

Entre outubro de 2001 e fevereiro de 2003, diretor de serviços de Direito Internacional do Departamento de Assuntos Jurídicos do Ministério dos Negócios Estrangeiros;

Entre fevereiro de 2003 e fevereiro de 2006, diretor adjunto do Gabinete para as Relações Internacionais, Europeias e de Cooperação do Ministério da Justiça;

De julho de 2006 a junho de 2007, adjunto do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Primeiro Ministro;

De fevereiro de 2008 a outubro de 2009, Chefe do Gabinete do Secretário de Estado da Administração Interna;

De julho de 2007 a fevereiro de 2008 e de outubro de 2009 a março de 2012, Secretário-Geral-Adjunto do Ministério da Cultura.

206681175

**Despacho (extrato) n.º 1335/2013**

Por meu despacho de 28 de dezembro de 2012, foi nomeada, em comissão de serviço, a Licenciada Ana Lúcia Borba e Maia Garcia Marques, jurista do núcleo de assessoria do Conselho Consultivo da Procuradoria-Geral da República, nos termos das disposições conjugadas do artigo 7.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 333/99, de 20 de agosto, e da alínea a), do n.º 4, do artigo 9.º, da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro.

O presente despacho produz efeitos a partir de 1 de janeiro de 2013.

28 de dezembro de 2012. — O Secretário da Procuradoria-Geral da República, *Carlos José de Sousa Mendes* (Procurador da República).  
206681231

**PARTE E****INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL****Norma regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 2/2013-R****Conduta de Mercado**

Nos termos conjugados da alínea c) do n.º 2 do artigo 8.º e do artigo 16.º, ambos do Regulamento (UE) n.º 1094/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro, a Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (de ora em diante designada pelo respetivo acrónimo em inglês: “EIOPA”) publicou em 27 de junho de 2012 orientações relativas ao tratamento de reclamações por empresas de seguros. As orientações constituem instrumentos jurídicos que se destinam a definir práticas coerentes e eficazes no contexto do Sistema Europeu de Supervisão Financeira e garantir uma aplicação comum, uniforme e coerente da legislação da União Europeia.

De acordo com o estatuído no n.º 3 do citado artigo 16.º do referido Regulamento cumpre às autoridades competentes e às instituições financeiras destinatárias das orientações emitidas pela EIOPA envidar os esforços necessários à observância dessas orientações. No prazo de dois meses a partir da data de emissão de uma orientação, entendendo-se como data relevante para este efeito a data de publicação da tradução da orientação nas línguas oficiais dos Estados-Membros, cada autoridade competente confirma se dá ou tenciona dar cumprimento a essa orientação. Se uma autoridade competente não der ou tencionar não dar cumprimento a essa orientação, deve informar a EIOPA, indicando as razões da sua decisão, tornando esta autoridade público esse facto. A EIOPA pode ainda decidir, caso a caso, publicar as razões apresentadas pela autoridade competente para não dar cumprimento à orientação.

Nesta senda, afigura-se necessário rever a Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, a qual define os princípios a observar pelas empresas de seguros no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Conquanto este diploma regulatório contenha uma disciplina adequada e abrangente dos princípios relativos à gestão de reclamações (a qual deverá integrar a política de tratamento), importa acomodar algumas clarificações e detalhar determinados princípios, de molde a refletir o preceituado nas orientações da EIOPA.

Aproveita-se, ainda, o ensejo da revisão da aludida Norma Regulamentar à luz das orientações da EIOPA para introduzir precisões pontuais, nomeadamente no âmbito do dever de reporte anual que impende sobre o provedor do cliente.

Assim, o Instituto de Seguros de Portugal, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 131.º-C, do n.º 4 do artigo 131.º-D e do n.º 9 do artigo 131.º-E do Decreto-Lei n.º 94-B/98 de 17 de abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de janeiro, e no n.º 3 do artigo 4.º do seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 289/2001, de 13 de novembro, emite a seguinte Norma Regulamentar:

**Artigo 1.º****Objeto**

A presente Norma Regulamentar tem por objeto proceder à alteração da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, que estabelece

os princípios gerais a observar pelas empresas de seguros no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nomeadamente no que tange à respetiva política de tratamento das reclamações, de modo a refletir plenamente o teor das orientações da EIOPA relativas ao tratamento de reclamações por empresas de seguros e a introduzir algumas clarificações ao regime atualmente consagrado.

**Artigo 2.º****Alteração à norma regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho**

São alterados os artigos 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º, 11.º, 14.º e 22.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2010-R, de 4 de março, os quais passam a ter a seguinte redação:

**«Artigo 2.º**

[...]

1 — (*Anterior número único.*)

2 — Considera-se exercício de atividade em território português, nos termos do número anterior, a atividade referente a produtos ou serviços em relação aos quais Portugal seja o Estado-Membro do compromisso, na aceção da alínea l) do n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de abril, ou cujos riscos cobertos se situem em Portugal, de acordo com a alínea j) do citado preceito legal.

**Artigo 3.º**

[...]

a) «Reclamação» manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento;

b) .....

**Artigo 6.º**

[...]

1 — .....  
2 — .....  
3 — .....  
4 — .....  
5 — .....  
6 — .....  
7 — As empresas de seguros devem assegurar o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.