

Atividades de regulação  
e supervisão da conduta  
de mercado

**2011**  
Síntese intercalar  
1º semestre



Instituto de Seguros de Portugal

Autoridade de Supervisão de Seguros e  
Fundos de Pensões • Autorité de Contrôle  
des Assurances et des Fonds de Pensions du  
Portugal • Portuguese Insurance and Pension  
Funds Supervisory Authority





Instituto de Seguros de Portugal

## **Atividades de regulação e supervisão da conduta de mercado**

**2011**

**Síntese intercalar**

**1.º semestre**

**Instituto de Seguros de Portugal**

Lisboa, Setembro de 2011

Disponível em [www.isp.pt](http://www.isp.pt)



## Índice temático

5	<b>Nota introdutória</b>
9	<b>1   Atividade de supervisão da conduta de mercado</b>
11	1.1. Supervisão <i>off-site</i>
14	1.2. Supervisão <i>on-site</i>
17	<b>2   Enforcement</b>
19	2.1. Recomendações e determinações específicas
21	2.2. Cancelamentos e suspensão de registros – Mediação de seguros
23	2.3. Exercício das competências sancionatórias
27	<b>3   Análise da evolução das reclamações</b>
29	3.1. Apresentação de dados estatísticos e respetiva apreciação
29	3.1.1. Evolução do número de reclamações
30	3.1.2. Distribuição das reclamações por ramo, tipo ou modalidade de seguro
32	3.1.3. Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação
34	3.1.4. Tipo / qualidade do reclamante
34	3.1.5. Desfecho dos processos de reclamação
36	3.2. Conclusões
37	<b>4   Monitorização e supervisão da publicidade</b>
39	4.1. Dados gerais sobre a publicidade monitorizada
39	4.1.1. Evolução do número de anúncios
39	4.1.2. Análise da publicidade em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões
41	4.1.3. Análise da monitorização da publicidade em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões
42	4.2. Dados sobre a identificação de situações irregulares
42	4.2.1. Distribuição de campanhas, número de anúncios e situações irregulares por meses
43	4.2.2. Distribuição do número de anúncios e irregularidades por tipo de seguro / fundo de pensões
43	4.2.3. Distribuição de situações irregulares por tipo de operador e por matéria
44	4.3. Conclusões



Nota introdutória

5



## Nota introdutória

O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) iniciou em 2009 a publicação do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado cuja periodicidade se tem mantido anual.

A experiência entretanto alcançada permite verificar que a divulgação de elementos de natureza estatística e qualitativa sobre estas matérias tem um impacto positivo no domínio da disciplina do mercado.

Reconhecendo, assim, que este documento constitui um referencial relevante no setor segurador e dos fundos de pensões e ponderadas as vantagens associadas à disponibilização de informação sobre as atividades do ISP naquelas áreas para operadores, consumidores e demais interessados, procede-se à divulgação de uma síntese semestral intercalar.

Esta síntese intercalar abrange o exercício das competências do ISP no plano da supervisão da conduta de mercado desde o início do ano até 30 de junho de 2011, sendo constituída por quatro capítulos distintos, em função de diferentes áreas de intervenção do ISP.

No primeiro capítulo, dedicado à *Atividade de supervisão da conduta de mercado*, descrevem-se as ações desenvolvidas no âmbito da monitorização do comportamento das empresas de seguros, dos mediadores e das sociedades gestoras de fundos de pensões no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

As atividades desenvolvidas em sede de *Enforcement* são tratadas no segundo capítulo, sendo analisados os dados relativos (i) às recomendações e determinações específicas dirigidas aos operadores, visando a correção de eventuais irregularidades detetadas, (ii) à suspensão ou ao cancelamento do registo dos mediadores de seguros e (iii) à instauração e instrução de processos contraordenacionais relativos à prática de ilícitos, com vista à aplicação de sanções.

O terceiro capítulo refere-se à *Análise da evolução das reclamações*, sintetizando a atuação do ISP no contexto da apreciação das reclamações recebidas diretamente ou através do Livro de Reclamações. Em concreto, são examinados os dados estatísticos relativos aos processos geridos no âmbito do sistema de tratamento adotado.

Por fim, no capítulo quarto, apresentam-se os elementos estatísticos afetos à publicidade analisada pela autoridade de supervisão no primeiro semestre de 2011. São igualmente examinadas as situações irregulares identificadas neste período, ponderada a respetiva segmentação por meses, por tipo de seguro / fundo de pensões e por tipo de operador e matéria.



capítulo 1  
Atividade de supervisão da  
conduta de mercado

9



# 1 Atividade de supervisão da conduta de mercado

A atuação do ISP assenta na realização de ações de dois tipos, designadas por supervisão *off-site* e supervisão *on-site*. No primeiro caso, a informação é analisada pelo ISP nas suas instalações, na sequência do envio de elementos pelos operadores ou da respetiva obtenção pela autoridade de supervisão, nomeadamente, nos sítios daqueles na Internet. Na segunda situação, as equipas do ISP deslocam-se às instalações das entidades supervisionadas, sem prejuízo de o exame da documentação ali recolhida poder ser posteriormente efetuado no próprio ISP.

Acresce que as ações de supervisão *on-site* admitem duas formas distintas, consoante os técnicos do ISP se apresentem nessa qualidade ou não. Deste modo, nas inspeções credenciadas as equipas de supervisão identificam-se enquanto tal e, em muitos casos, as entidades visadas são antecipadamente informadas sobre a realização das mesmas. Nas inspeções designadas por “cliente-mistério”, os técnicos do ISP omitem o facto de serem colaboradores da autoridade de supervisão, agindo como potenciais clientes.

Assim, no primeiro semestre de 2011, registaram-se 522 ações de supervisão, entre as quais se destacam as realizadas na modalidade *off-site* (469), conforme se pode observar no quadro seguinte<sup>1</sup>.

**Quadro 1.1.** Número de ações de supervisão

N.º ações de supervisão	1.º Semestre de 2011
<i>Off-site</i>	469
<i>On-site</i>	53
<b>Total</b>	<b>522</b>

O número elevado de ações *off-site* face às *on-site* (53) justifica-se, sobretudo, pelo conjunto diversificado de inquéritos efetuados pela autoridade de supervisão às entidades supervisionadas, assim como à análise da informação que periodicamente é remetida ao ISP pelas empresas de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e mediadores, no contexto do cumprimento de deveres legais e regulamentares.

Note-se que os dados mencionados não incluem, todavia, uma parte significativa da atividade regular que é desenvolvida pela estrutura do ISP que se dedica especificamente à supervisão da conduta de mercado, por exemplo, o acompanhamento efetuado na sequência de processos de reclamações e denúncias. Com efeito, importa contabilizar 257 novos casos desta natureza respeitantes ao período decorrido entre janeiro e junho de 2011.

## 1.1. Supervisão *off-site*

A atividade de supervisão *off-site* relativa ao primeiro semestre de 2011 incidiu especialmente sobre quatro grandes áreas.

- Práticas discriminatórias em razão da deficiência ou do risco agravado de saúde, tendo sido realizado um inquérito junto do mercado segurador no sentido de atualizar a informação que anteriormente havia sido recolhida pelo ISP sobre esta matéria, na sequência da publicação da Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto.

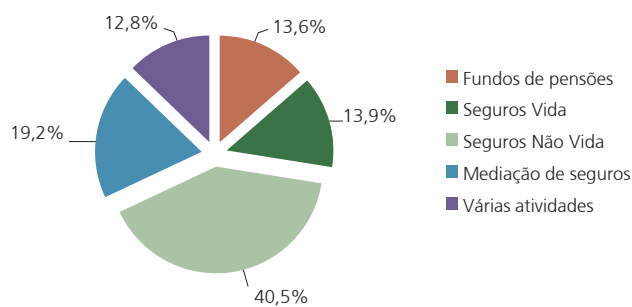
<sup>1</sup> As informações estatísticas referidas neste capítulo correspondem aos casos tratados no âmbito de processos abertos durante o primeiro semestre de 2011, bem como àqueles que constituíram novas ações de seguimento naquele período, por parte do ISP, relativamente a processos de anos anteriores.

- Regras de apuramento e cálculo da indemnização de clientela em caso de cessação de contrato de mediação com empresa de seguros, tema sobre o qual o ISP publicou uma síntese do seu entendimento<sup>2</sup>, encontrando-se em preparação o envio de uma carta-circular a todas as empresas de seguros com sede social em Portugal e sucursais que exerçam atividade em território português.
- Evolução do número de reclamações apresentadas ao ISP sobre empresas de seguros. Nesta sede, foi promovida a divulgação aos operadores visados dos dados estatísticos referentes às reclamações de que foram objeto.
- Cumprimento e divulgação dos prazos médios de regularização de sinistros automóveis, previstos no Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto (CPRS), nomeadamente, no que se refere à metodologia de cálculo subjacente àquela divulgação.

