



Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 5/2010, DE 25 DE MARÇO

ESCLARECIMENTO QUANTO AO RELATÓRIO RELATIVO À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, entrou em vigor no dia 8 de Julho de 2009, determinando o n.º 1 do artigo 26.º que as empresas de seguros diligenciassem no sentido de dar cumprimento aos deveres previstos no texto regulamentar até ao dia 1 de Setembro de 2009 (e com excepção dos fixados na secção II do capítulo III, referente ao provedor do cliente, relativamente aos quais se previu no n.º 2 daquele artigo o dia 1 de Outubro de 2009).

Paralelamente, estabelece o artigo 21.º daquela Norma Regulamentar que, até ao final do mês de Fevereiro de cada ano, as empresas de seguros devem remeter ao Instituto de Seguros de Portugal um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior que incluía, designadamente, os elementos e as conclusões elencados no n.º 1 do preceito.

Tendo sido suscitadas algumas dúvidas, por parte das empresas de seguros, na interpretação conjugada das referidas disposições regulamentares, e no sentido de assegurar uma aplicação convergente das mesmas, o Instituto de Seguros de Portugal considera oportuno divulgar o seguinte:

1 – Conforme estipula o n.º 2 do artigo 21.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, “*o processo de disponibilização e envio do relatório relativo à gestão de reclamações (...) é efectuado através da utilização do Portal ISPnet residente em www.isp.pt*”. Neste sentido, o Instituto de Seguros de Portugal mantém em curso as diligências necessárias com vista à definição das especificações dos dados a reportar e, bem assim, dos procedimentos a implementar para o efeito.

2 – Assim, entende o Instituto de Seguros de Portugal que o reporte regular relativo à gestão de reclamações pelas empresas de seguros apenas poderá ter início após a divulgação das especificações e dos procedimentos referidos no número anterior.



Instituto de Seguros de Portugal

3 – Pelo exposto, o cumprimento do dever de reporte previsto no n.º 1 do artigo 21.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, é diferido para o ano de 2011, com referência ao exercício económico de 2010.

O CONSELHO DIRECTIVO

Fernando Nogueira
Presidente

Rodrigo Lucena
Vogal