



Rede INFO: abordagens eficazes aos princípios fundamentais

Setembro de 2014

A International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (Rede INFO) é a associação mundial de mediadores de serviços financeiros – entidades independentes e imparciais que, fora dos tribunais, resolvem reclamações apresentadas por consumidores (e, em alguns casos, pequenas empresas) contra bancos, seguradores e/ou outros prestadores de serviços financeiros.

Os mediadores oferecem uma alternativa acessível, informal e rápida aos tribunais. Para além de resolverem casos individuais, lidam normalmente com inquéritos e elaboram relatórios sobre as lições aprendidas com os casos anteriores para que seja possível introduzir melhorias no futuro.

Mais informações em www.networkfso.org

1 Introdução

- 1.1 Esta é a primeira parte de um guia de sete partes. A segunda à sétima parte descrevem:
- seis princípios fundamentais pelos quais os membros da Rede INFO deverão reger-se; e
 - abordagens eficazes que ajudam a cumprir esses princípios fundamentais.

Finalidade

- 1.2 Os membros da Rede podem ver-se limitados pelas suas estruturas e recursos, que muitas vezes estão fora do seu controlo. Consequentemente, o guia não estipula normas obrigatórias para os membros.
- 1.3 No entanto, a Rede espera que os seus membros se esforcem por cumprir os princípios fundamentais contidos no guia, na medida do possível, e pretende ajudá-los nesse sentido.
- 1.4 O guia destina-se a apoiar os membros da Rede, nomeadamente, ajudando-os a persuadir as entidades que controlam as suas estruturas e recursos.

Princípios fundamentais

- 1.5 Após a análise das normas mundiais relevantes para os planos de mediação, a Rede acordou nos seguintes princípios fundamentais:
- independência, para assegurar a imparcialidade; ver a página 2
 - clareza de âmbito e poderes; ver a página 5
 - acessibilidade; ver a página 7
 - eficácia; ver a página 9
 - isenção; ver a página 11
 - transparência e responsabilização. ver a página 13

Abordagens eficazes

- 1.6 Os planos de mediação financeira atuam em vários países e setores diferentes, pelo que necessitam de ter em consideração as circunstâncias culturais, legais e económicas relevantes.
- 1.7 As abordagens para a implementação dos princípios fundamentais descritos no guia são as que funcionaram em alguns países, podendo existir outras formas.

Terminologia

- 1.8 No guia:
- "plano de mediação financeira" inclui qualquer entidade que desempenhe esse papel;
 - "mediador" inclui qualquer indivíduo com a palavra final na resolução de um caso;
 - "painel de decisão" significa qualquer órgão colegiado com a palavra final na resolução de um caso;
 - "presidente do painel de decisão" significa o presidente de qualquer painel de decisão;
 - "decisor" significa qualquer mediador ou presidente/membro de um painel de decisão;
 - "reclamante" significa um reclamante elegível ao abrigo das regras do plano de mediação financeira;
 - "cliente" significa um cliente elegível ao abrigo das regras do plano de mediação;
-

2 Independência, para assegurar a imparcialidade

Princípio fundamental

que os membros deverão esforçar-se por cumprir, na medida do possível

- 2.1 Os planos de mediação financeira são uma alternativa aos tribunais. Deverão ser independentes e imparciais (e ser percebidos como tal), resolvendo casos pelos seus próprios méritos, sem receios nem favores.
- 2.2 Os planos de mediação financeira deverão ser estabelecidos de forma a serem visível e comprovadamente independentes tanto da indústria financeira como das organizações de consumidores.
- 2.3 Os decisores deverão ser isentos de influência/orientação, nomeadamente, por parte de:
 - partes envolvidas em litígios (e respetivos representantes); e
 - reguladores e governos.

Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

Constituição

- 2.4 A independência do plano de mediação financeira é estabelecida por lei ou constituição aprovada por uma agência de interesse público.
- 2.5 As partes envolvidas em litígios não estão em posição de exercer, direta ou indiretamente, influência comercial ou de qualquer tipo sobre o plano de mediação financeira.
- 2.6 O plano de mediação financeira é livre de publicar relatórios sobre o seu trabalho e sobre questões que motivem reclamações.¹

Resolução de casos

- 2.7 As decisões sobre os casos são tomadas por um mediador ou por um painel de decisão composto por um presidente independente e um número igual de representantes da indústria e representantes do consumidor.
- 2.8 Um mediador e um presidente do painel de decisão não trabalharam, nos últimos três anos, numa empresa financeira (ou associação industrial do setor) abrangida pelo plano de mediação.²
- 2.9 Apenas um mediador ou painel de decisão:
 - decide se um caso se enquadra na jurisdição;
 - escolhe o procedimento para a resolução de qualquer caso; ou
 - decide/recomenda o resultado de qualquer caso.