Atendendo à relevância e aos recursos envolvidos, importa igualmente destacar a análise efetuada à observância das obrigações de divulgação dos documentos de prestação de contas das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões, bem como da informação sobre o exercício de direitos de voto por parte destas últimas nas sociedades emitentes dos valores mobiliários que integram o património dos fundos por si geridos.

Da leitura do gráfico 1.1, é possível concluir que parte significativa das ações de supervisão *off-site* incidiram sobre a atividade Não Vida representando 40,5%. No entanto, merece também destaque a atividade de mediação em virtude do acompanhamento, das regras de apuramento e cálculo das indemnizações de clientela, como referido anteriormente.

**Gráfico 1.1.** Áreas das ações de supervisão *off-site*



O quadro seguinte permite aferir que, no primeiro semestre de 2011, o exame de sítios na Internet e as ações de recolha de informação na sequência da divulgação de entendimentos ao mercado registaram, em termos relativos, uma menor expressão nas ações *off-site* (aproximadamente 27%), quando comparadas com o número de ações de supervisão desenvolvidas com base nos dados reportados pelos operadores com periodicidade regular ou noutras fontes de informação. Note-se que as ações efetuadas nestas duas últimas modalidades referidas, que sobressaem em relação às demais (totalizando, no seu conjunto, cerca de 73%), incidiram em grande parte sobre os seguros dos ramos Não Vida (em especial, o seguro automóvel).

<sup>2</sup> Cfr. PAR/228/10/DCM/DSP, de 14 de Setembro, *FÓRUM – Revista Semestral do Instituto de Seguros de Portugal*, edição n.º 30, pág. 163, Lisboa: Instituto de Seguros de Portugal, 2011.

**Quadro 1.2.** Origem das ações de supervisão *off-site*

Supervisão <i>off-site</i>		1.º Semestre de 2011	
<b>Sítios na Internet</b>			10,0%
	Fundos de pensões	22	46,8%
	Seguros Não Vida	25	53,2%
	<i>Subtotal</i>	47	
<b>Entendimentos</b>			17,1%
	Mediação de seguros	80	100,0%
	<i>Subtotal</i>	80	
<b>Informações reportadas</b>			32,2%
	Fundos de pensões	18	11,9%
	Seguros Vida	27	17,9%
	Seguros Não Vida	72	47,7%
	Mediação de seguros	1	0,7%
	Várias atividades	33	21,9%
	<i>Subtotal</i>	151	
<b>Outras fontes de informação</b>			40,7%
	Fundos de pensões	24	12,6%
	Seguros Vida	38	19,9%
	Seguros Não Vida	93	48,7%
	Mediação de seguros	9	4,7%
	Várias atividades	27	14,1%
	<i>Subtotal</i>	191	
<b>Total</b>		<b>469</b>	

Apreciando a informação constante do quadro 1.3., verifica-se que, durante os primeiros seis meses de 2011, o exame dos sítios na Internet versou sobre a informação prestada pelos operadores durante a vigência dos contratos por estes subscritos, enquanto os entendimentos incidiram nas condições de acesso e exercício da atividade de mediação de seguros.

Constata-se ainda que, no mesmo período, a análise às *Informações reportadas* e à suportada por *Outras fontes de informação* relacionou-se sobretudo, respetivamente, com as matérias da discriminação em função de deficiência ou de risco agravado de saúde (84) e do cumprimento da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho<sup>3</sup>, sobre Conduta de mercado (91).

Em relação às ações de supervisão *off-site* promovidas com base em informações reportadas ou noutras fontes de informação e para além dos assuntos anteriormente referidos, é importante assinalar um conjunto adicional de temáticas: (i) publicidade, em especial, no que respeita ao acompanhamento da aplicação da Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de março<sup>4</sup>, (ii) prestação de informação adequada durante a vigência dos contratos e (iii) cumprimento dos prazos de regularização de sinistros automóveis legalmente previstos, à qual correspondem, respetivamente, 54, 38 e 28 ações.

3 Publicada no *Diário da República* n.º 129, 2.ª série, de 07-07-2009.

4 Publicada no *Diário da República* n.º 58, 2.ª série, de 24-03-2010.

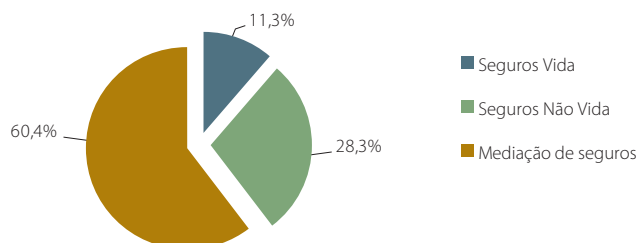
**Quadro 1.3.** Áreas / temas / setores das ações de supervisão *off-site*

Supervisão <i>off-site</i>		1.º Semestre de 2011	
<b>Sítios na Internet</b>			
Informação durante a vigência do contrato	47	100,0%	
	<i>Subtotal</i>	47	
<b>Entendimentos</b>			
Mediação - condições de acesso e exercício	80	100,0%	
	<i>Subtotal</i>	80	
<b>Informações reportadas</b>			
Publicidade	3	2,0%	
Publicações obrigatórias	1	0,7%	
Informação durante a vigência do contrato	36	23,8%	
Discriminação - deficiência / risco agravado de saúde	71	47,0%	
CPRS	26	17,2%	
Norma Regulamentar sobre conduta de mercado	12	7,9%	
Outras práticas incorretas	1	0,7%	
Outros	1	0,7%	
	<i>Subtotal</i>	151	
<b>Outras fontes de informação</b>			
Publicidade	51	26,7%	
Informação contratual	2	1,0%	
Discriminação - deficiência / risco agravado de saúde	13	6,8%	
Branqueamento de capitais	1	0,5%	
CPRS	2	1,0%	
Norma Regulamentar sobre conduta de mercado	79	41,4%	
Regularização de sinistros, exceto CPRS	5	2,6%	
Mediação - condições de acesso e exercício	2	1,0%	
Atividade não autorizada	4	2,1%	
Outras práticas incorretas	26	13,6%	
Outros	6	3,1%	
	<i>Subtotal</i>	191	
	<b>Total</b>	<b>469</b>	

## 1.2. Supervisão *on-site*

As ações de supervisão *on-site* conduzidas no primeiro semestre de 2011 procuraram aferir o grau de cumprimento dos textos legais e regulamentares por parte das entidades supervisionadas, mas também avaliar a aplicação das recomendações e orientações emitidas pelo ISP. Este tipo de ações visou essencialmente a atividade de mediação de seguros, representando cerca de 60% do total das inspeções, conforme ilustra o gráfico 1.2. Esta preponderância deve-se fundamentalmente ao elevado número de operadores sujeitos à supervisão do ISP.

**Gráfico 1.2.** Áreas da supervisão *on-site*



Na área da mediação de seguros, o principal enfoque das inspeções correspondeu à observância das respetivas condições de acesso e exercício. Paralelamente, mereceram especial atenção os temas da prestação de informações pré-contratuais e da publicidade.

Cerca de 28% das ações *on-site* efetuadas no período em análise incidiram sobre matérias incluídas nos ramos Não Vida, destacando-se a verificação do cumprimento do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, referente ao funcionamento dos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*), as regras relativas à publicidade e a regularização de sinistros automóveis.

O número de ações realizadas no contexto do ramo Vida justifica-se pela profundidade e pelo âmbito abrangente dos planos de inspeção delineados pelo ISP para o efeito, que incidiram especificamente sobre os assuntos que de seguida se indicam.

- Seguros de vida ligados ao crédito à habitação e ao consumo, tendo sido analisada, nomeadamente, a implementação do Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de setembro, da Norma Regulamentar n.º 6/2008-R, de 24 de abril<sup>5</sup> (regras aplicáveis aos seguros de vida com coberturas de morte, invalidez ou desemprego associados a contratos de mútuo), tal como da Circular n.º 2/2010, de 25 de fevereiro, sobre seguros de vida associados a contratos de crédito à habitação.
- Sinistros referentes a seguros e operações de capitalização, em especial, no que respeita à aplicação do teor da Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto, relativa às condições e aos prazos de pagamento dos valores de resgate e reembolso.
- Práticas relacionadas com a distribuição da participação nos resultados nos seguros temporários de grupo contributivos e nos seguros PPR não ligados.
- Prevenção e repressão do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

A leitura do quadro 1.4. permite constatar que a maior parte das ações de supervisão *on-site* efetuadas no primeiro semestre de 2011 (32 em 53) assumiu a forma de “cliente-mistério”. Relembre-se que a opção por esta modalidade é determinada em função das matérias em causa. Em concreto, foram objeto de atenção neste âmbito, tanto a atividade de mediação, como os seguros dos ramos Não Vida, contabilizando, respetivamente, 18 e 14 ações.

**Quadro 1.4.** Ações de supervisão *on-site*

Supervisão <i>on-site</i>	1.º Semestre de 2011
<b>Cliente-mistério</b>	60,4%
Seguros Não Vida	14
Mediação de seguros	18
<i>Subtotal</i>	32
<b>Credenciadas</b>	39,6%
Seguros Vida	6
Seguros Não Vida	1
Mediação de seguros	14
<i>Subtotal</i>	21
<b>Total</b>	<b>53</b>

<sup>5</sup> Publicada no *Diário da República* n.º 89, 2.ª série, de 08-05-2008.

