

NORMA REGULAMENTAR N.º 02/2010-R, DE 4 DE MARÇO

ALTERA A NORMA REGULAMENTAR N.º 10/2009-R, DE 25 DE JUNHO

Conduta de Mercado

Nos termos do artigo 16.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, que fixou as regras a observar pelas empresas de seguros na operacionalização dos deveres legais em matéria de conduta de mercado, as mesmas devem designar um interlocutor privilegiado para efeitos do contacto com o Instituto de Seguros de Portugal, no âmbito da gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento.

Prevê-se na referida Norma Regulamentar que para efeitos de gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, as empresas de seguros devem utilizar o correio electrónico nos contactos com o Instituto de Seguros de Portugal.

Com vista a melhorar a eficácia, celeridade e segurança do processo, o Instituto de Seguros de Portugal desenvolveu uma aplicação informática de suporte à gestão de reclamações que permitirá que o relacionamento com os interlocutores designados pelas empresas de seguros passe a efectuar-se por via de uma plataforma electrónica (Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões – Operadores) à qual os operadores poderão aceder através de uma ligação segura, previamente validada com a inserção de uma *password*.

Pela presente Norma Regulamentar reflecte-se esta evolução procedimental no normativo que o rege.

Assim, o Instituto de Seguros de Portugal, ao abrigo do disposto no n.º 4 do artigo 131.º-D do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, e no n.º 3 do artigo 4.º do seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 289/2001, de 13 de Novembro, emite a seguinte Norma Regulamentar:



Instituto de Seguros de Portugal

Artigo 1.º

Alteração da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho

O artigo 17.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 17.º

[...]

1 — Para efeitos de gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, as empresas de seguros devem utilizar o Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões - Operadores nos contactos com o Instituto de Seguros de Portugal.

2 — O disposto no número anterior aplica-se às reclamações e pedidos de informação ou esclarecimento apresentados directamente junto do Instituto de Seguros de Portugal e às reclamações apresentadas mediante utilização do Livro de Reclamações, devendo as folhas de reclamação e alegações, sem prejuízo do regime legal aplicável, ser remetidas por via do referido Portal.

3 — As empresas de seguros devem manter em arquivo, em suporte digital, a documentação associada à gestão de reclamações e à resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, em condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais.

4 — [*Anterior n.º 3.*]



Instituto de Seguros de Portugal

Artigo 2.º

Entrada em vigor

A presente Norma Regulamentar entra em vigor em 3 de Maio de 2010.

O CONSELHO DIRECTIVO

Fernando Nogueira
Presidente

Rodrigo Lucena
Vogal