

Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho

1. Foi aprovada, a 7 de junho de 2022, a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), que estabelece as regras gerais a observar pelas empresas de seguros no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e pelas entidades gestoras de fundos de pensões no seu relacionamento com os associados, participantes, contribuintes e beneficiários, definindo ainda o procedimento de tratamento das reclamações apresentadas à ASF contra entidades supervisionadas.

2. É incontornável a centralidade que a matéria da conduta de mercado assume na atividade dos operadores, revelando-se prioritário e essencial assegurar a proteção dos clientes. Por outro lado, no contexto de uma gestão sã e prudente, a adoção de princípios, regras e valores organizacionais robustos nesta matéria consubstancia um fator determinante para a promoção de uma adequada competitividade, credibilidade e reputação do setor segurador e do setor dos fundos de pensões.

3. Nesse sentido, a presente norma atualiza o quadro regulatório vigente em função das alterações introduzidas pelo regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR) e, mais recentemente, pelo regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (RJFP), tendo ainda em consideração os desenvolvimentos ocorridos e a experiência adquirida no âmbito da supervisão comportamental.

Estabelecem-se, assim, os princípios, regras e requisitos gerais a observar pelas empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões no que diz respeito às seguintes matérias:

- a) Política de tratamento dos clientes;
- b) Gestão de reclamações;
- c) Provedor do cliente e provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos;
- d) Interlocutor a designar para efeitos do contacto com a ASF;

- e) Conduta de mercado no âmbito do sistema de governação;
- f) Reporte para efeitos de supervisão comportamental e divulgação pública de informação.

4. A presente norma regulamentar define, ainda, o procedimento de tratamento das reclamações apresentadas à ASF relativamente a atos ou omissões das entidades supervisionadas, no sentido de assegurar a prestação de um serviço mais célere e de reforçada qualidade aos reclamantes por parte da ASF, beneficiando a eficácia e eficiência da respetiva atividade neste âmbito, e visando uma abordagem integrada dos mecanismos de reclamação a que podem recorrer os clientes nos setores segurador e dos fundos de pensões.

5. Esta norma integra um conjunto de desenvolvimentos regulamentares, dos quais se destaca:

- a) A atualização do regime aplicável à gestão de reclamações, ao provedor e ao interlocutor perante a ASF;
- b) A previsão de que, no quadro do sistema de governação, devem ser devidamente contemplados os princípios e riscos associados à conduta de mercado, quer no âmbito do sistema de gestão de riscos, quer no âmbito do sistema de controlo interno, devendo as empresas de seguros e as entidades gestoras instituir uma função autónoma responsável pela conduta de mercado e designar um membro do órgão de administração responsável por esta área;
- c) A especificação do dever de realizar avaliações periódicas à qualidade, adequação e eficácia das políticas, procedimentos e controlos em matéria de conduta de mercado, também no âmbito do sistema de governação;
- d) A atualização e sistematização dos requisitos aplicáveis ao reporte para efeitos de supervisão comportamental, prevendo-se, nomeadamente, a prestação de informação sobre a existência de processos e procedimentos com elevado grau de automatização ou dependência de ferramentas digitais;
- e) O reforço da divulgação pública de informação, estabelecendo-se que as empresas de seguros e as entidades gestoras devem dispor de um sítio autónomo na Internet que inclua um separador específico com informação dedicada à matéria da conduta de mercado;
- f) No âmbito do tratamento de reclamações pela ASF, a previsão de que de as mesmas devem, em primeira instância, ser apresentadas junto da entidade reclamada, bem como o requisito de apresentação preferencial através de formulário disponível no Portal do Consumidor residente no sítio da ASF na Internet, o qual está integrado numa plataforma que permite também ao reclamante conhecer, em cada momento, o estado da sua reclamação.

6. Dada a extensão das alterações em causa, procede-se à revogação dos instrumentos vigentes em matéria de conduta de mercado, designadamente da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, alterada pelas Normas Regulamentares n.ºs 2/2010-R, de 4 de março, e 2/2013-R, de 10 de janeiro, da Circular n.º 9/2009, de 5 de agosto, alterada pela Circular n.º 3/2010, de 4 de março, e da Circular n.º 8/2010, de 27 de maio, bem como dos artigos 37.º e 38.º da Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio, aprovando-se um novo normativo que passa a abranger a atividade seguradora e a atividade de gestão de fundos de pensões.

7. Adicionalmente, procede-se à atualização das obrigações de prestação à ASF, alterando-se a Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto, alterada pelas Normas Regulamentares n.ºs 1/2018-R, de 11 de janeiro, 10/2020-R, de 3 de novembro, e 4/2022-R, de 26 de abril, bem como a Norma Regulamentar n.º 11/2020-R, de 3 de novembro.

8. Na ponderação do impacto desta intervenção normativa, importa reconhecer que o respetivo cumprimento acarreta eventuais custos adicionais para as empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões associados à implementação dos novos requisitos. Não obstante, as opções regulamentares resultam, em grande medida, da necessidade de atualização das normas regulamentares e circulares vigentes em matéria de conduta de mercado, densificando-se os requisitos já estabelecidos no RJASR e no RJFP, e articulando-se, nos casos aplicáveis, com os requisitos decorrentes da norma regulamentar relativa ao sistema de governação. Por outro lado, os requisitos definidos devem ser aplicados de forma proporcional em relação à natureza, dimensão e complexidade dos riscos inerentes à atividade desenvolvida pelas empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões, assegurando-se, deste modo, a liberdade organizacional necessária à implementação do novo regime.

No que se refere ao tratamento de reclamações pela ASF, embora se reconheça o estabelecimento de requisitos com carácter inovatório que podem ter impacto na forma de apresentação das mesmas, tem-se em vista, em termos globais, a prestação de um melhor serviço aos reclamantes por parte da ASF, para além de se conferir uma maior estabilidade, previsibilidade e transparência aos procedimentos adotados por esta Autoridade.

9. A presente norma regulamentar entrará em vigor 30 dias após a data da sua publicação em *Diário da República*, sem prejuízo do regime transitório definido e da produção de efeitos de algumas disposições relativas à prestação de informação à ASF a partir de 2023 e 2024.



10. A ASF agradece o envolvimento dos interessados no processo de consulta pública, tendo a utilidade e pertinência dos comentários apresentados contribuído para o aperfeiçoamento da norma regulamentar.

A Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, pode ser consultada [aqui](#).

O Relatório da Consulta Pública n.º 10/2021 pode ser consultado [aqui](#).

A versão consolidada da Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto, relativa à prestação de informação à ASF pelas empresas de seguros e de resseguros, pode ser consultada [aqui](#).

A versão consolidada da Norma Regulamentar n.º 11/2020-R, de 3 de novembro, relativa à prestação de informação à ASF pelas sociedades gestoras de fundos de pensões, pode ser consultada [aqui](#).