

---

# Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela ASF

**Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, de 30 de junho**

Legal flash Bancário, Financeiro e Mercado de Capitais  
30 de junho de 2022



---

## Aspectos chave

- > Definição de regras robustas para todas as áreas com impacto no relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, e com os associados, contribuintes, participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões;
- > Atualização do regime aplicável à gestão de reclamações, ao provedor do cliente e ao interlocutor perante a ASF, que passará a ser aplicável também à atividade de gestão de fundos de pensões;
- > Regulamentação, no quadro do sistema de governação das empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões, dos princípios e riscos associados à conduta de mercado;
- > Adaptação dos requisitos aplicáveis ao reporte para efeitos de supervisão comportamental.



---

## Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, de 30 de junho

Foi publicada em Diário da República, a 30 de junho, a Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, que regulamenta a Conduta de Mercado e o Tratamento de Reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (a “**Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R**”).

Descrevem-se, abaixo, sucintamente, as principais alterações introduzidas.

### Âmbito de aplicação

Tendo em vista a convergência entre regimes, a Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R pretende concretizar e densificar as regras relativas à gestão de reclamações, ao provedor do cliente, ao interlocutor perante a ASF e aos sistemas de governação no âmbito de conduta de mercado, assim como à atividade de gestão de fundos e pensões.

### Principais alterações

- De acordo com a nova norma regulamentar, as **políticas de tratamento** (que definem os princípios aplicáveis no relacionamento com clientes) passarão a incluir: (i) os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados produtos ou contratualizadas adesões desajustadas ao perfil e necessidades dos clientes; e (ii) o tratamento de dados pessoais dos clientes em conformidade com os princípios e obrigações decorrentes da legislação europeia e nacional a esse respeito;
- Em matéria de **gestão de reclamações**, estabelecem-se novos prazos para o convite à correção de omissões nas reclamações (5 dias úteis), para a correção dessas omissões sob pena de rejeição (20 dias úteis), para resposta à reclamação (20 dias úteis) e para que a empresa informe o cliente do eventual incumprimento dos prazos (5 dias úteis);
- Em matéria de **provedor do cliente**, a nova norma densifica, nomeadamente, os princípios de exclusividade e independência na prestação de serviços, prevendo-se um leque mais extenso de situações de conflito de interesses;
- Reforça-se, ainda, que a resposta ao reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante;
- As recomendações do provedor deverão ser divulgadas no *site* das empresas, devendo e estas comunicar à ASF a respetiva hiperligação, para que as possa inserir no seu *site*.



Adicionalmente, as recomendações serão conservadas por um período mínimo de três anos;

- > Todo o tipo de comunicações ou prestação de informações passará a ser efetuado em suporte duradouro, preferencialmente digital, acessível ao destinatário;
- > Relativamente ao **interlocutor perante a ASF**, para efeitos de gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, as empresas devem utilizar o Portal do Consumidor – Operadores nos contactos com a ASF;
- > Em matéria de **sistema de governação**, deve instituir-se uma **função autónoma responsável pela conduta de mercado**. Por outro lado, as empresas devem monitorizar, através de avaliações periódicas, a qualidade, adequação e eficácia das suas políticas e procedimentos;
- > As empresas deverão comunicar à ASF, designadamente: (i) a identidade do provedor do cliente; (ii) os dados de contacto do interlocutor; e (iii) o modo como foram implementadas a função autónoma responsável pela gestão de reclamações e a função autónoma responsável pela conduta de mercado, no prazo de 10 dias úteis após a instituição/início de atividade;
- > O **relatório de gestão de reclamações**, que deverá ser elaborado até ao final do mês de fevereiro, por referência ao ano anterior, deverá incluir também: (i) as reclamações objeto de apreciação pelo provedor; (ii) aquelas em que houve intervenção de mediador de seguros ou prestador de serviços externo; (iii) as unidades de risco comportamental; e (iv) uma análise conclusiva com medidas implementadas ou a implementar;
- > As empresas elaborarão, ainda, anualmente, até 15 de abril, um **relatório** que inclua, designadamente, uma descrição da política de aceitação de riscos e da estratégia de introdução de produtos;
- > Estabelecem-se **deveres de comunicação à ASF**, designadamente, em relação aos produtos comercializados (no prazo de 8 dias após início de comercialização) e à celebração de protocolos/acordos entre empresas de seguros que tenham impacto no relacionamento com clientes (no prazo de 10 dias úteis a contar da data da celebração);
- > Reforçam-se os princípios de **tratamento de reclamações pela ASF**, entre os quais a eficiência, a celeridade (fixando-se um prazo de resposta de 90 dias úteis), a imparcialidade, a utilização de meios eletrónicos e a gratuidade;
- > São fixados os requisitos para a apresentação de reclamações e respetivo procedimento de tratamento. A este respeito, prevê-se que as reclamações devem ser, em primeira instância, apresentadas junto da entidade reclamada (dispondo esta de 10 dias para responder aos pedidos da ASF) e que a respetiva apresentação deve ser feita, preferencialmente, através de formulário disponível no Portal do Consumidor, disponível no *site* da ASF.



## Entrada em vigor

A Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 30 de junho produz os seus efeitos a partir de 30 de julho de 2022.

---

Para obter informação adicional sobre o conteúdo deste documento, por favor dirija-se ao seu contacto habitual na Cuatrecasas.

©2022 CUATRECASAS

Todos os direitos reservados.

Esta comunicação é uma seleção das novidades jurídicas e legislativas consideradas relevantes sobre temas de referência e não pretende ser uma compilação exaustiva de todas as novidades do período a que se reporta. As informações contidas nesta página não constituem aconselhamento jurídico em nenhuma área da nossa atividade profissional.

Os direitos de propriedade intelectual sobre este documento pertencem à Cuatrecasas. É proibida a reprodução total ou parcial por qualquer meio, a distribuição, a cedência e qualquer outro tipo de utilização deste documento sem prévia autorização da Cuatrecasas.