1 A secção 7 sobre transparência e responsabilização aborda a publicação e o conteúdo de um relatório anual.

2 A secção 5 sobre eficácia aborda a experiência, os conhecimentos e a formação.

2.10 Uma decisão vinculativa ou recomendação não vinculativa de um mediador ou painel de decisão só pode ser anulada pelos tribunais (ou órgão jurisdicional com independência e autoridade equivalentes).

2.11 Um decisor revela qualquer conflito de interesses relativamente ao caso e deixa de estar envolvido no mesmo, salvo acordo contrário de ambas as partes.

Nomeação e termos

2.12 Um decisor é nomeado por qualquer das seguintes entidades que suscite a confiança do público no país relevante:

- a legislatura, o governo, o(s) regulador(es) financeiro(s) ou uma entidade que conte apenas com membros de interesse público; ou
- uma entidade com uma proporção equilibrada de membros, por exemplo:
 - um terço de cada entre regulador(es) financeiro(s), a indústria financeira e organizações de consumidores; ou
 - números iguais entre a indústria financeira e organizações de consumidores com um presidente independente; ou
 - uma maioria composta por membros independentes.

2.13 A entidade que nomeia um decisor não inclui:

- uma maioria de representantes da indústria; nem
- uma maioria de representantes do consumidor.

2.14 As nomeações de decisores ocorrem através de um processo transparente na sequência de anúncio público.

2.15 Independentemente de quem o nomeie, um decisor é nomeado em termos que assegurem a sua independência relativamente:

- à indústria financeira e organizações de consumidores;
- ao(s) regulador(es) financeiro(s) e ao governo; e
- a quem nomeou o decisor.

2.16 Um decisor é nomeado (ou renomeado) durante um período suficiente para garantir a independência (normalmente, por um mínimo de cinco anos) e não pode ser afastado – exceto por incapacidade, conduta indevida ou outra justa causa.

2.17 Qualquer decisão de afastamento de um decisor cabe a uma entidade independente da indústria financeira e das organizações de consumidores.

2.18 Se for possível renomear um decisor, o processo não compromete a sua independência e é-lhe indicado o resultado pelo menos um ano antes do fim do período de vigência anterior.

2.19 O pagamento de um decisor não está sujeito a redução ou suspensão nem é influenciado pelo resultado dos casos.

Colaboradores e recursos

2.20 O plano de mediação financeira é dotado de recursos suficientes para lidar eficazmente com a sua carga de trabalho. As suas operações não são para fins lucrativos.

- 2.21 A estrutura de financiamento está organizada de forma que as entidades financiadoras (sejam elas do setor público ou privado) não possam influenciar o trabalho do plano de mediação financeira.
- 2.22 O plano de mediação financeira tem capacidade para selecionar e contratar os seus próprios colaboradores.

Conselho administrativo

- 2.23 Pode ser útil, embora não essencial, o plano de mediação financeira dispor de um conselho administrativo independente para:
- nomear decisores;
 - ajudar a salvaguardar a independência dos decisores;
 - ajudar a garantir que o plano de mediação dispõe de recursos adequados para lidar com o seu trabalho;
 - supervisionar a eficiência e eficácia do plano de mediação; e
 - aconselhar sobre a direção estratégica do plano de mediação.
- 2.24 Um conselho administrativo não está envolvido:
- na decisão de casos; nem
 - na gestão quotidiana do plano de mediação financeira.
- 2.25 Os membros de um conselho administrativo são compostos por qualquer das seguintes entidades que suscite a confiança do público no país relevante:
- nomeados pela legislatura, o governo, o(s) regulador(es) financeiro(s) ou uma entidade que conte apenas com membros de interesse público; ou
 - uma entidade com uma proporção equilibrada de membros, por exemplo:
 - um terço de cada entre regulador(es) financeiro(s), a indústria financeira e organizações de consumidores; ou
 - números iguais entre a indústria financeira e organizações de consumidores com um presidente independente; ou
 - uma maioria composta por membros independentes.
- 2.26 Um conselho administrativo não inclui:
- uma maioria de representantes da indústria; nem
 - uma maioria de representantes do consumidor.
- 2.27 As nomeações de membros de um conselho administrativo ocorrem através de um processo transparente na sequência de anúncio público.
- 2.28 Independentemente de quem os nomeie, os membros do conselho administrativo são nomeados em termos que:
- exigem que ajam no âmbito do interesse público; e
 - assegurem a sua independência relativamente a quem os nomeia.
- 2.29 Um membro de qualquer conselho administrativo revela qualquer conflito de interesses e deixa de estar envolvido numa discussão ou decisão.
-