Por seu turno, registaram-se neste período 21 ações credenciadas, entre as quais se salientam as relativas à verificação do cumprimento das condições de acesso e exercício de mediadores de seguros (14) e, em seguida, as inspeções realizadas no âmbito do ramo Vida (6).

O quadro 1.5. sintetiza a informação referente às principais áreas / temas / setores que foram objeto das ações de supervisão *on-site* efetuadas entre janeiro a junho de 2011, atendendo ao tipo de ação.

**Quadro 1.5.** Ações de supervisão *on-site* por assunto

Supervisão <i>on-site</i>		1.º Semestre de 2011	
<b>Cliente-mistério</b>			
	Publicidade	3	9,4%
	Informação pré-contratual	13	40,6%
	Mediação - condições de acesso e exercício	4	12,5%
	Outras práticas incorretas	12	37,5%
	<i>Subtotal</i>	32	
<b>Credenciadas</b>			
	Informação contratual	4	19,0%
	Branqueamento de capitais	1	4,8%
	CPRS	1	4,8%
	Regularização sinistros exceto CPRS	1	4,8%
	Mediação - condições de acesso e exercício	14	66,7%
	<i>Subtotal</i>	21	
	<b>Total</b>	<b>53</b>	

Note-se que, no semestre em referência, as inspeções do tipo “cliente-mistério” (32) foram preferencialmente direcionadas para a verificação da informação pré-contratual fornecida pelos mediadores na comercialização de seguros (40,6%), seguindo-se a área das práticas de prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes pelas habitualmente designadas seguradoras telefónicas, que, integrando a categoria *Outras práticas incorretas*, representou 37,5% das ações.

Do universo das inspeções credenciadas efetuadas (21), assumiu especial significado a análise das condições de acesso e exercício dos mediadores de seguros (66,7%). Contudo, afigura-se igualmente de destacar que 19% destas inspeções tiveram por finalidade monitorizar a temática da prestação de informação contratual no ramo Vida.

capítulo 2  
***Enforcement***

**17**



## 2 | Enforcement

O ISP, no quadro das atribuições de supervisão da conduta de mercado do setor segurador e dos fundos de pensões, (i) dirige recomendações e determinações específicas aos operadores, visando a correção de eventuais irregularidades detetadas, (ii) suspende ou cancela o registo dos mediadores de seguros, nos casos legalmente previstos e (iii) procede à instauração e instrução de processos contraordenacionais relativos à prática de ilícitos, com vista à aplicação de sanções.

### 2.1. Recomendações e determinações específicas

Quando o ISP deteta a existência de irregularidades na sequência de ações de supervisão, transmite recomendações com o objetivo de alertar a entidade para a necessidade de corrigir certo procedimento. Porém, fica ao critério desta selecionar o modo como aquela correção será operacionalizada.

Nos casos que revelem maior complexidade ou gravidade, o ISP efetua determinações específicas, impondo não apenas a sanação da irregularidade identificada, mas também os procedimentos concretos que deverão ser adotados para o efeito, assim como o prazo para a respetiva conclusão.

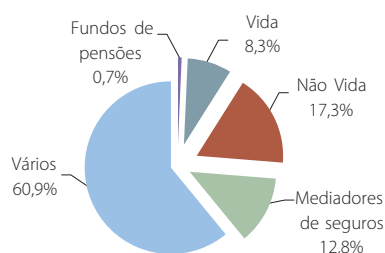
Da análise do quadro 2.1. conclui-se que, no primeiro semestre de 2011, o ISP emitiu 285 instruções, correspondendo maioritariamente a determinações específicas, em linha com a tendência verificada em 2010.

**Quadro 2.1.** Instruções emitidas pelo ISP

Instruções emitidas pelo ISP	1.º Semestre de 2011	
Recomendações	133	46,7%
Determinações específicas	152	53,3%
<b>Total</b>	<b>285</b>	

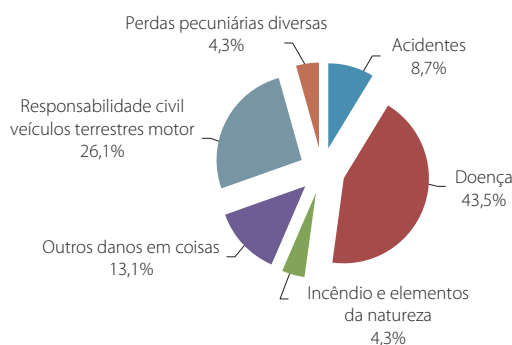
Por seu turno, considerando os elementos representados no gráfico 2.1., constata-se que a maioria das recomendações transmitidas entre janeiro e junho de 2011, totalizando aproximadamente 70%, incidiu sobre áreas transversais a diversas atividades em simultâneo ou a vários ramos de seguros. A título exemplificativo, integram-se nesse conjunto as efetuadas na sequência da análise do nível global de reclamações apresentadas diretamente junto do ISP relativamente a empresas de seguros e que não podem ser reconduzidas a ramos de seguros específicos, em virtude de se relacionarem com a atuação geral dos operadores.

**Gráfico 2.1.** Recomendações por matéria



Assumem também particular relevância as recomendações que foram realizadas especificamente no âmbito dos ramos Não Vida, em especial, no que se refere a *Doença*, responsável por 43,5% dos casos, bem como a *Responsabilidade civil veículos terrestres a motor*, que equivale a cerca de 26%.

**Gráfico 2.2.** Recomendações por ramos, grupos de ramos ou modalidades – Seguros Não Vida

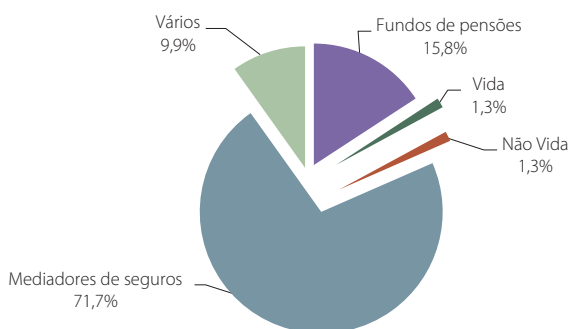


A título complementar, importa assinalar que uma parte significativa das recomendações referentes ao ramo *Doença* teve origem na análise de campanhas publicitárias promovidas por empresas de seguros.

No que respeita às determinações específicas do primeiro semestre de 2011, verifica-se que incidiram principalmente na atividade de mediação de seguros, representando 71,7% dos casos, conforme se pode aferir do gráfico 2.3. seguinte. Deste grupo, destacam-se as relativas a instruções sobre regras de apuramento e cálculo da indemnização de clientela e, ainda, a um conjunto de conclusões que resultaram de ações de inspeção que visaram simultaneamente diversos mediadores numa zona geográfica circunscrita, com o intuito de fomentar as boas práticas vigentes para a respetiva atividade de forma próxima e direta, bem como o de promover uma cultura de supervisão junto dos operadores.

São igualmente de ressaltar as determinações emitidas no âmbito dos fundos de pensões, que representaram 15,8% daquele tipo de instruções, incidindo essencialmente sobre a impenhorabilidade absoluta dos valores afetos a fundos de pensões enquanto veículos de financiamento dos planos de pensões. Por fim, note-se que as determinações específicas relativas a este período sobre os ramos Não Vida aludiram ao *Seguro de incêndio e outros danos*.

**Gráfico 2.3.** Determinações específicas por matéria



## 2.2. Cancelamentos e suspensões de registos – Mediação de seguros

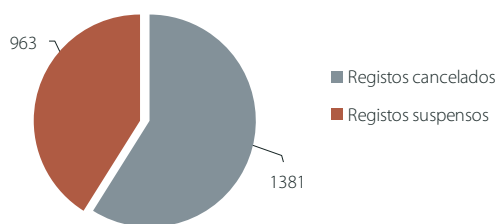
A secção III do capítulo IV do regime jurídico da mediação de seguros (RJMS), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, fixa o elenco dos motivos que determinam a suspensão ou cancelamento do registo dos mediadores de seguros. Estes atos podem corresponder, na prática e na perspetiva dos operadores envolvidos, a uma dimensão que acentua o caráter coercivo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, fazendo prevalecer os objetivos de prevenção geral e especial que lhes estão subjacentes.

Nos termos do artigo 55.º do RJMS, a suspensão do registo do mediador de seguros pode ocorrer: *i)* a pedido deste por período não superior a dois anos; *ii)* quando o mediador passe a exercer funções incompatíveis, nos termos da lei, com o exercício da atividade de mediação ou cargos públicos e *iii)* no caso de ocorrer a cessação de todos os contratos escritos celebrados com as empresas de seguros, até que se conclua qualquer contrato de mediação, sendo cancelado o registo se tal não ocorrer no prazo máximo de um ano.

