

Delimitação do conceito de reclamação

O enquadramento jurídico em vigor impõe, às empresas de seguros, a observância de certos padrões de comportamento no contexto da sua actuação, quer perante o ISP, quer junto dos credores específicos de seguros. Deste modo, devem as empresas de seguros prestar toda a sua colaboração à autoridade de supervisão e, bem assim, tratar, de forma adequada, as necessidades e os processos relativos aos tomadores de seguros, segurados, terceiros lesados e beneficiários. Neste sentido, abrangem tais deveres a boa gestão dos processos relativos a reclamações e a pedidos de informação e de esclarecimento, designadamente, a resposta a essas solicitações.

Por seu turno, o conceito de reclamação acolhido na alínea *a)* do artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, em nada prejudica os deveres mencionados. A sua consagração no quadro da referida Norma Regulamentar (e, em concreto, a menção expressa que reconhece não integrarem a noção de reclamação “*eventuais pedidos de informação ou esclarecimento*”) prossegue fins meramente operacionais, circunscritos ao sistema estruturado no texto regulamentar, que visam tão-só clarificar que o especial enquadramento gizado para o tratamento de reclamações não é aplicável aos pedidos de informação ou esclarecimento tendo em conta a sua qualidade e o facto de não suscitarem preocupações equivalentes.