

# **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](http://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.<sup>1</sup>

### **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.<sup>2</sup>
- 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.
-