3 Clareza de âmbito e poderes

Princípio fundamental

que os membros deverão esforçar-se por cumprir, na medida do possível

- 3.1 O plano de mediação financeira deverá publicar detalhes sobre:
- o âmbito da sua jurisdição;
 - os seus processos de inquérito e resolução de casos;
 - os seus poderes;
 - o estado das suas decisões;
 - qualquer efeito da utilização do plano de mediação nos direitos legais do reclamante; e
 - quais as informações que são (ou não) mantidas em confidencialidade.

Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

Noções básicas

- 3.2 O plano de mediação financeira publica detalhes sobre:
- o seu endereço postal, número de telefone, endereço de e-mail e website;
 - os fundamentos da sua autoridade;
 - os seus decisores, o respetivo método de nomeação e termo do cargo; e
 - a sua adesão a qualquer rede nacional ou internacional.

Jurisdição

- 3.3 O plano de mediação financeira publica detalhes sobre o âmbito da sua jurisdição, incluindo:
- as empresas financeiras abrangidas;
 - os tipos de serviços abrangidos;
 - se isso inclui serviços prestados além-fronteiras;
 - se o reclamante tem de ser um cliente;
 - se as empresas podem apresentar reclamações e, em caso afirmativo, que tipos de empresas;
 - quaisquer limites de tempo para um litígio ser apresentado ao plano de mediação;
 - qualquer valor mínimo ou máximo de litígios que o plano de mediação suporte; e
 - quaisquer fundamentos para o plano de mediação poder recusar um litígio enquadrado na sua jurisdição.

Processos

- 3.4 O plano de mediação financeira publica detalhes sobre os seus processos de inquérito e resolução de casos, incluindo:
- se é necessário o reclamante apresentar primeiro a reclamação diretamente à empresa financeira;
 - quaisquer requisitos sobre a forma como as empresas financeiras lidam com reclamações;
 - qualquer ação necessária por parte do reclamante antes de encaminhar um litígio para o plano de mediação;
 - se o plano de mediação lida com inquéritos;
 - se o plano de mediação recorre a negociação/conciliação/mediação;
 - se o plano de mediação investiga casos de forma ativa;

- o(s) idioma(s) em que os litígios podem ser apresentados e processados; e
- se a apresentação de um litígio ao plano de mediação suspende algum limite de tempo para apresentação do litígio em tribunal.

Poderes

- 3.5 O plano de mediação financeira publica detalhes sobre os seus poderes, incluindo:
- qualquer poder para solicitar informações ou documentos a qualquer das partes;
 - o fundamento para a decisão dos litígios (por exemplo, isenção/igualdade);
 - qualquer limite máximo ao montante de compensação que pode recomendar/atribuir;
 - se a compensação se limita a perdas financeiras;
 - se a compensação pode acumular juros até à data do pagamento;
 - se é possível (e, em caso afirmativo, se é provável) atribuir custos;
 - se as empresas financeiras podem ser instadas a outras ações para compensarem o reclamante; e
 - se as empresas financeiras podem ser instadas a alterar os seus processos.

Estado das decisões

- 3.6 O plano de mediação financeira publica detalhes sobre o estado das suas decisões, incluindo:
- se são publicadas;
 - se são vinculativas para as empresas financeiras;
 - se forem vinculativas, como podem ser implementadas;
 - se não forem vinculativas, a percentagem de casos em que são seguidas pelas empresas financeiras;
 - se existem consequências caso não sejam vinculativas nem seguidas (por exemplo, publicidade);
 - se são vinculativas para o reclamante; e
 - se existe a possibilidade de revisão ou recurso em tribunal.

