



Boas práticas no sector segurador

-

**A supervisão da conduta de mercado
no sector segurador: metodologias de trabalho
e avaliação de resultados**

Eduardo Farinha Pereira

eduardo.pereira@isp.pt



▪ Sumário

Enquadramento

Actividade regulatória

- principais iniciativas em 2009
- enquadramento legal e regulamentar

Supervisão

- supervisão *off-site*
- supervisão *on-site*
- monitorização e supervisão da publicidade
- contributo da gestão de reclamações

Enforcement

- recomendações e determinações específicas
- cancelamento e suspensão de registo
- exercício das competências contra-ordenacionais



▪ **Enquadramento**

A supervisão da actividade seguradora, em moldes equiparáveis à actual, faz-se desde 1907

- de pendor eminentemente prudencial

Supervisão da conduta de mercado levada a cabo pelo ISP

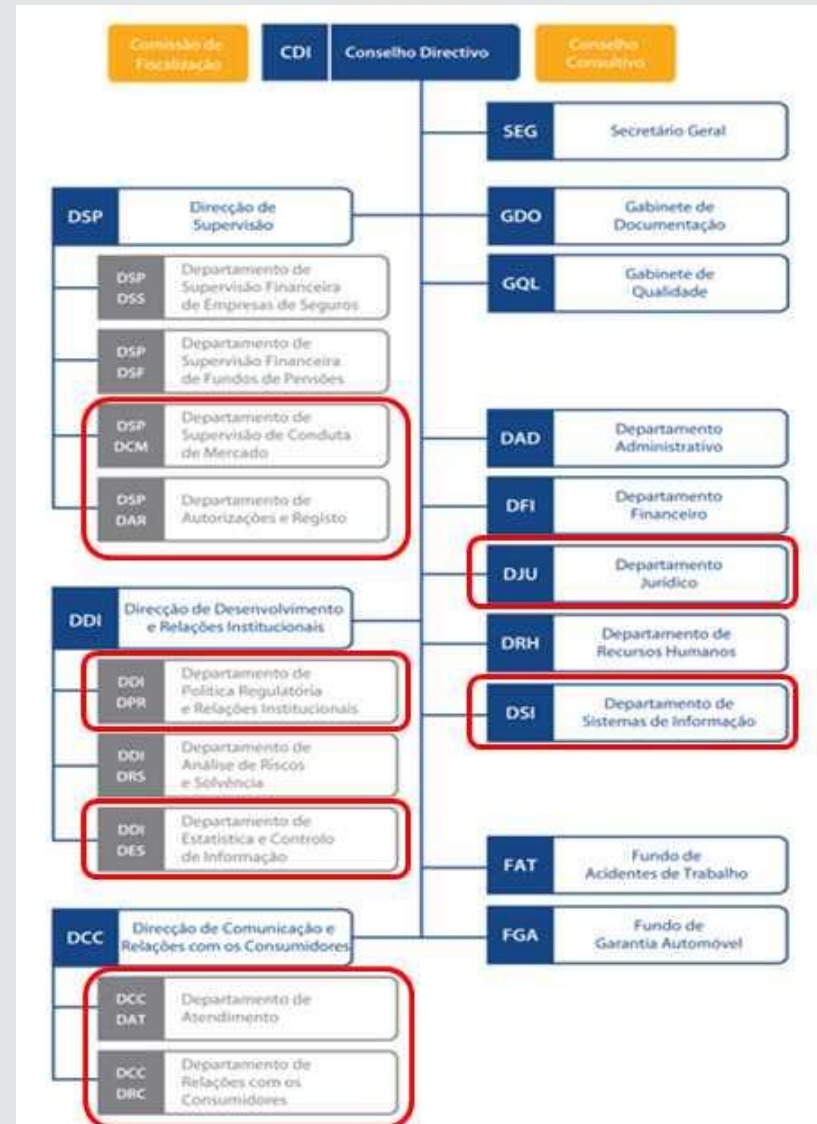
- anteriormente, no âmbito de acções de supervisão prudencial
- desde 2005, de forma autónoma, por uma Equipa de Conduta de Mercado (3 colaboradores), no âmbito da Direcção de Supervisão (DSP)
- desde 2007, através de um Departamento autónomo integrado na DSP (actualmente, 12 colaboradores)
- diversas unidades orgânicas envolvidas no processo de supervisão



