lhe assistem neste campo, incluindo as condições em que a informação deve ser prestada;
- iv) A previsão expressa de regras relativas à divulgação que deve ser dada às recomendações que venham a ser emitidas pelo provedor do cliente;
- vi) O estabelecimento de mecanismos de articulação entre as empresas de seguros e o provedor do cliente, a prever, nomeadamente, no regulamento de funcionamento aplicável ao provedor.

Finalmente, anote-se o estabelecimento de princípios que devem nortear a definição de uma política de prevenção, detecção e reporte de situações de fraude pelas empresas de seguros, sem prejuízo da adopção de eventuais mecanismos de cooperação com outras empresas de seguros. Com o intuito de delimitar a noção de fraude relevante em matéria de conduta de mercado para os efeitos previstos no presente projecto de Norma Regulamentar, apresenta-se também uma definição de “fraude contra os seguros”.



Instituto de Seguros de Portugal

### 3. PEDIDO DE COMENTÁRIOS

Com este documento de consulta o ISP procura obter comentários de todos os intervenientes no mercado relativamente ao “Projecto de Norma Regulamentar – Conduta de Mercado”.

Na sequência do tratamento das respostas, o ISP divulgará:

- a) Uma síntese das principais questões suscitadas nas respostas à consulta, com excepção daquelas cujo autor solicite a sua não divulgação;
- b) A lista das respectivas entidades/pessoas que responderam à consulta, com excepção das que solicitem a sua não divulgação.

Assim, solicita-se a todos os interessados que submetam os seus comentários sobre o projecto em anexo, por escrito, até ao dia 5 de Junho de 2009, para:

Instituto de Seguros de Portugal

Departamento de Política Regulatória e Relações Institucionais

Avenida da República n.º 76

1600-205 Lisboa

E-mail: [desenvolvimento@isp.pt](mailto:desenvolvimento@isp.pt)

Fax: 217 954 610