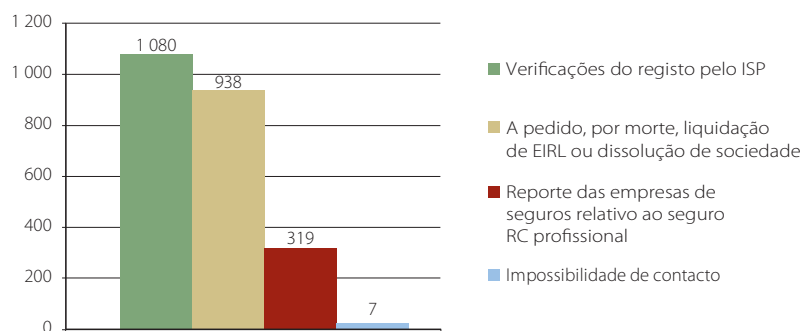
Por sua vez, o cancelamento do registo pode ocorrer *i)* a pedido do mediador de seguros, *ii)* por morte deste, liquidação do estabelecimento individual de responsabilidade limitada ou dissolução da sociedade de mediação, *iii)* a título de sanção acessória ou, ainda, pelos seguintes motivos mais significativos em matéria de *enforcement*, *iv)* a inscrição no registo ter sido obtida por meio de declarações falsas ou inexatas, *v)* falta superveniente de alguma das condições de acesso ou de exercício da atividade de mediação, *vi)* impossibilidade de o ISP contactar o mediador por um período de tempo superior a 90 dias e *vii)* no caso de corretor de seguros, por inobservância do dever de dispersão da carteira.

Conforme ilustra o gráfico 2.4, no primeiro semestre de 2011 foram globalmente cancelados 1 381 registos e, paralelamente, suspensos 963.

**Gráfico 2.4.** Suspensões e cancelamentos de registos

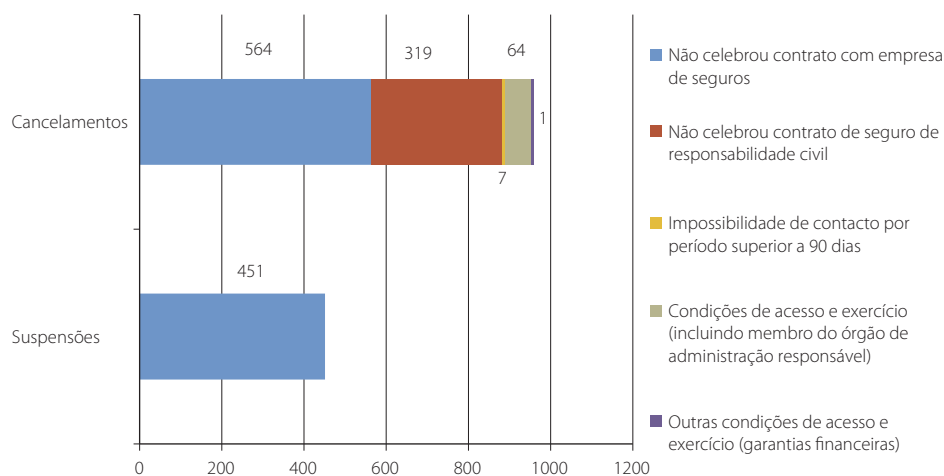


O gráfico 2.5, seguinte representa a distribuição dos cancelamentos e das suspensões ocorridos entre janeiro e junho de 2011, atendendo, designadamente, à circunstância daqueles atos serem, nos termos legais e conforme mencionado, da iniciativa da autoridade de supervisão ou do próprio mediador de seguros.

**Gráfico 2.5.** Origem das suspensões e dos cancelamentos de registos

A leitura do gráfico anterior permite apurar que, contrariamente ao ocorrido em 2010, a maioria das suspensões e dos cancelamentos de registo ocorridos no primeiro semestre de 2011 teve como origem *Verificações do registo pelo ISP* e não o reporte das empresas de seguros relativo ao seguro de responsabilidade civil profissional.

O gráfico 2.6. representa os motivos inerentes aos cancelamentos e às suspensões de registos por iniciativa do ISP (designados por “oficiosos”).

**Gráfico 2.6.** Motivos dos cancelamentos e das suspensões oficiosos de registos

No que diz respeito às causas associadas aos cancelamentos oficiosos de registo, importa destacar que cerca de 59% se reportaram a mediadores de seguros ligados que cessaram todos os contratos de mediação que haviam celebrado com empresas de seguros.

Acresce que aproximadamente 33% dos cancelamentos oficiosos de registos resultaram do incumprimento do dever de manutenção de contrato de seguro de responsabilidade civil profissional válido, segundo reporte efetuado pelas empresas de seguros. Na verdade, uma das condições de acesso e exercício às categorias de agente e corretor de seguros consiste na obrigação de dispor de um seguro de responsabilidade civil profissional que abranja todo o território da União Europeia.

No que toca aos demais cancelamentos oficiosos, estes surgem na sequência de diversos processos de verificação pelo ISP, no âmbito dos quais se detetou a ausência de designação de titular do órgão de administração responsável pela atividade de mediação de seguros, a inexistência de garantias financeiras ou a impossibilidade de contacto com o mediador por período superior a 90 dias.

Por outro lado, no que se refere às suspensões por iniciativa do ISP, estas decorreram, na sua totalidade, da falta de celebração de pelo menos um contrato entre o mediador ligado e a empresa de seguros.

Neste enquadramento, importa realçar que, embora a análise dos motivos que subjazem às suspensões e aos cancelamentos de registo dos mediadores não indicie matérias específicas da área da conduta de mercado, o controlo das situações visadas é reputado de essencial para efeitos do exercício eficaz das funções cometidas ao ISP no quadro da supervisão do setor e para a adequada tutela dos consumidores.

Com efeito, a atividade da mediação de seguros, canal privilegiado na comercialização e distribuição de produtos e serviços de seguros, corresponde a uma atividade legalmente reservada a quem preencha um conjunto de requisitos *fit and proper*, pelo que requer uma averiguação permanente da manutenção das respetivas condições de acesso e exercício.

### 2.3. Exercício das competências sancionatórias

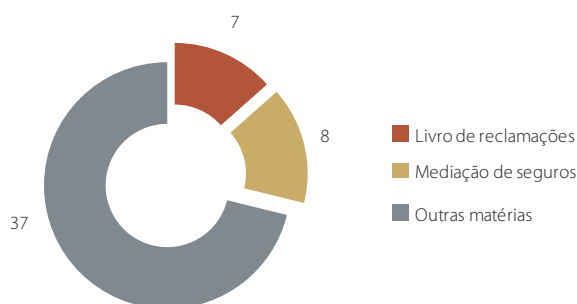
Nos termos da alínea o) do n.º 1 do artigo 12.º do Estatuto do ISP compete ao Conselho Diretivo instaurar e instruir “processos de contraordenação e aplicar as respetivas coimas e sanções acessórias”. De igual forma, os regimes setoriais aplicáveis às entidades sob supervisão do ISP cometem-lhe as correspondentes competências contraordenacionais. Assim, no contexto dos poderes de supervisão exercidos pelo ISP, em especial no âmbito da supervisão da conduta de mercado, apresentam-se, seguidamente, os elementos referentes aos processos de contraordenação cuja instrução se iniciou no primeiro semestre de 2011, bem como as sanções aplicadas e transitadas em julgado, no mesmo período.

Apesar de a presente síntese intercalar se centrar na regulação e supervisão da conduta de mercado foram igualmente incluídos, para efeitos de análise integrada dos dados apresentados, elementos de processos de contraordenação das matérias que não se inserem naquele domínio. Pretende-se, deste modo, ilustrar o peso relativo da dimensão das temáticas atinentes à conduta de mercado no total de processos instaurados, bem como das sanções aplicadas e transitadas em julgado.

Assim, entre janeiro e junho de 2011, o ISP instaurou 52 processos no contexto do exercício de competências contraordenacionais, distribuídos por matérias no gráfico 2.7., cuja análise permite concluir que a maior parte corresponde, tal como em períodos anteriores, a *Outras matérias*, categoria que reúne assuntos relativos a acidentes de trabalho, a condições de acesso e exercício da atividade seguradora e a mediação de seguros<sup>1</sup>. Estes processos foram agrupados numa categoria específica, em função da sua natureza e visto que versam sobre temas que não se enquadram diretamente no âmbito do relacionamento entre operadores e consumidores.

<sup>1</sup> Importa destacar que, relativamente a *Mediação de seguros*, foram incluídas na categoria “*Outras matérias*” para efeitos de apresentação dos dados estatísticos inseridos neste capítulo, em virtude de não constituírem questões com impacto direto no domínio da conduta de mercado, entre outros, (i) o incumprimento, por corretores de seguros, dos deveres de envio ao ISP do relatório e contas anuais, parecer do órgão de fiscalização e documento de certificação legal de contas emitido pelo revisor legal de contas, bem como de outros elementos definidos por Norma Regulamentar, (ii) a inobservância dos deveres de publicação dos documentos de prestação de contas, conforme previsto na alínea e) do artigo 35.º do RJMS ou (iii) a não conformação com o dever do mediador de seguros prestar ao ISP, nos prazos fixados, todos os esclarecimentos necessários ao desempenho das suas funções de supervisão, nos termos da alínea a) do artigo 34.º daquele regime.

