

**Medidas de flexibilização e recomendações dirigidas aos Distribuidores de Seguros no âmbito da situação excecional relacionada com o surto pandémico Coronavírus / Covid-19**

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) tem acompanhado de perto a evolução da situação epidemiológica do Coronavírus – COVID-19, em particular os impactos para os setores sob a sua supervisão.

Nesse sentido a ASF reconhece que o conjunto de medidas extraordinárias e de caráter urgente de resposta à situação epidemiológica podem ter implicações significativas na estrutura dos distribuidores de seguros, com impacto potencial materialmente relevante no serviço a prestar aos seus clientes.

No Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, que procede à execução da declaração do estado de emergência, o Governo considerou os serviços de seguros como serviços essenciais, cuja prestação não deve ser suspensa. Torna-se assim fundamental que os distribuidores de seguros implementem um conjunto de procedimentos que assegurem a continuidade da sua atividade regular garantindo as relações profissionais com os seus clientes, em particular, na gestão das suas carteiras de seguros.

Nesse contexto e considerando as circunstâncias exigentes em que prestam a sua atividade, os distribuidores de seguros devem ter em consideração que muitos dos seus clientes estão atualmente numa posição de grande vulnerabilidade, pelo que, sem prejuízo da legislação aplicável, deverão ser flexíveis no tratamento das situações que lhes forem apresentadas, procurando ir ao encontro das necessidades dos clientes.

Cada distribuidor deverá ainda avaliar, não só o impacto que a atual conjuntura induz na sua atividade, mas também operacionalizar formas alternativas de atuação, quer junto das empresas de seguros (no caso dos mediadores de seguros ou mediadores de seguros a título acessório), quer com os seus clientes, com vista à manutenção das

responsabilidades e deveres afetos à atividade de distribuição de seguros.

Assim incentiva-se, em particular na relação com os clientes, que se privilegiem, sempre que possível e recomendável, o recurso a meios tecnológicos, nomeadamente por via telefónica ou através da *Internet*, no sentido de garantir que é prestado aos clientes o apoio requerido na gestão dos seus produtos de seguros.

Sempre que o atendimento seja feito de forma presencial, é exigido aos distribuidores de seguros um esforço adicional para o cumprimento das regras de higiene e segurança, quer decorram das regras legais aplicáveis, quer das orientações das autoridades competentes.

Na sua relação com os clientes, os distribuidores de seguros devem assegurar que todas as comunicações sejam claras e informativas, procurando adequar o tipo de comunicação ao perfil do interlocutor. Em concreto, os distribuidores devem providenciar de forma clara e atempada toda a informação aos clientes sobre os termos contratuais dos seus produtos, em especial no que respeita a alterações resultantes do surto pandémico Coronavírus – COVID-19.

As medidas de flexibilização e as recomendações produzidas pela ASF dirigidas aos Distribuidores de Seguros no âmbito da situação excecional relacionada com o surto pandémico Coronavírus / COVID-19 podem ser conhecidas em detalhe [aqui](#).