

ASF investe na gestão de reclamações dos consumidores

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) tem por missão assegurar o bom funcionamento do setor dos seguros e do setor dos fundos de pensões em Portugal, de forma a contribuir para a garantia da proteção dos tomadores de seguro, pessoas seguras, participantes e beneficiários.

No cumprimento da sua missão é objetivo prioritário da atuação desta Autoridade o reforço da proteção do consumidor de seguros e fundos de pensões, designadamente através da melhoria da qualidade dos serviços prestados aos consumidores, quer pelos operadores, ao nível das suas estruturas de governação, quer por esta Autoridade.

Assim, com vista a um melhor esclarecimento dos direitos que assistem ao consumidor de seguros e fundos de pensões, bem como da forma como deve tratar as reclamações que pretenda apresentar contra operadores supervisionados por esta Autoridade, a ASF introduziu algumas alterações na área do Portal do Consumidor que disponibiliza aquelas funcionalidades.

Em concreto, pretende-se que, previamente à apresentação da reclamação, o consumidor seja devidamente elucidado sobre a informação disponibilizada no Portal do Consumidor relativamente aos vários tipos de produtos supervisionados e às respostas às perguntas frequentes relacionadas com os mesmos, bem como sobre as estruturas de que os operadores dispõem para o tratamento de reclamações, às quais o consumidor deve recorrer previamente à apresentação da reclamação à ASF.

De acordo com a experiência da ASF, parte significativa das reclamações são resolvidas diretamente com a entidade reclamada, pelo que as reclamações devem, em primeira instância, ser apresentadas junto do operador em causa, designadamente junto dos respetivos gestores de reclamações, cuja função deve ser desempenhada por pessoas idóneas que detenham qualificação profissional adequada.

Só após a análise e resposta por parte do operador e caso o consumidor não concorde com a mesma, ou nas situações de falta de resposta, deve aquele apresentar reclamação junto da ASF, através do Portal do Consumidor.

Pretende-se ainda que o consumidor seja devidamente esclarecido sobre as competências da ASF no tratamento de reclamações, tendo, também, o formulário de apresentação de reclamações sido alterado no sentido de a ASF se encontrar dotada de mais e melhor informação relacionada com a reclamação, possibilitando o seu tratamento mais célere e eficiente.

Do mesmo modo, também previamente à apresentação de um pedido escrito de esclarecimento ou de informação à ASF, o consumidor é convidado a responder a um questionário relativo ao seu pedido, direcionando-se aquele para as respostas às perguntas frequentes que possam ser relevantes sobre a matéria, bem como para determinados serviços específicos, que sejam úteis para o caso concreto, e cuja informação relevante consta também do Portal do Consumidor.

A ASF acredita que estas alterações contribuem para a defesa dos direitos e reforçam a proteção dos consumidores, permitindo ainda uma gestão mais eficiente das reclamações e da resposta aos pedidos de esclarecimento que lhe são dirigidos.

Conheça mais sobre o Portal do Consumidor [aquí](#).