A supervisão da conduta de mercado no sector segurador

▪ UO's envolvidas na operacionalização do processo de supervisão

- DSPDCM
- DSPDAR
- DDIDPR
- DDIDES
- DCCDAT
- DCCDRC
- DJU
- DSI





▪ Departamento de Supervisão de Conduta de Mercado

Principais responsabilidades atribuídas

- desenvolver a definição, implementação e exercício do processo de supervisão da conduta de mercado (*off-site* e *on-site*) da actividade seguradora, de fundos de pensões e de mediação de seguros
- coordenar o desenvolvimento e divulgação de entendimentos do ISP sobre a aplicação prática e concreta dos princípios de conduta de mercado
- gerir e monitorizar a informação relativa ao regime de regularização de sinistros automóvel (CPRS)
- colaborar no desenvolvimento do quadro regulamentar aplicável à actividade seguradora, de fundos de pensões e de mediação de seguros
- assegurar a interpretação de legislação e regulamentação em matérias relativas ao processo de supervisão da conduta de mercado
- colaborar nas acções de cooperação internacional do ISP



▪ **Actividade regulatória**

O ISP, *“no âmbito das suas atribuições, (...) emite normas regulamentares de cumprimento obrigatório pelas entidades sujeitas à sua supervisão, as quais são publicadas na 2.ª série do Diário da República”*.

Em 2004

- aprovados os *“Princípios orientadores dos procedimentos de Consulta Pública”* (Circular n.º 27/2004)

Emissão de Circulares

- apesar de não terem carácter vinculativo, constituem importantes linhas orientadoras para os operadores



▪ **Actividade regulatória**

Principais iniciativas, em 2009 e 2010, no plano nacional

- alterações ao regime jurídico de acesso e exercício da actividade seguradora, no âmbito da conduta de mercado, nomeadamente no que se refere ao provedor do cliente e à função autónoma responsável pela gestão de reclamações (Decreto-Lei n.º 2/2009)
- regulamentação da matéria relativa à conduta de mercado e interlocutor perante o ISP (Norma n.º 10/2009-R)
- esclarecimento de questões quanto à aplicação da legislação relativa ao Livro de Reclamações (Circular n.º 1/2009)
- alteração ao regime jurídico dos PPR (Decreto-Lei n.º 125/2009) e consequente regulamentação (Norma n.º 11/2009-R)
- (...)



▪ **Actividade regulatória**

Principais iniciativas, em 2009 e 2010, no plano nacional

- (...)
- condições de pagamento do valor de resgate e de reembolso nos seguros e operações de capitalização (Circular n.º 10/2009)
- medidas de protecção do consumidor na celebração de contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 222/2009)
- critérios e valores orientadores para efeitos de apresentação de proposta razoável para indemnização do dano corporal aos lesados por acidente automóvel (Portaria n.º 679/2009)
- (...)



▪ **Actividade regulatória**

Principais iniciativas, em 2009 e 2010, no plano nacional

- (...)
- regulamentação do regime de reparação dos acidentes de trabalho e de doenças profissionais (Lei n.º 98/2009)
- regulamentação relativa à publicidade efectuada por empresas de seguros, mediadores de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões (Norma n.º 3/2010-R)



▪ **Enquadramento legal e regulamentar**

Para além das iniciativas de 2009 e 2010, referências mais marcantes

- legislação relativa ao acesso e exercício da actividade seguradora (Decreto-Lei n.º 94-B/98)
- legislação relativa à existência e disponibilização do Livro de Reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005)
- legislação relativa à constituição e funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (Decreto-Lei n.º 12/2006)
- regime jurídico da mediação de seguros (Decreto-Lei n.º 144/2006) e consequente regulamentação (Norma n.º 17/2006-R)
- (...)



▪ **Enquadramento legal e regulamentar**

Para além das iniciativas de 2009 e 2010, referências mais marcantes

- (...)
- legislação relativa à discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde (Lei n.º 46/2006, articulada com o Art.º 15.º do regime jurídico do contrato de seguro – RJCS)
- regime jurídico do seguro automóvel (Decreto-Lei n.º 291/2007) e consequente regulamentação, em especial no que se refere ao sistema CPRS (Norma n.º 16/2007-R)
- legislação relativa à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (Lei n.º 25/2008 e Portaria n.º 41/2009)
- RJCS (Decreto-Lei n.º 72/2008)
- (...)