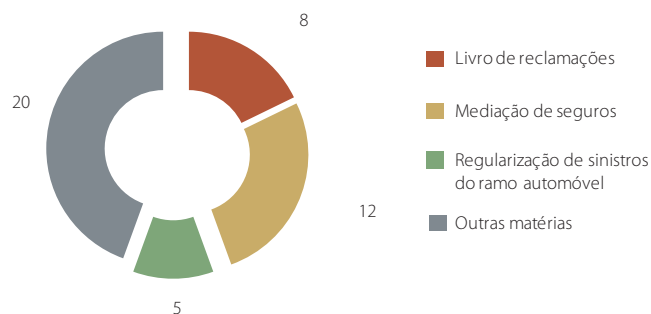
**Gráfico 2.7.** Processos de contraordenação instaurados



O gráfico 2.7. ilustra os processos de contraordenação instaurados no primeiro semestre de 2011, por área, permitindo constatar que 29% dos processos se reportam a questões que se integram no domínio da conduta de mercado. Note-se que o conjunto de processos instaurados contra mediadores de seguros no período em apreço é bastante expressivo, constituindo a área específica que registou o maior número de casos.

Por seu turno, o gráfico 2.8., *infra*, representa as sanções aplicadas e transitadas em julgado no primeiro semestre de 2011, que somam 45 casos.

**Gráfico 2.8.** Sanções aplicadas e transitadas em julgado por assunto e número



Relativamente aos elementos apresentados, verifica-se um aumento relativo das sanções aplicadas no âmbito das categorias *Livro de reclamações* e *Mediação de seguros* face aos dados registados em 2010.

Da leitura do quadro 2.2., é possível constatar que o montante global das coimas aplicadas e transitadas em julgado em sede de processos de contraordenação sobressai na área da *Mediação de seguros*, devendo ainda ser destacado o valor das coimas aplicadas no quadro da *Regularização de sinistros do ramo automóvel*, respetivamente, de 51 500 e 27 000 euros.

A diminuição de coimas em *Outros* teve eventualmente origem, em parte, no substancial aumento do valor das coimas mínimas que se aplicam no caso de infrações de empresas de seguros relacionadas com acidentes de trabalho, decorrente da entrada em vigor da Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro, e que poderá ter determinado uma diminuição das infrações praticadas.

Finalmente, importa assinalar que o montante total relativo das coimas aplicadas e transitadas em julgado no primeiro semestre de 2011 (97 084 euros) revela uma tendência de crescimento em relação a 2010 (164 094 euros).

**Quadro 2.2.** Sanções aplicadas e transitadas em julgado por assunto e valor das coimas aplicadas

	Valor (euros)
Livro de reclamações	8 750
Mediação de seguros	51 500
Regularização de sinistros do ramo automóvel	27 000
Outros	9 834
<b>Total</b>	<b>97 084</b>

Do exame das descrições efetuadas, é possível isolar uma conclusão geral quanto ao exercício de competências sancionatórias no primeiro semestre de 2011, no sentido da consolidação da tendência de aumento dos processos instaurados e das sanções aplicadas contra mediadores.



capítulo 3  
Análise da evolução das  
reclamações

27



## 3 | Análise da evolução das reclamações

O ISP aprecia as reclamações apresentadas sobre os operadores que atuam no setor que supervisiona. Esta matéria, que tem vindo a ser reconhecida como prioritária, assume especial relevo em sede de conduta de mercado.

Neste capítulo, examinam-se os dados estatísticos relativos aos processos geridos no âmbito do sistema de tratamento implementado pela autoridade de supervisão para o efeito.

### 3.1. Apresentação de dados estatísticos e respetiva apreciação<sup>1</sup>

#### 3.1.1. Evolução do número de reclamações

No primeiro semestre, foram analisadas 5 298 reclamações, distribuídas pelos meses do ano no quadro 3.1. Este valor traduz um aumento de 28,4 % quando comparado com o número de casos recebidos no mesmo período de 2010 (4 127).

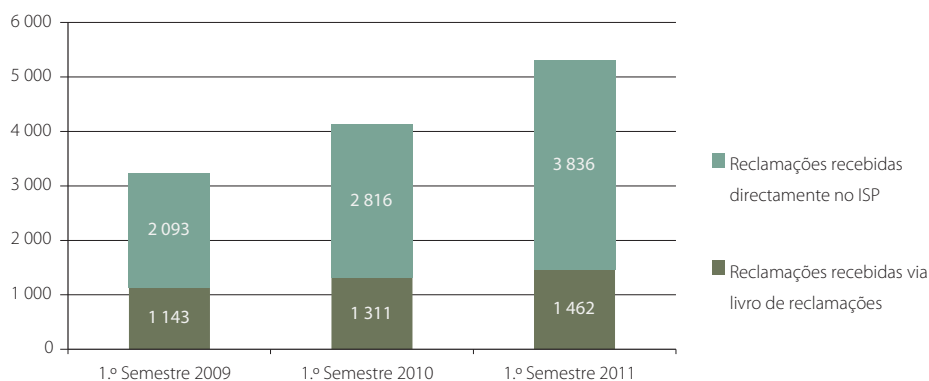
**Quadro 3.1.** Evolução mensal das reclamações apresentadas ao ISP (processos iniciados)

	2011	2010	Varição
janeiro	922	655	40,8%
fevereiro	831	666	24,8%
março	1 025	725	41,4%
abril	793	717	10,6%
maio	1 012	619	63,5%
junho	715	745	-4,0%
Total	5 298	4 127	28,4%

O gráfico seguinte permite constatar uma tendência de crescimento que acompanha os ciclos anteriores.

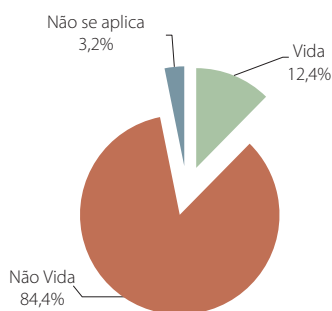
Do total de processos que deram entrada entre janeiro e junho de 2011, 27,6% das reclamações foram concretizadas através do livro de reclamações (no semestre do ano precedente, 31,8%), disponível nos estabelecimentos das entidades supervisionadas, comprovando a importância deste instrumento.

<sup>1</sup> Na apresentação de dados, inclui-se uma nova rubrica, designada por "Não classificados", aplicável aos casos abertos pelo ISP no primeiro semestre de 2011 e cuja classificação estatística ainda não se encontra estabilizada, em virtude da delimitação temporal e tendo em conta a tramitação decorrente dos procedimentos adotados. Por este motivo, é desconsiderada a variação entre os meses de janeiro e junho deste ano e igual período anterior quanto a este elemento.

**Gráfico 3.1.** Evolução semestral das reclamações apresentadas ao ISP (processos iniciados)

### 3.1.2. Distribuição das reclamações por ramo, tipo ou modalidade de seguro

Cumprе igualmente mencionar a distribuição das reclamações analisadas pelo ISP por ramo, tipo ou modalidade de seguro, ilustrada no gráfico e no quadro que seguem. Deste modo, salienta-se que, desconsiderando os processos ainda não classificados, 84,4% das participações dirigidas ao ISP reportam-se a seguros dos ramos Não Vida, enquanto 12,4% dizem respeito a Vida e 3,2% dos casos não são enquadráveis em qualquer ramo, tipo ou modalidade.

**Gráfico 3.2.** Distribuição das reclamações por ramos, em valores percentuais

Quanto à repartição de *Não Vida*, merecem especial destaque o *Seguro automóvel* (2 863), o *Seguro de incêndio e outros danos* (734) e o *Seguro de acidentes de trabalho* (290), concentrando maior número de casos. No âmbito do ramo Vida, importa realçar a categoria *Seguro de vida*, que gerou mais reclamações (452).

Da observação do quadro 3.2., conclui-se que no primeiro semestre de 2011 foram apreciadas mais situações relacionadas com *Operações de capitalização* do que em igual período no ano precedente (65 vs. 24). A variação negativa mais expressiva pode ser imputada a *Seguro financeiro (crédito e caução)* (de 16 para 3 processos).

É também de assinalar o decréscimo registado no número de reclamações relacionadas com os seguros de saúde (-12,8%).

