



Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 04/2010, DE 4 DE MARÇO

ALTERA A CIRCULAR N.º 01/2009, DE 22 DE JANEIRO

**OBRIGATORIEDADE DE EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES
NOS ESTABELECIMENTOS DAS EMPRESAS DE SEGUROS, MEDIADORES DE SEGUROS E
SOCIEDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES**

Pela Circular n.º 01/2009, de 22 de Janeiro, o Instituto de Seguros de Portugal divulgou alguns dos deveres principais relacionados com a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações por empresas de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e mediadores de seguros.

Nos termos da alínea *e*) do n.º 1 dessa Circular os operadores devem entregar o duplicado da reclamação ao utente, devendo o original ser enviado ao Instituto de Seguros de Portugal, preferencialmente em suporte digital, através do e-mail livrodereclamacoes@isp.pt, ou através de outra plataforma de internet que venha a ser comunicada.

Com vista a melhorar a eficácia, celeridade e segurança do processo, o Instituto de Seguros de Portugal desenvolveu uma aplicação informática de suporte à gestão de reclamações que permitirá que o relacionamento com os interlocutores designados pelas empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões passe a efectuar-se por via de uma plataforma electrónica (Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões – Operadores) à qual os operadores poderão aceder através de uma ligação segura, previamente validada com a inserção de uma *password*.

Nestes termos, estabelece-se o seguinte:

1. A alínea *e*) do n.º 1 da Circular n.º 01/2009, de 22 de Janeiro, passa a ter a seguinte redacção:

«e) Entregar o duplicado da reclamação ao utente, devendo o original ser enviado ao Instituto de Seguros de Portugal, preferencialmente em suporte digital, através do e-mail livrodereclamacoes@isp.pt, no caso de se tratar de mediador de seguros ou



Instituto de Seguros de Portugal

através da plataforma electrónica Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões – Operadores, no caso de se tratar de empresa de seguros e sociedade gestoras de fundos de pensões.»

2. A presente Circular é aplicável a partir de 3 de Maio.

O CONSELHO DIRECTIVO

Fernando Nogueira
Presidente

Rodrigo Lucena
Vogal