Confidencialidade

- 3.7 O plano de mediação financeira publica detalhes sobre se:
- as identidades das partes são mantidas em confidencialidade;
 - outras informações sobre os litígios são mantidas em confidencialidade; e
 - uma parte pode utilizar informações resultantes da investigação/decisão em processos judiciais/de arbitragem subsequentes.

Publicação

- 3.8 Estes detalhes são disponibilizados ao público:
- no website do plano de mediação financeira; e
 - de qualquer outra forma apropriada no país relevante.

4 Acessibilidade

Princípio fundamental

que os membros deverão esforçar-se por cumprir, na medida do possível

- 4.1 As empresas financeiras deverão ser instadas a informar os clientes relativamente ao plano de mediação financeira.
- 4.2 O plano de mediação financeira deverá:
- fornecer informações abrangentes no seu website e de outras formas apropriadas;
 - ser facilmente acessível e disponibilizado aos reclamantes (sem impedimentos de custo);
 - comunicar de forma clara; e
 - tomar as providências apropriadas para reclamantes vulneráveis.

Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

Empresas financeiras

- 4.3 As empresas financeiras são instadas a informar os clientes por escrito relativamente ao plano de mediação financeira.
- no website da empresa financeira, se existir;
 - no ponto de venda;
 - em contratos;
 - se o cliente apresentar uma reclamação; e
 - na respetiva decisão final escrita relativamente a uma reclamação.
- 4.4 A decisão final escrita da empresa financeira relativamente à reclamação inclui detalhes sobre:
- como contactar o plano de mediação financeira; e
 - quaisquer limites de tempo aplicáveis.

Website do plano de mediação financeira

- 4.5 O plano de mediação financeira dispõe do seu próprio website, que deverá incluir, pelo menos:
- o âmbito da sua jurisdição;
 - os seus processos de inquérito e resolução de casos;
 - os seus poderes;
 - o estado das suas decisões;
 - as informações que são mantidas em confidencialidade e o que poderá ser publicado;
 - o seu relatório anual mais recente;
 - quaisquer consultas atuais; e
 - o resultado de quaisquer consultas recentes.

Outras fontes de informação

- 4.6 O plano de mediação financeira garante que as informações também são prontamente disponibilizadas a potenciais reclamantes que não tenham acesso à Internet. Dependendo das circunstâncias nacionais, isto pode exigir que o plano de mediação disponibilize as informações através de:

- organizações de defesa do consumidor;
- centros locais de defesa do consumidor;
- bibliotecas públicas;
- autoridades locais;
- outros locais onde seja habitual facultar informações aos consumidores;
- representantes eleitos; e
- meios de comunicação.

Comunicação

- 4.7 O plano de mediação financeira é facilmente acessível e disponibilizado aos reclamantes para apresentação de litígios:
- online;
 - por correio; e
 - por telefone.
- 4.8 Em qualquer país cuja cultura predominante o exija, o plano de mediação financeira é facilmente acessível e disponibilizado aos reclamantes que necessitem de reuniões presenciais.
- 4.9 Os reclamantes podem abordar o plano de mediação financeira diretamente, sem necessidade de recorrer a outra pessoa/organização – salvo qualquer requisito no sentido de apresentar primeiro a reclamação à empresa financeira.
- 4.10 O plano de mediação financeira:
- garante que todas as suas comunicações (incluindo as respetivas cartas e decisões/recomendações) estão numa linguagem clara e isenta de termos técnicos; e
 - toma as providências apropriadas para consumidores que sejam particularmente vulneráveis devido a deficiência, idade, idioma, literacia ou outro motivo.

Isenção de custos para os reclamantes

- 4.11 O plano de mediação financeira é gratuito para os reclamantes.

[Se isso for impossível (devido às circunstâncias nacionais), qualquer encargo para os reclamantes deverá ser modesto, não devendo exceder 5 por cento do salário semanal médio desse país.]

Acesso ao tribunal

- 4.12 Um reclamante é livre de escolher se pretende apresentar um litígio em tribunal em vez de ao plano de mediação financeira. Nenhum acordo celebrado antes da materialização do litígio exige que o reclamante recorra ao plano de mediação em vez do tribunal.

