



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

**DECLARAÇÃO DE POLÍTICA A PROSEGUIR  
NO TRATAMENTO DE QUEIXAS  
CONTRA  
SEGURADORAS, MEDIADORES DE SEGUROS  
E  
SOCIEDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES DE DIREITO PRIVADO**

**Introdução**

1. Ao abrigo do Estatuto da Autoridade Monetária de Macau (AMCM), a AMCM tem a responsabilidade de orientar, coordenar e fiscalizar o mercado segurador e zelar pelo seu regular funcionamento e exercer a supervisão das instituições seguradoras, em conformidade com as disposições e regulamentações estabelecidas no quadro legal da actividade seguradora de Macau, no regime jurídico dos mediadores de seguros e no enquadramento legal dos fundos de pensões de direito privado. Consistente com esta responsabilidade, a AMCM procurará assegurar que todas as instituições seguradoras autorizadas que são reguladas pelas supramencionadas legislações estão a actuar de forma estável e prudente e a adoptar padrões correctos de conduta ética e boas práticas comerciais.
2. O termo “*instituições seguradoras autorizadas*”, constante desta declaração de política, refere-se às seguradoras autorizadas, os mediadores de seguros autorizados e às sociedades de gestão de fundos de pensões de direito privado autorizadas. Por sua vez, o termo “queixas”, utilizado nesta declaração, refere-se às denúncias de quaisquer ilegalidades, bem como do funcionamento anómalo ou deficiente seguradoras, instituições com vista à adopção de medidas contra os responsáveis ou de medidas correctivas das anomalias ou das deficiências verificadas.



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

3. A AMCM, na sua qualidade de autoridade supervisora do mercado segurador, tem recebido, com alguma frequência, queixas sobre o modo como as instituições seguradoras autorizadas tratam os assuntos dos seus clientes. Face a essas queixas, que podem constituir uma oportunidade para melhoria das práticas adoptadas no sector segurador, procura-se com esta declaração explicitar a política da AMCM nesta matéria, bem como informar acerca do procedimento de tratamento dessas queixas. Assim, esta declaração de política procura ir ao encontro das expectativas dos queixosos, abordando as circunstâncias em que a AMCM investigará as queixas contra uma instituição seguradora autorizada e fornece pormenores quanto às acções que a AMCM pode desenvolver em relação às mesmas.
  4. Esta declaração é constituída por seis partes. As primeiras três (tratadas nos parágrafos 5 a 11) fornecem uma orientação geral aos queixosos relativa ao tratamento dado pela AMCM às queixas e as últimas três (de que se ocupam os parágrafos 12 a 23) proporcionam uma visão do papel e das acções que a AMCM pode tomar.
- I. Em primeiro lugar apresente a queixa à instituição seguradora autorizada**
5. Se tiver uma queixa a efectuar relacionada com os produtos ou os serviços prestados por uma instituição seguradora autorizada, deve, em primeiro lugar, tentar resolver a queixa directamente junto da instituição seguradora autorizada. Ao actuar-se deste modo dá-se oportunidade à instituição seguradora autorizada visada de investigar o assunto com o objectivo de resolver a queixa numa fase inicial.
  6. A AMCM exige que as instituições seguradoras autorizadas estejam dotadas de procedimentos efectivos para o tratamento adequado das queixas dos clientes. Estas instituições devem ser capazes de informar acerca do procedimento de tratamento das queixas que lhes forem apresentadas. Os pormenores sobre os contactos com as instituições seguradoras autorizadas para tratar as queixas estão disponíveis no “website” [www.amcm.gov.mo](http://www.amcm.gov.mo).



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

## **II. Quando efectuar uma queixa à AMCM**

7. Se ainda não estiver satisfeito com a forma como a instituição seguradora autorizada tratou a sua queixa, ou se a instituição seguradora autorizada não lhe der resposta dentro de 30 (trinta) dias após a recepção da sua queixa, então pode procurar a assistência da AMCM. No âmbito dos nossos poderes, faremos o que pudermos para o ajudar.
8. É útil para a AMCM tomar conhecimento das suas queixas contra instituições seguradoras autorizadas, em especial no que se refere às queixas que possam alertar para deficiências de funcionamento das instituições seguradoras autorizadas.

