

CÓDIGO DE CONDUTA DO AVERIGUADOR

A actividade de averiguação reveste-se de fundamental importância na regularização dos processos de sinistro, sendo simultaneamente um factor decisivo na percepção, por parte dos segurados e terceiros envolvidos, da qualidade do serviço prestado pelas seguradoras.

Nesse sentido, o desempenho das funções do averiguador, nomeadamente a recolha de toda a informação factual que permita a gestão eficaz dos sinistros, deverá reger-se por princípios que respeitem os valores inerentes a uma correcta actuação em nome da seguradora que representa.

Esses princípios, embora habitualmente praticados, carecem de uma uniformização, de forma a serem igualmente entendidos e seguidos por todos os intervenientes na regularização de sinistros.

Dando cumprimento ao interesse manifestado pelas suas associadas, a APS considerou oportuno promover a adesão das seguradoras a um acordo cujo objectivo é a implementação de um conjunto de regras de conduta, compiladas num único documento intitulado “Código de Conduta do Averiguador”.

Este documento deverá ser encarado como um princípio orientador do comportamento do averiguador, em complemento de eventuais regras internas das seguradoras, a ser seguido e aplicado continuamente pelo sector segurador.

É neste contexto que as associadas da APS, subscritoras do presente documento, se comprometem a estabelecer o seguinte referencial de conduta profissional para os averiguadores que com elas colaborem, independentemente da natureza do respectivo vínculo contratual.

CAPÍTULO I **Âmbito e Finalidade**

Artigo 1º **Âmbito**

1. O presente Código estabelece um conjunto de regras de conduta a observar pelo averiguador, que mantém vínculos contratuais com empresas seguradoras.
2. A observância das regras previstas no presente Código não impede, nem dispensa, a consideração e respeito por regras de conduta específicas, emitidas por Autoridades, Instituições ou Entidades do sector, ou ligadas à actividade, no âmbito dos respectivos poderes e áreas de intervenção.

Artigo 2º **Finalidade**

Constituem objectivo do presente Código:

1. Assegurar que, além do cumprimento das regras e deveres resultantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, a actividade do averiguador seja prosseguida de acordo com rigorosos princípios deontológicos e de responsabilidade, visando a afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência e idoneidade.

CAPÍTULO II **Princípios Gerais**

Artigo 3º. **Princípios Fundamentais**

Os destinatários do presente Código devem desenvolver a sua actividade, ao serviço das seguradoras com as quais mantêm vínculos contratuais, no respeito pelos seguintes princípios:

- Boa Fé - actuando, junto dos interlocutores internos ou externos, num quadro de confiança, de forma correcta e leal, com adequado sentido de cooperação, nomeadamente, aquando do contacto com entidades relevantes para a instrução do processo de sinistro, mediante a apresentação da sua identificação, da seguradora requisitante do serviço e, eventualmente, da empresa para a qual trabalha;
- Discrição - devendo agir de forma a não fomentar a hostilidade e a desconfiança dos interlocutores e a consequente dificuldade de obtenção de provas;

- Eficiência - procurando cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, sentido de economia e de bom e racional uso dos recursos, evitando, assim, que o decurso do tempo permita o desaparecimento das provas e conduza a reclamações de clientes;
- Verdade e Transparência - estabelecendo relações na base destes valores e assegurando, designadamente, a recolha, tratamento e consolidação dos dados referentes ao exercício da actividade seguradora de modo rigoroso, reservado e fiável, bem como a disponibilização pública, de forma clara e fidedigna, da informação que deva ser prestada;
- Imparcialidade e Igualdade - acompanhando, numa postura de equidistância, os assuntos e matérias que possam envolver interesses não convergentes entre os diversos interlocutores, garantindo a todos um tratamento igual, sem discriminação, quer numa perspectiva formal quer material, não devendo emitir qualquer opinião, perante os intervenientes no sinistro, sobre a atribuição de eventuais responsabilidades, já que essa função cabe apenas ao gestor de sinistros da seguradora;
- Integridade - agindo, em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, no respeito pelo primado dos superiores objectivos das seguradoras com as quais possuem vínculos contratuais, abstendo-se de aceitar de terceiros qualquer compensação, favor ou vantagem por acto praticado ao serviço destas e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais;
- Legalidade - agindo sempre em conformidade com a lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes.

Artigo 4º **Dever de Sigilo e Confidencialidade**

1. Os destinatários do presente Código estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções, bem como a cumprir e fazer cumprir as regras e sistemas de segurança de informação e de controlo da sua circulação.
2. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantêm-se para além da eventual cessação do vínculo contratual estabelecido com as seguradoras.
3. Considera-se informação confidencial toda a informação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativamente a produtos e/ou serviços, bem como documentos, desenhos, planos, especificações, segredos comerciais, métodos,

formulas e “Know-how” de qualquer das partes intervenientes, e, em geral, tudo o que disser respeito à actividade da seguradora, dos seus clientes, órgãos estatutários, trabalhadores (incluindo organigramas, remunerações praticadas, funções desempenhadas pelo pessoal ao serviço), fornecedores e prestadores de serviços, que seja fornecida ao averiguador, no âmbito da execução de algum serviço;

4. O averiguador, quando seja receptor de informação confidencial, nos termos definidos no ponto 3, compromete-se a manter e a tratar, como estritamente sigilosa, a informação prestada, bem como a não transmitir essa informação a terceiros ou fazer qualquer outro uso daquela informação, em quaisquer circunstâncias, excepto quando tal for expressamente autorizado, por escrito, pela seguradora;

5. O averiguador não emitirá comunicados à imprensa, nem tornará pública qualquer informação relativa ao serviço de averiguação, sem o prévio consentimento, por escrito, da Seguradora.

CAPÍTULO III Disposições Finais

Artigo 5º Adesão e cumprimento

1. As Seguradoras associadas da APS assegurarão a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente código de conduta, de modo a alcançar a garantia de que o seu conteúdo é perfeitamente interiorizado e assumido pelos seus destinatários como um conjunto de normas que a todos vinculam.

2. O incumprimento do disposto no presente código pelo averiguador permite à seguradora a faculdade de exigir o direito de regresso pelos prejuízos causados, nos termos gerais de direito.

Artigo 6º Entrada em vigor e revisões

1. O presente código de conduta entra em vigor no dia 1 de Junho de 2008.

2. Sempre que se justifique, a Comissão Técnica Fraude poderá solicitar ao Conselho de Direcção da APS a avaliação da necessidade de revisão ou aperfeiçoamento do presente código.