**Quadro 3.2.** Distribuição das reclamações por ramos, tipo ou modalidade de seguro – em número, percentagem e variação, em comparação com o 1.º semestre de 2010<sup>2</sup>

	1.º Semestre 2011		1.º Semestre 2010		Variação
	N.º	%	N.º	%	
<b>Vida</b>	<b>652</b>	<b>12,3%</b>	<b>616</b>	<b>14,9%</b>	<b>5,8%</b>
Seguro de vida	452	8,5%	426	10,3%	6,1%
PPR/E (fundos de pensões / seguro)	112	2,1%	135	3,3%	-17,0%
Operações de capitalização	65	1,2%	24	0,6%	170,8%
Seguros ligados a fundos de investimento	12	0,2%	24	0,6%	-50,0%
Operações de gestão de fundos coletivos de reforma (fundos de pensões)	11	0,2%	7	0,2%	57,1%
<b>Não Vida</b>	<b>4 430</b>	<b>83,6%</b>	<b>3 417</b>	<b>82,8%</b>	<b>29,6%</b>
Seguro automóvel	2 863	54,0%	2 219	53,8%	29,0%
Seguro de incêndio e outros danos	734	13,9%	484	11,7%	51,7%
Seguro de acidentes de trabalho	290	5,5%	174	4,2%	66,7%
Seguro de saúde	238	4,5%	273	6,6%	-12,8%
Seguro de acidentes pessoais	110	2,1%	71	1,7%	54,9%
Seguro de responsabilidade civil	101	1,9%	90	2,2%	12,2%
Seguro de assistência	40	0,8%	48	1,2%	-16,7%
Seguro de perdas pecuniárias	39	0,7%	31	0,8%	25,8%
Seguro marítimo	7	0,1%	6	0,1%	16,7%
Seguro de proteção jurídica	5	0,1%	5	0,1%	0,0%
Seguro financeiro (crédito e caução)	3	0,1%	16	0,4%	-81,3%
<b>Não se aplica</b>	<b>168</b>	<b>3,2%</b>	<b>92</b>	<b>2,2%</b>	<b>82,6%</b>
<b>Não classificados</b>	<b>48</b>	<b>0,9%</b>	<b>2</b>	<b>0,0%</b>	<b>*</b>
<b>Total geral</b>	<b>5 298</b>	<b>100,0%</b>	<b>4 127</b>	<b>100,0%</b>	<b>28,4%</b>

<sup>2</sup> Quanto à apresentação dos elementos de natureza estatística do quadro 3.2., cumpre sublinhar dois pressupostos. Por um lado, pese embora a integração da subcategoria PPR/E (fundos de pensões / seguro) em Vida, estes produtos (planos de poupança-reforma / educação) podem ser constituídos sob várias formas (contrato de seguro, fundo de pensões ou fundo de investimento). Acresce que os dados relativos às reclamações associadas à atividade de gestão de fundos de pensões (ao abrigo do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 180/2007, de 9 de maio, e pelo Decreto-Lei n.º 357-A/2007, de 31 de outubro) foram incluídos na rubrica Operações de gestão de fundos coletivos de reforma, atendendo ao número relativamente reduzido de casos que se integram no âmbito de competências do ISP, fruto da transferência legal e parcial de competências, do ISP para a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), ocorrida em 2007, em virtude da qual foram conferidas a esta última autoridade de supervisão atribuições específicas no que concerne à regulação e à supervisão de deveres de conduta conexos com os contratos de adesão individual a fundos de pensões abertos.

### 3.1.3. Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação

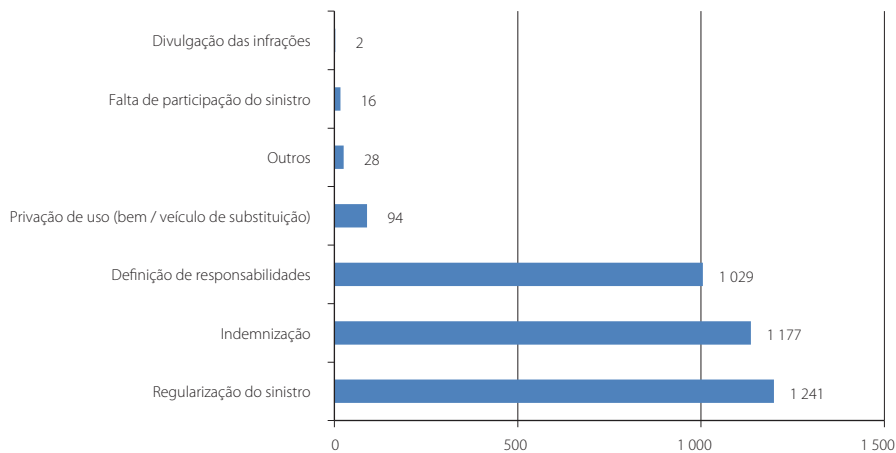
O quadro 3.3. identifica as matérias subjacentes às reclamações do primeiro semestre de 2011, sendo de sublinhar o facto de mais de 67% destas terem na sua origem a ocorrência de um sinistro. Em seguida, surgem os processos referentes a questões relacionadas com o *Conteúdo / Vigência do contrato* (9,8%), a *Cessação do contrato* (6,3%) e o *Prémio* (5,2%).

Conforme se pode apurar da leitura do quadro em apreço, mantém-se a tendência do período anterior. Do confronto dos elementos estatísticos dos primeiros seis meses de 2011 e 2010, convirá ainda distinguir o aumento das reclamações associadas a *Base de dados de seguro de vida e acidentes pessoais e operações de capitalização* (de 4 para 18) e a diminuição dos casos conexos com os temas das práticas comerciais desleais e da publicidade (de 45 para 16).

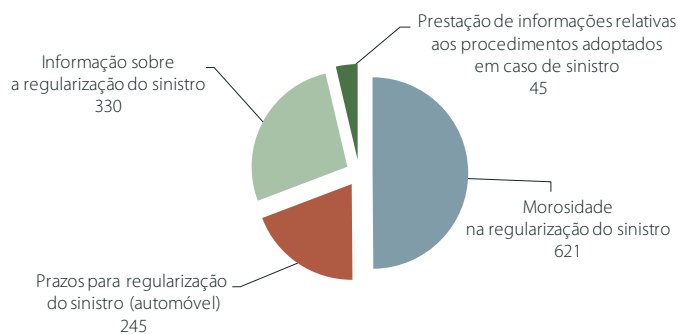
**Quadro 3.3.** Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação, em comparação com o 1.º Semestre 2010

	1.º Semestre 2011		1.º Semestre 2010		Variação %
	N.º	%	N.º	%	
Sinistro	3 587	67,7%	2 403	58,2%	49,3%
Conteúdo / Vigência do contrato	517	9,8%	822	19,9%	-37,1%
Cessação do contrato	335	6,3%	260	6,3%	28,8%
Prémio	278	5,2%	241	5,8%	15,4%
Atendimento	264	5,0%	183	4,4%	44,3%
Não classificados	48	0,9%	2	0,0%	*
Formação do contrato	184	3,5%	110	2,7%	67,3%
Outros	23	0,4%	23	0,6%	0,0%
Base de dados de seguros de vida e acidentes pessoais e operações de capitalização	18	0,3%	4	0,1%	350,0%
Práticas comerciais desleais e publicidade	16	0,3%	45	1,1%	-64,4%
Falta de seguro	15	0,3%	15	0,4%	0,0%
Práticas discriminatórias	11	0,2%	17	0,4%	-35,3%
Provedor / Gestor de reclamações	2	0,0%	*	*	*
Aplicação no tempo do regime jurídico do contrato de seguro previsto no DL 72/2008	*	*	1	0,0%	*
Não cumprimento do dever de sigilo	*	*	1	0,0%	*
<b>Total geral</b>	<b>5 298</b>	<b>100,0%</b>	<b>4 127</b>	<b>100,0%</b>	<b>28,4%</b>

Tendo em conta a dimensão da variável *Sinistro*, enquanto temática responsável por uma parte muito significativa das reclamações, justifica-se um exame mais detalhado. Da análise ao gráfico 3.3., constata-se que a maioria das situações analisadas pelo ISP tem na sua génese diferendos entre o sinistrado e o operador sobre matérias relacionadas com *Regularização do sinistro*, *Indemnização* e *Definição de responsabilidades*. No seu conjunto, estas três categorias explicam 96% dos processos apreciados.

**Gráfico 3.3.** Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação - sinistro

Considerado o número expressivo de situações associadas a *Regularização de sinistros*, foram repartidos os 1 241 casos relativos a este tema, por tipo de assunto, no gráfico 3.4. Desta forma, é possível aferir que mais de metade se reporta a *Morosidade na regularização do sinistro*, 27% a *Informação sobre regularização do sinistro* e 20% a *Prazos para regularização do sinistro (automóvel)*.

**Gráfico 3.4.** Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação - sinistro (regularização de sinistro)

Atendendo à variação desta distribuição quando comparados os elementos referentes ao primeiro semestre de 2011 com igual período do ano anterior, cumpre destacar dois aspetos importantes.

Desde logo, afigura-se de salientar a diminuição do volume de reclamações (de 506 para 245) relativas aos *Prazos para regularização do sinistro (automóvel)*, circunstância que poderá indiciar o reforço da eficiência operacional das empresas de seguros neste domínio. Note-se que esta área foi objeto de intervenções legislativas e regulamentares nos últimos anos, correspondendo igualmente a uma prioridade estratégica em sede da monitorização efetuada pelo ISP.