## **III. Como efectuar uma queixa à AMCM relativa a uma instituição seguradora autorizada**

9. Deve efectuar a sua queixa por escrito, revelando todos os pormenores quanto à natureza da sua queixa, o seu nome e como podemos contactá-lo. Não é exigido nenhum impresso especial para formular a queixa por escrito junto da AMCM, mas, caso o deseje, pode utilizar o impresso constante do Anexo 1.
10. Normalmente, não damos seguimento a queixas verbais ou anónimas. Contudo, se tiver dificuldades pessoais na formulação da queixa por escrito, pode contactar-nos por telefone. Neste caso a AMCM lavrará um termo para este efeito, do qual constarão a designação da entidade a quem se dirige a queixa, a identificação do requerente, a exposição dos factos em que se baseia o pedido e a indicação do pedido, em termos claros e precisos.



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

11. O impresso referente à queixa pode ser enviado por correio ou fax, ou por carta ou “e-mail” para o Departamento de Supervisão de Seguros da AMCM, cujo endereço e demais elementos de contacto são os seguintes:

Departamento de Supervisão de Seguros  
Autoridade Monetária de Macau  
Calçada do Gaio, n.ºs 24-26  
Macau  
Fax: (853) 28301828  
Email: [dsg@amcm.gov.mo](mailto:dsg@amcm.gov.mo)  
Telef: (853) 83952210

#### IV. O papel da AMCM

12. À AMCM não lhe foi conferido o papel semelhante ao atribuído ao Provedor de Justiça (*Ombudsman*). Assim, não detém competência para dirimir conflitos comerciais entre os tomadores do seguro e as instituições seguradoras autorizadas<sup>1</sup>. Não temos o poder de intervir em matérias referentes ao texto das apólices e à tarifação, para além das que respeitam aos seguros obrigatórios, e às decisões comerciais de instituições seguradoras autorizadas. Aqueles que estão a ponderar apresentar queixas devem ter sempre em mente estas limitações.
13. A AMCM, normalmente, também não investigará queixas que respeitem unicamente a custos ou à qualidade dos serviços, a decisões comerciais das instituições seguradoras autorizadas ou à “performance” dos investimentos. Não obstante, espera-se das instituições seguradoras autorizadas que sejam detentoras de adequados sistemas e controlos para tratarem todo o tipo de queixas dos clientes de uma forma consciente e atempada.

---

<sup>1</sup> No entanto, junto da AMCM funciona um centro de arbitragem, especialmente vocacionado para dirimir conflitos na área dos seguros e dos fundos privados de pensões.



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

14. Tentaremos assegurar que a instituição seguradora autorizada trata a sua queixa adequadamente de forma consistente com as nossas orientações para a indústria seguradora. Porém, é importante reconhecer que não temos o poder para resolver conflitos contratuais ou outras disputas factuais não-documentadas. Em particular, não temos o poder para dirimir pedidos de indemnização ou para obrigar as instituições seguradoras autorizadas a pagar indemnizações, compensações ou devolver prémios de seguro<sup>1</sup>.

**V. Como a AMCM tratará a sua queixa**

15. Todas as queixas serão tratadas em estrita confidencialidade, embora, obviamente, tenhamos de revelar os pormenores daquelas à instituição seguradora autorizada envolvida no caso.
16. Após a recepção de uma queixa formulada por escrito, dar-lhe-emos uma resposta, em regra, dentro de 7 (sete) dias úteis.
17. A sua queixa será submetida à instituição seguradora autorizada para uma pronta investigação e para que esta lhe dê uma resposta dentro do período de 30 (trinta) dias. Na maioria dos casos, enviamos cópia da sua queixa por escrito à instituição, de modo a esta poder acompanhar os seus trâmites. Ao actuar desta forma, consideramos que ao nos escrever, confere-nos autorização para revelar os pormenores da sua queixa à instituição seguradora em causa. Se não concordar com essa revelação e manifestar esta sua vontade, então não tomaremos qualquer diligência em relação à sua queixa, excepto se uma matéria prudencial for identificada na informação que nos fornece.