5 Eficácia

Princípio fundamental

que os membros deverão esforçar-se por cumprir, na medida do possível

5.1 Deverá existir:

- uma definição clara do que constitui uma reclamação; e
- obrigações claras para as empresas financeiras no sentido de lidarem com reclamações de forma justa e imediata.

5.2 Os planos de mediação financeira deverão dispor de:

- um processo flexível e informal (em que as partes não necessitem de consultores profissionais);
- decisores competentes; e
- recursos apropriados.

Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

Obrigações para as empresas financeiras

5.3 O que constitui uma reclamação é claro e está documentado. Por exemplo:

- pode tratar-se de qualquer expressão verbal/escrita de insatisfação; ou
- tem de tratar-se de uma reclamação formal por escrito?

5.4 As empresas financeiras que se enquadrem na jurisdição do plano de mediação financeira devem:

- dispor de um processo interno para reclamações que seja acessível, eficaz e isento e esteja publicado;
- emitir uma resposta escrita a uma reclamação, com motivos, dentro de um prazo especificado;
- informar os reclamantes de que, caso continuem insatisfeitos, podem recorrer ao plano de mediação;
- dispor de uma única pessoa com responsabilidade global pelo processamento de reclamações;
- responder imediatamente a comunicações do plano de mediação;
- fornecer as informações e os documentos solicitados pelo plano de mediação; e
- cumprir imediatamente as decisões do plano de mediação.

Processo informal e flexível

5.5 O plano de mediação financeira dispõe de um processo informal e flexível para que nenhuma das partes necessite de um advogado ou consultor (embora as partes não estejam proibidas de recorrer a um caso pretendam).

5.6 O plano de mediação financeira:

- lida com inquéritos para resolver alguns problemas antes que atinjam a proporção de litígios;
- assume um papel ativo na decisão das evidências que se não necessárias e respetiva apresentação;
- obtém relatórios de especialistas quando necessário;

- utiliza a mediação informal para chegar a um acordo justo, quando tal é possível e apropriado; e
- emite uma decisão formal sobre os casos que não estão resolvidos.

Informações, aconselhamento e formação

- 5.7 O plano de mediação financeira contribui para a resolução precoce de reclamações:
- publicando detalhes sobre a sua abordagem a litígios comuns;
 - prestando aconselhamento a consumidores e empresas financeiras; e
 - ajudando na formação de departamentos de reclamações de centros de defesa do consumidor e empresas financeiras.

Conhecimentos e competências

- 5.8 Os decisores do plano de mediação financeira:
- dispõem dos conhecimentos e das competências necessários para a resolução de litígios;
 - dispõem de uma compreensão geral da lei;
 - dispõem de conhecimentos sobre os serviços financeiros relevantes; e
 - têm a formação apropriada.

Recursos da mediação financeira

- 5.9 O plano de mediação financeira:
- dispõe dos colaboradores adequados;
 - dispõe do financiamento adequado;
 - é eficiente; e
 - é rentável

para que os litígios possam ser investigados e resolvidos de forma rápida e eficaz.

6 Isenção

Princípio fundamental

que os membros deverão esforçar-se por cumprir, na medida do possível

6.1 O plano de mediação financeira deverá:

- ser rápido;
- ser imparcial;
- proceder com isenção; e
- informar as partes por escrito da sua decisão e dos motivos associados.

Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

Litígios não aceites

6.2 Se um caso não se enquadrar na jurisdição do plano de mediação financeira ou se, por qualquer motivo, for impróprio o plano de mediação financeira aceitá-lo, o reclamante é imediatamente informado dessa decisão e dos motivos associados.

A priori

6.3 Se a decisão do plano de mediação financeira não for vinculativa para a empresa financeira, mesmo que seja aceite pelo reclamante, o plano de mediação informa o reclamante a priori de que:

- a decisão do plano de mediação não será vinculativa para a empresa financeira;
- o reclamante pode desistir a qualquer momento; e
- se aplicável, o reclamante pode optar por se apresentar em tribunal (sujeito a eventuais limites de tempo).