Por outro lado, importa realçar a variação registada em *Prestação de informações relativas aos procedimentos adotados em caso de sinistro* (de 11 para 45 casos) e *Informação sobre regularização do sinistro* (de 138 para 330 situações), traduzindo-se em aumento considerável. Com efeito, nos primeiros meses do ano, parte assinalável dos reclamantes invocou frequentemente não lhe ter sido prestada resposta atempada neste contexto, contribuindo este fator para a imagem

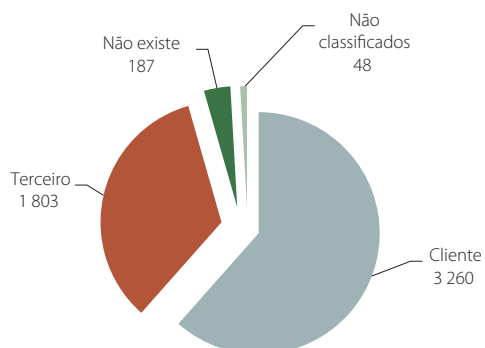
e o prestígio dos operadores na perspetiva dos seus clientes e do público em geral. O tema continuará a ser acompanhado pela autoridade de supervisão no âmbito das suas atribuições.

### 3.1.4. Tipo / qualidade do reclamante

A menção ao *Tipo / qualidade* de reclamante contribui para uma descrição mais completa da atividade do ISP no quadro do sistema de tratamento de reclamações.

Assim, refira-se que em 61,5% das situações os processos foram iniciados por *Clientes* da entidade visada, ao passo que 34% resultaram de impulso de terceiros.

**Gráfico 3.5.** Distribuição de reclamações – qualidade do reclamante



### 3.1.5. Desfecho dos processos de reclamação

Por fim, cabe aludir à fase de conclusão dos processos apreciados pela autoridade de supervisão, em virtude da importância de tais elementos estatísticos e com vista à cabal compreensão da matéria.

O quadro 3.4. traduz o sentido do desfecho das reclamações tratadas entre janeiro e junho de 2011, matéria que é abordada com maior grau de detalhe nos gráficos seguintes.

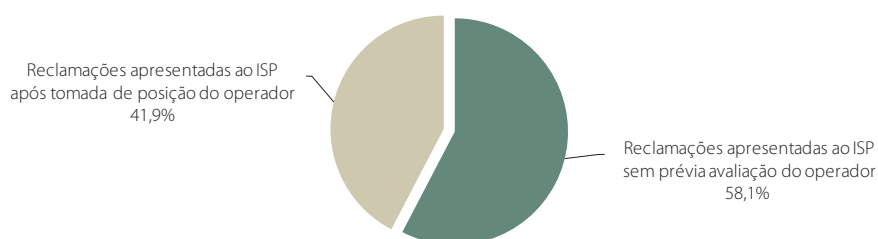
**Quadro 3.4.** Distribuição de reclamações - desfecho dos processos de reclamação (geral)

	1.º Semestre 2011		Variação para 1.º Semestre 2010
	N.º	%	
<b>Reclamações apresentadas ao ISP sem prévia avaliação do operador</b>	<b>3 048</b>	<b>57,5%</b>	<b>11,3%</b>
Com resposta desfavorável	1 567	29,6%	35,6%
Com resposta favorável	1 481	28,0%	-6,4%
<b>Não classificados</b>	<b>48</b>	<b>0,9%</b>	<b>*</b>
<b>Reclamações apresentadas ao ISP após tomada de posição do operador</b>	<b>2 202</b>	<b>41,6%</b>	<b>58,8%</b>
Com resposta desfavorável	1 202	22,7%	68,1%
Com resposta favorável	1 000	18,9%	48,8%
<b>Total geral</b>	<b>5 298</b>	<b>100,0%</b>	<b>28,4%</b>

Por seu turno, o gráfico 3.6. revela que na maioria dos casos recebidos pelo ISP e que se encontram classificados à data da elaboração da presente Síntese Intercalar (58,1%), a empresa de seguros, o mediador ou a sociedade gestora de fundos de pensões não havia apreciado previamente a situação. Ora, os dados expostos comprovam a tendência que se tem verificado nos últimos anos no sentido do aumento do número de reclamações que são apresentadas à autoridade de supervisão sem prévia intervenção do operador.

Considerando a orientação regulatória que pautou a introdução de regras específicas para o tratamento interno das reclamações por parte das empresas de seguros (em concreto, o cariz obrigatório da adoção das estruturas “função autónoma responsável pela gestão de reclamações” e “provedor do cliente”<sup>3</sup>) e, sobretudo, o impacto desta matéria no nível de satisfação do cliente e na reputação global da entidade supervisionada, seria de admitir que o expectável reforço de recursos nesta sede se traduzisse na diminuição dos casos remetidos diretamente ao ISP em que se conclui que o operador não teve oportunidade de se pronunciar sobre a situação. Uma leitura possível para a manutenção desta tendência pode corresponder ao grau de confiança que os reclamantes depositam na intervenção da autoridade de supervisão no quadro dos diferendos em apreço.

**Gráfico 3.6.** Distribuição de reclamações – desfecho dos processos de reclamação



Da leitura do gráfico seguinte, conclui-se que a pretensão inicial do reclamante foi satisfeita em cerca de 47% dos processos encerrados. Neste contexto, afigura-se de realçar que pese embora se ter vindo a constatar uma proximidade entre as percentagens de casos concluídos com resposta favorável e desfavorável, as primeiras situações prevaleceram nos últimos anos. Na medida em que os elementos estatísticos abrangem apenas o primeiro semestre, importa acompanhar a respetiva evolução ao longo de 2011, com vista a aferir se a tendência se mantém inalterada.

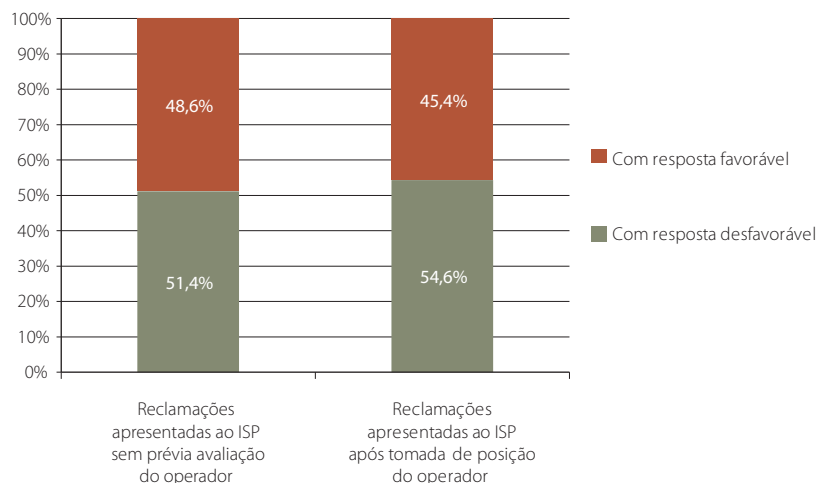
**Gráfico 3.7.** Distribuição de reclamações – sentido do desfecho da reclamação



No que respeita ao gráfico 3.8., assinala-se que este visa ilustrar a relação entre o sentido da conclusão dos processos recebidos pela autoridade de supervisão (designadamente, favorável ou desfavorável, na perspetiva do reclamante) e o facto de as reclamações terem sido apresentadas ao ISP sem que o operador tenha realizado anteriormente uma apreciação prévia do caso (“primeira posição”) ou quando corresponde a uma reapreciação (“posição após reanálise”).

3 Quando a empresa de seguros não tenha aderido, em alternativa, a mecanismo de resolução extrajudicial de litígios à luz das regras vigentes.

**Gráfico 3.8.** Distribuição de reclamações – informação sobre a posição da entidade  
**Desfecho da reclamação**



### 3.2. Conclusões

Do conjunto de elementos estatísticos expostos e analisados *supra*, é possível extrair as conclusões que de seguida se indicam.