---

<sup>1</sup> *As solicitações para pagamento de indemnizações, compensações ou devolução de prémios de seguro devem ser directamente dirigidas à instituição seguradora autorizada em causa. Em caso de necessidade, um queixoso pode procurar ajuda junto do seu próprio advogado ou através de outros meios úteis.*



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

18. Instaremos a instituição seguradora autorizada em causa para que lhe responda directamente, com uma explicação tão completa quanto possível, dos factos relacionados com a sua queixa. Também solicitaremos que nos seja providenciada cópia da resposta que lhe for dada.
19. Analisaremos a resposta dada em ordem a assegurar que:
  - a) A instituição seguradora autorizada tratou adequadamente a sua queixa e seguiu os seus próprios procedimentos para as queixas; e
  - b) A instituição seguradora autorizada cumpriu as exigências reguladoras em causa.
20. Se a sua queixa revelar a existência de preocupações a nível de supervisão, então prosseguiremos a investigação separadamente com a instituição seguradora autorizada.

## VI. Acções que a AMCM pode tomar

21. Se o resultado da nossa averiguação sobre uma queixa ou uma série de queixas sugerir que uma instituição seguradora autorizada tem actuado de uma forma imprudente ou imprópria, a AMCM tomará medidas apropriadas contra a instituição, por exemplo, exigindo que modifique os seus controlos de gestão.
22. No caso de emergirem preocupações a nível de supervisão, a AMCM averiguará os factos junto da instituição seguradora autorizada e, se necessário, exigirá que sejam tomadas acções correctivas. Constatando-se violações graves das obrigações legais e regulamentares por parte de uma instituição seguradora autorizada, serão tomadas medidas sancionatórias ou correctivas mais graves, em conformidade com as disposições constantes do quadro legal da actividade seguradora de Macau, do regime jurídico dos mediadores de seguros, ou do diploma regulador dos fundos de pensões de direito privado, consoante o caso.



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

23. Importa, contudo, notar que quaisquer medidas que a AMCM possa tomar contra uma instituição seguradora autorizada não alterará o facto da AMCM não poder ordenar à instituição seguradora autorizada que lhe pague indemnizações, compensações ou devolva prémios de seguros. Além disso, a faculdade da AMCM para lhe revelar as medidas de monitorização impostas a uma instituição seguradora autorizada e o resultado da sua investigação é condicionada pelas disposições referentes ao dever de sigilo estabelecido no quadro legal da actividade seguradora de Macau e no Estatuto da AMCM. Na verdade, excepto se tiver sido efectuada publicação da sanção aplicada, de acordo com o previsto no quadro legal da actividade seguradora de Macau, a AMCM não está em posição de informar individualmente os queixosos da natureza e extensão das suas averiguações ou das acções que possa ou não ter tomado. No entanto, a AMCM não deixará de informar acerca da decisão final do procedimento.

Macau, 28 de Agosto de 2008. Pel'O Conselho de Administração:  
Anselmo Teng, Presidente; e António Félix Pontes, Administrador.



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

Queixa n.º:	____/____/____
-------------	----------------

**Ficha da queixa**

QUEIXOSO			
Nome	Documento de identificação		Sexo
	Tipo	N.º	
_____	_____	_____	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Endereço	Telefones		
	Casa	Trabalho	Telemóvel
_____	_____	_____	_____
Seguradora / Mediador de seguros / Outros (sujeitos da queixa)			
Detalhes da queixa (se considerar necessário, escreva na folha adicional anexa)			
Contém folha adicional?		Sim <input type="checkbox"/> ___ folha(s) / Não <input type="checkbox"/>	
Quantia envolvida (se aplicável)	N.º da apólice	Ramo de seguro	
_____	_____	_____	
Anexos			
Assinatura do queixoso	_____	Data	____/____/____

**Confidencialidade de dados pessoais:** A sua identificação pessoal e informação para contacto serão apenas disponíveis aos funcionários da Autoridade Monetária de Macau que sejam responsáveis pelo tratamento da sua queixa. Essa informação pode também ser divulgada à instituição em causa para facilitar o acompanhamento das acções por aquela e para responder-lhe directamente, conforme o que for considerado apropriado.

