

## **Consulta Pública n.º 10/2021**

### **Projeto de norma regulamentar relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**

Nos termos do artigo 47.º dos Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) submete a consulta pública o projeto de norma regulamentar relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF.

O projeto de norma regulamentar visa atualizar as regras de conduta a observar pelas empresas de seguros e pelas entidades gestoras de fundos de pensões, adaptando o quadro regulatório em função das alterações introduzidas pelo regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora e, mais recentemente, pelo regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, tendo ainda em consideração os desenvolvimentos ocorridos e a experiência adquirida no âmbito da supervisão comportamental.

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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, e dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões.

Assim, sem prejuízo da autonomia organizativa de cada empresa de seguros e entidade gestora, e de uma aplicação dos requisitos de forma proporcional à natureza, dimensão e complexidade dos riscos inerentes à respetiva atividade, o presente projeto normativo procede a um reforço, densificação e sistematização das regras aplicáveis nas principais áreas com impacto no relacionamento com os clientes, visando a proteção destes últimos, enquanto objetivo primordial da supervisão.

Para além do regime aplicável à política de tratamento dos clientes, à gestão de reclamações, ao provedor e ao interlocutor perante a ASF, pretende-se também que, no quadro do sistema de governação, sejam devidamente contemplados os princípios e riscos associados à conduta de mercado.

No contexto de uma gestão sã e prudente, a adoção de princípios, regras e valores organizacionais robustos nas referidas matérias consubstancia um fator determinante para a promoção de uma adequada competitividade, credibilidade e reputação do setor segurador e do setor dos fundos de pensões.

O presente projeto de norma regulamentar adapta, ainda, os requisitos aplicáveis ao reporte para efeitos de supervisão comportamental e à divulgação pública de informação.

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, aprovando-se um novo normativo que passa a abranger a atividade seguradora e a atividade de gestão de fundos de pensões.

Adicionalmente, concretizam-se, de forma inovatória, os procedimentos aplicáveis ao tratamento das reclamações apresentadas à ASF relativamente a atos ou omissões das entidades supervisionadas, no sentido de conferir maior estabilidade, previsibilidade e transparência à atividade da ASF neste âmbito, para beneficiar a celeridade e eficiência do tratamento das reclamações. Visa-se, desta forma, uma abordagem integrada dos mecanismos de reclamação a que podem recorrer os clientes nos setores segurador e dos fundos de pensões.

Os comentários sobre o projeto de norma regulamentar devem ser remetidos, por escrito, até ao dia 7 de janeiro de 2022, para o seguinte endereço de correio eletrónico: [consultaspublicas@asf.com.pt](mailto:consultaspublicas@asf.com.pt)

A ASF procedeu à alteração da metodologia aplicável às respetivas consultas públicas, nomeadamente através da introdução de questões concretas sobre as matérias vertidas no projeto sob consulta e da utilização de uma tabela de comentários para o efeito. No entanto, a implementação desta nova metodologia não é impeditiva da submissão de outro tipo de contributos.

Atendendo a razões de transparência, a ASF propõe-se publicar os contributos recebidos ao abrigo desta consulta pública. Assim, caso o respondente se oponha à referida publicação deve referi-lo expressamente no contributo que enviar.

Por razões de equidade, os contributos recebidos após o final do prazo da consulta pública não serão considerados.

Tendo em vista promover o conhecimento das principais alterações que este projeto normativo introduz face ao regime vigente, bem como facilitar os esclarecimentos que possam enriquecer os contributos no contexto do processo de consulta pública, a ASF irá promover uma sessão pública sobre o projeto de norma regulamentar em apreço, em formato e data a divulgar oportunamente.