6.4 Se a decisão do plano de mediação financeira for vinculativa para o reclamante, mesmo que seja rejeitada por este, o plano de mediação informa o reclamante a priori de que:

- a decisão do plano de mediação será vinculativa para o reclamante;
- o reclamante pode desistir a qualquer momento antes da emissão da decisão; e
- se aplicável, o reclamante pode optar por se apresentar em tribunal (sujeito a eventuais limites de tempo);

e garante o acordo específico do reclamante para continuar.

Devidas diligências

6.5 O plano de mediação financeira garante que o reclamante e a empresa financeira:

- conseguem apresentar as respetivas informações e argumentos;
- conseguem comentar as informações e os argumentos da parte oposta;
- têm acesso a uma cópia de quaisquer declarações/pareceres de especialistas obtidos pelo plano de mediação;
- conseguem comentar quaisquer declarações/pareceres de especialistas obtidos pelo plano de mediação;
- são informados de que não necessitam de um advogado ou consultor jurídico;
- são informados de que podem procurar aconselhamento independente ou ser representados/assistidos por terceiros; e

- são notificados por escrito sobre o resultado, com motivos.

Rapidez e imparcialidade

6.6 O plano de mediação financeira:

- lida rapidamente com todas as fases do seu processo de inquérito e resolução de litígios;
e
- toma as suas decisões com imparcialidade.

Aceitação de um acordo ou decisão

6.7 Antes de pedir ao reclamante para aceitar um acordo ou decisão, o plano de mediação financeira informa-o:

- sobre o efeito legal (se existir) da aceitação do acordo ou decisão;
 - se aplicável, de que a solução é menos vantajosa para o reclamante do que a de um tribunal;
- e dá ao reclamante tempo razoável para refletir.
-

7 Transparência e responsabilização

Princípio fundamental

que os membros deverão esforçar-se por cumprir, na medida do possível

- 7.1 Os planos de mediação financeira deverão:
- prestar atenção ao interesse público geral nas operações quotidianas e de planeamento prospetivo;
 - realizar consultas públicas sobre o seu âmbito, procedimentos, planos de negócio e orçamentos; e
 - publicar um relatório pelo menos uma vez por ano a explicar o trabalho realizado.

Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

Consulta

- 7.2 O plano de mediação financeira realiza consultas públicas sobre:
- o seu âmbito e procedimentos iniciais;
 - quaisquer alterações significativas ao seu âmbito e/ou procedimentos; e
 - os seus planos de negócio e orçamentos.

Relatório

- 7.3 O plano de mediação financeira publica um relatório pelo menos uma vez por ano com informações sobre:
- os litígios com que lidou; e
 - a forma como lidou com eles.
- 7.4 O relatório inclui detalhes sobre os números e tipos de litígios que:
- foram recebidos;
 - não se enquadravam na jurisdição do plano de mediação;
 - foram recusados pelo plano de mediação (mesmo enquadrando-se na jurisdição);
 - foram descontinuados;
 - foram resolvidos pelo plano de mediação;
 - foram resolvidos a favor do reclamante; e
 - foram resolvidos a favor da empresa financeira.
- 7.5 O relatório também inclui:
- o tempo médio necessário para a resolução de litígios;
 - a taxa de conformidade com os resultados, caso seja conhecida;
 - estudos de caso representativos;
 - quaisquer problemas sistemáticos ou significativos identificados no sistema financeiro;
 - as disposições administrativas do plano de mediação;
 - a forma como preserva a independência dos seus decisores;
 - as disposições do plano de mediação para controlo de qualidade; e
 - a cooperação com outros planos de mediação a nível nacional (quando aplicável) e internacional.

- 7.6 O relatório deverá esclarecer se o plano de mediação financeira fornece informações diretamente a um regulador financeiro sobre quaisquer problemas sistemáticos ou significativos identificados:
- no sistema financeiro; e/ou
 - em empresas financeiras individuais.
- 7.7 O relatório é disponibilizado ao público:
- no website do plano de mediação financeira;
 - na forma impressa; e
 - de qualquer outra forma apropriada no país relevante.

Aspetos financeiros

- 7.8 O plano de mediação financeira:
- publica as suas contas anuais; e
 - dispõe de controlos internos apropriados para demonstrar solidez financeira.

Qualidade dos serviços

- 7.9 O plano de mediação financeira dispõe de um mecanismo sólido para:
- analisar a qualidade dos serviços prestados; e
 - lidar com reclamações sobre a qualidade dos serviços.
-