▪ **Enquadramento legal e regulamentar**

Para além das iniciativas de 2009 e 2010, referências mais marcantes

- (...)
- legislação relativa à discriminação em função do género (Lei n.º 14/2008) e regulamentação relativa à obtenção e elaboração dos dados actuariais e estatísticos, no caso de diferenciação nos prémios e prestações individuais de seguros e de fundos de pensões (Norma n.º 8/2008-R)



▪ **Exercício da supervisão *off-site***

Recolha de informação

- análise da informação disponibilizada pelos operadores, ou obtida na sequência de reclamações / denúncias ou de verificação dos seus *sites*
- inquéritos temáticos às entidades supervisionadas (sistemáticos ou pontuais)
- normalmente é utilizada na preparação de uma acção de supervisão *on-site*

Feedback

- contacto com as entidades se existem questões ou dúvidas
- recomendações ou determinações específicas



▪ **Actividades de supervisão *off-site***

Em 2009

- 669 acções de supervisão

Principais áreas em 2009

- implementação do RJCS
- cumprimento das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 94-B/98, e da respectiva regulamentação, em matéria de conduta de mercado
- verificação das práticas de mercado, face à regulamentação sobre a discriminação em função do género
- publicações obrigatórias
- cumprimento dos prazos de regularização de sinistros automóvel, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros



▪ **Actividades de supervisão *off-site***

Principais fontes de informação em 2009

- informações reportadas pelos operadores (44%)
- verificação dos conteúdos de sítios na internet dos operadores (31%)
- análise dos procedimentos implementados pelas empresas de seguros, na sequência de entendimentos divulgados ao mercado (15%), nomeadamente no que se refere
 - à regularização de sinistros (ramo Vida), na sequência de morte da pessoa segura – acesso a dados pessoais de saúde com vista ao pagamento de indemnizações
 - cláusulas de contratos de seguro de saúde – utilização do conceito de serviços clinicamente necessários
 - emissão de certificados provisórios e de cartas verdes



▪ **Actividades de supervisão *off-site***

Principais áreas de intervenção em 2010

- implementação e funcionamento da função de gestão de reclamações
- cumprimento dos requisitos de independência do provedor do cliente
- práticas relativas à não discriminação em razão da deficiência ou de risco agravado de saúde
- procedimentos adoptados na prevenção e repressão do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo
- deveres de divulgação fixados no âmbito do regime da não discriminação em função do género
- (...)



▪ **Actividades de supervisão *off-site***

Principais áreas de intervenção em 2010

- (...)
- procedimentos associados à delegação de poderes aos mediadores para celebrar contratos em nome e por conta das empresas de seguros, de cobrança e/ou de regularização de sinistros, bem como à utilização das “contas clientes”
- cumprimento dos deveres de divulgação obrigatória através dos *sites* dos corretores de seguros bem como a adequação dos conteúdos informativos aí disponibilizados
- publicações periódicas
- comercialização de produtos à distância
- códigos de conduta implementados pelas empresas de seguros e condições em que são divulgados



▪ **Exercício da supervisão *on-site***

“Credenciada” ou “cliente-mistério”

Execução *off-site*

- análise de toda a informação disponibilizada
- relatório *draft* (exercício do contraditório pelo operador supervisionado) com as principais constatações
- relatório final
- emissão de conclusões / recomendações por carta dirigida ao órgão de administração do operador supervisionado

Acções de *follow-up*

- confirmação de que as recomendações foram implementadas
- não necessariamente em modo *on-site*



▪ **Exercício da supervisão *on-site***

Possíveis consequências

- para além das alterações / recomendações apresentadas formalmente, que constituem o principal objectivo da acção de supervisão individualizada
 - instauração de procedimento contra-ordenacional
 - divulgação ao mercado de práticas inadequadas detectadas e recomendações específicas



▪ **Actividades de supervisão *on-site***

Em 2009

- 59 acções de supervisão, das quais 45 como “cliente-mistério”

Principais áreas em 2009

- mediação de seguros
 - prestação de informação pré-contratual
 - cumprimento dos requisitos de acesso e exercício dos mediadores de seguros
- procedimentos implementados pelas empresas de seguros no âmbito da regularização de sinistros automóvel
- observância dos deveres de informação a prestar aos participantes e beneficiários pelas entidades gestoras de fundos de pensões



