

## **Dever de designação do provedor do cliente por empresa de seguros**

O dever de designação do provedor do cliente, instituído por via legal e desenvolvido no plano regulamentar, é de aplicação genérica a todas as empresas de seguros que exercem a sua actividade em território português e não atende, consideradas as razões que justifica(ra)m a sua consagração, ao quadro institucional que as caracteriza, às suas estratégias e políticas comerciais, nem tão-pouco ao modelo de actividade implementado (*e.g.*, volume de prémios, estrutura e organização internas, dimensão ou tipo de negócio).

Apenas se contempla no regime jurídico em vigor uma excepção ao dever em apreço (a saber, a possibilidade de dispensa quando as reclamações possam ser resolvidas no âmbito de mecanismo de resolução extra-judicial de litígios a que a empresa de seguros tenha aderido), por se entender que, nessa circunstância, atenta a natureza daquele mecanismo, se encontram atingidos os objectivos eleitos ao nível da política regulatória (*i.e.*, assegurar “um segundo nível de apreciação das reclamações”), ainda que através de meio distinto.

A título adicional, regista-se que as disposições de fonte legal e regulamentar que consolidam o regime aplicável ao provedor do cliente:

(a) Desconsideram o “perfil” específico do tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, em virtude de introduzirem uma obrigação genérica que visa a protecção do conjunto total (e potencial) dos credores específicos de seguros;

(b) Fixando somente princípios gerais, reservam às empresas de seguros a decisão sobre o modelo a implementar no âmbito da operacionalização do provedor do cliente, facilitando a adaptação do mesmo às características da empresa de seguros em causa e, bem assim, ao tipo de actividade prosseguida.

Em síntese, deverão as empresa de seguros designar um provedor do cliente, caso não se mostrem preenchidas as condições que permitem a excepção a esse dever (*i.e.*, a adesão a mecanismo de resolução extra-judicial de litígios), seleccionando o modelo que melhor se adequa à sua situação, observando os princípios definidos no contexto do regime jurídico aplicável.