▪ **Actividades de supervisão *on-site***

Principais áreas de intervenção em 2010

- práticas relativas aos seguros de vida associados ao crédito
- práticas associadas à atribuição de participação de resultados nos seguros de vida-grupo contributivos
- prazos e condições de pagamento de reembolsos e resgates no âmbito de seguros e operações de capitalização
- procedimentos adoptados na prevenção e repressão do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo
- prazos de regularização de sinistros automóvel
- cumprimento dos deveres de informação dos mediadores perante os seus clientes
- (...)



▪ **Actividades de supervisão *on-site***

Principais áreas de intervenção em 2010

- (...)
- requisitos genéricos de exercício da actividade de mediação de seguros
- preenchimento dos requisitos legais pelos elementos do órgão de administração e pelas pessoas directamente envolvidas na actividade de mediação de seguros
- verificação pelas empresas de seguros das condições de acesso de mediadores de seguros ligados



▪ **Monitorização e supervisão da publicidade**

Implementação de um novo mecanismo de monitorização sistemática da publicidade

- selecção diária do material publicitário divulgado através da imprensa escrita, da rádio e televisão e de cartazes

Redefinição dos procedimentos internos

Em 2009

- 429 anúncios analisados
- em especial: 40% no âmbito de seguros associados a outros produtos ou serviços publicitados a título principal e 37% nos ramos Não Vida (24% relativo ao seguro automóvel e 9% a seguros de doença)
- detectadas 6 situações irregulares



▪ **Contributo da área de gestão de reclamações**

A apreciação de uma reclamação pode dar origem a diligências de supervisão ou à ponderação de uma nova iniciativa no plano regulatório

Em 2009

- utilização de uma nova matriz de classificação estatística, com vista
 - à identificação de áreas de risco
 - à individualização de situações que podem implicar acções na área da supervisão
 - à formação de *benchmarks* e *rankings* face aos mercados e aos seus principais intervenientes
- 6.968 reclamações, das quais 34% através do Livro de Reclamações
- (...)



▪ **Contributo da área de gestão de reclamações**

Em 2009

- (...)
- por produtos: 53% relativos ao seguro automóvel, 16% ao ramo Vida e 8% aos seguros de incêndio/multi-riscos
- por assunto: 54% no âmbito do sinistro (em particular na regularização e na definição de responsabilidades), 23% do conteúdo/vigência do contrato (principalmente incumprimento contratual) e 7% do prémio (cobrança indevida ou mora da empresa de seguros)
- por tipo/qualidade do reclamante: 67% de clientes e 31% de terceiros
- por desfecho da reclamação: 55% favorável ao reclamante



▪ **Enforcement**

No âmbito das recomendações e determinações específicas (*cf.* Art.º 5.º do Estatuto do ISP)

Em 2009

- 289 instruções aos operadores, das quais 18 corresponderam a determinações específicas,
- 66% no âmbito dos ramos Não Vida, 24% do ramo Vida, 5% dos fundos de pensões e 3% da mediação de seguros
- as mais estruturantes em matéria de conduta de mercado estão disponíveis no *site* do ISP



▪ ***Enforcement***

Cancelamento e suspensão de registos na área da mediação de seguros

Em 2009

- 1.271 cancelamentos e 617 suspensões
- 39% por impossibilidade de contacto com o mediador superior a 90 dias
- 34% na sequência da verificação sistemática do registo (p.ex. por não possuir seguro de responsabilidade profissional válido)
- 27% a partir do reporte de empresas de seguros



▪ **Enforcement**

Exercício das competências sancionatórias, nomeadamente através da instauração e instrução de processos contra-ordenacionais

Em 2009

- 169 processos de contra-ordenação instaurados
- 62% relativos, principalmente, a acidentes de trabalho e a condições de acesso e exercício da actividade seguradora
- 29% no âmbito da regularização de sinistros automóvel
- cerca de 5% por incumprimento das disposições relativas ao Livro de Reclamações
- cerca de 5% no âmbito da mediação de seguros



- **Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2009**



Disponível em

<http://www.isp.pt/NR/exeres/5DC992B5-BFA0-4D8F-8A49-AD7ED27C9FFC.htm>