- Em relação aos processos de reclamações iniciados pelo ISP entre janeiro e junho de 2011, verifica-se um acréscimo de 28,4%, quando comparado com igual período do ano precedente. Note-se que o confronto dos dados relativos aos primeiros seis meses de 2009 e de 2010 já havia permitido aferir de igual tendência de crescimento (27,5%).
- Acresce que o volume de reclamações entregues ou enviadas diretamente junto da autoridade de supervisão mantém-se superior ao total contabilizado no livro de reclamações (72,4% e 27,6%, respetivamente), em linha com os dados globais dos anos anteriores. Contudo, importa realçar a função deste instrumento enquanto meio facilitador de concretização da exposição de pretensões relativas a situações que opõem reclamantes e operadores.
- A maioria das reclamações continua a registar-se nos ramos Não Vida, sendo de destacar o *Seguro automóvel* (2 863), o *Seguro de incêndio e outros danos* (734) e *Seguro de acidentes de trabalho* (290). Já no que toca ao ramo Vida, cabe aludir ao *Seguro de vida* (452).
- Por outro lado, isolam-se os seguintes motivos que estão na base da maior parte das reclamações, tal como no semestre anterior: (i) *Sinistro* (aquele que gera maior número de casos e no âmbito do qual se distingue a regularização de sinistros); (ii) *Conteúdo / Vigência* do contrato, (iii) *Cessação do contrato* e (iv) *Prémio*.
- Sobre o *tipo/qualidade do reclamante*, pode aferir-se que a maior parte dos processos é iniciada por clientes.
- Adicionalmente, refira-se que, na maioria dos casos recebidos pelo ISP, os operadores não tinham tido ainda oportunidade de se pronunciar sobre as situações em causa (58,1%).
- Finalmente, as pretensões dos reclamantes foram satisfeitas em praticamente metade dos processos de reclamação (47,3%).

capítulo 4  
Monitorização e supervisão  
da publicidade

37



## 4 | Monitorização e supervisão da publicidade

No presente capítulo, descrevem-se os elementos estatísticos afetos à publicidade analisada pela autoridade de supervisão no primeiro semestre de 2011, apresentando a comparação com idêntico período no ano anterior, assim como a distribuição em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões e da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões. A título complementar, são ainda examinadas as situações irregulares identificadas neste período, ponderada a respetiva segmentação por meses, por tipo de seguro / fundo de pensões e por tipo de operador e matéria.

### 4.1. Dados gerais sobre a publicidade monitorizada

#### 4.1.1. Evolução do número de anúncios

Da observação do quadro 4.1., é possível aferir da evolução da publicidade monitorizada, de onde resulta terem sido verificados 379 anúncios nos primeiros seis meses do ano. Paralelamente, constata-se uma significativa variação de 65,5% quando comparado este número com o registado em igual período no ano precedente. Com efeito, os dados apontam para a relevância e o dinamismo da atividade publicitária a produtos e serviços sujeitos a supervisão do ISP, fator que justifica a intensificação da fiscalização neste domínio. Note-se que esta tendência de crescimento tem vindo a acentuar-se desde a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de Março, que completou o regime jurídico específico vigente nesta área.

**Quadro 4.1.** Evolução dos anúncios monitorizados

1.º Semestre 2011	1.º Semestre 2010	Variação
379	229	65,5%

#### 4.1.2. Análise da publicidade em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões

Quanto aos critérios que se encontram na base da classificação dos elementos estatísticos em seguida apresentados, cumpre mencionar que se mantêm as categorias centrais anteriormente fixadas para o efeito pelo ISP, conforme explicitadas no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2010<sup>1</sup> e que, em síntese, correspondem a:

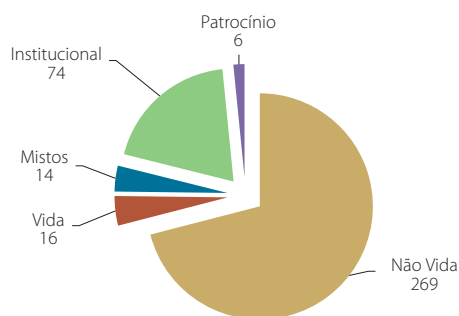
- Não Vida: compreende seguros dos ramos Não Vida.
- Vida: respeita a seguros ou operações do ramo Vida<sup>2</sup>.
- Mistos: abrange ações publicitárias concernentes a mais do que um ramo, tipo ou modalidade de seguro.
- Institucional: engloba a publicidade atinente à atividade desenvolvida pelos operadores e que não se refere a produtos ou serviços determinados.
- Patrocínio: integra a publicidade respeitante a anúncios em que a entidade supervisionada assume a qualidade de patrocinadora de um programa ou evento.

<sup>1</sup> Cfr. capítulo 6 Monitorização e supervisão da publicidade, pág. 133 e ss.

<sup>2</sup> Não obstante a integração da subcategoria PPR/E (*fundos de pensões / seguro*) em *Vida* para efeitos de apresentação de dados estatísticos, estes produtos (planos de poupança-reforma / educação) podem ser constituídos sob várias formas (contrato de seguro, fundo de pensões ou fundo de investimento).

O gráfico 4.1. e o quadro 4.2. ilustram a distribuição do material publicitário apreciado tendo em conta o tipo de anúncio e o tipo de seguro ou fundo de pensões.

**Gráfico 4.1.** Distribuição de anúncios publicitários em função do tipo de anúncio



**Quadro 4.2.** Distribuição de anúncios publicitários em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões

	N.º	%
<b>Não Vida</b>	<b>269</b>	<b>71,0%</b>
Seguro de assistência	2	0,5%
Seguro automóvel	102	26,9%
Seguro de acidentes pessoais	70	18,5%
Seguro de saúde	46	12,1%
Seguro financeiro (crédito e caução)	2	0,5%
Seguro de perdas pecuniárias	34	9,0%
Seguro de incêndio e outros danos	9	2,4%
Seguro de responsabilidade civil	2	0,5%
Seguro marítimo	2	0,5%
<b>Vida</b>	<b>16</b>	<b>4,2%</b>
PPR/E (fundos de pensões / seguro)	12	3,2%
Operações de capitalização	4	1,1%
<b>Mistos</b>	<b>14</b>	<b>3,7%</b>
<b>Institucional</b>	<b>74</b>	<b>19,5%</b>
<b>Patrocínio</b>	<b>6</b>	<b>1,6%</b>
<b>Total geral</b>	<b>379</b>	<b>100,0%</b>

Da leitura dos dados *supra*, apura-se que os anúncios respeitantes aos ramos Não Vida predominam, correspondendo, se aditados aos das categorias *Vida* e *Mistos*, a aproximadamente 79% do total. Do universo de material publicitário referente a produtos e serviços Não Vida, destacam-se o *Seguro automóvel* (102), o *Seguro de acidentes pessoais* (70) e o *Seguro de saúde* (46), que, no seu conjunto, equivalem a 81%. Já no ramo Vida, importa sublinhar o peso das ações alusivas a *PPR/E (fundos de pensões / seguro)*, com 75%.

Por seu turno, os grupos *Institucional* (74) e *Patrocínio* (6) somam cerca de 21% da publicidade efetuada sem menção específica a produtos ou serviços.

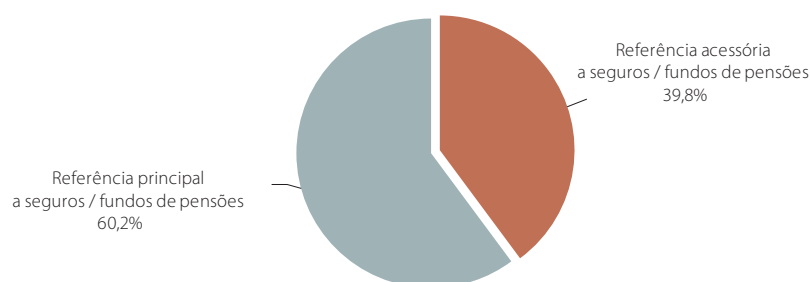
#### 4.1.3. Análise da monitorização da publicidade em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões

A par da classificação à luz do tipo de anúncio e do tipo de produto, qualifica-se igualmente o material publicitário em função de conter uma referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões<sup>3</sup>.

O gráfico 4.2. representa os anúncios analisados pelo ISP, segmentados por *Referência principal a seguros / fundos de pensões* e *Referência acessória a seguros / fundos de pensões*.

Como conclusão, é de ressaltar a preponderância do material publicitário com referência principal a seguros e fundos de pensões (228) em relação ao que corresponde a acessória (151), pelo que justifica uma observação mais detalhada no quadro 4.3.

**Gráfico 4.2.** Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões



<sup>3</sup> Neste último caso, os produtos ou serviços do setor segurador e fundos de pensões surgem como secundários ou associados a outros produtos ou serviços anunciados a título principal (que podem revestir a forma de produto ou serviço financeiro ou, *inclusive*, não financeiro, como por exemplo automóveis ou viagens).

**Quadro 4.3.** Distribuição de anúncios publicitários com referência principal a seguros e fundos de pensões em função do tipo de anúncio e tipo de seguro / fundo de pensões

	N.º	%
<b>Não Vida</b>	<b>119</b>	<b>52,2%</b>
Seguro de assistência	3	1,3%
Seguro automóvel	59	25,9%
Seguro de saúde	45	19,7%
Seguro financeiro (crédito e caução)	1	0,4%
Seguro de incêndio e outros danos	7	3,1%
Seguro de responsabilidade civil	2	0,9%
Seguro marítimo	2	0,9%
<b>Vida</b>	<b>15</b>	<b>6,6%</b>
PPR/E (fundos de pensões / seguro)	11	4,8%
Operações de capitalização	4	1,8%
<b>Mistos</b>	<b>14</b>	<b>6,1%</b>
<b>Institucional</b>	<b>74</b>	<b>32,5%</b>
<b>Patrocínio</b>	<b>6</b>	<b>2,6%</b>
<b>Total geral</b>	<b>228</b>	<b>100,0%</b>

No que toca à publicidade com referência principal a seguros e fundos de pensões, os anúncios respeitantes aos produtos ou serviços comercializados no âmbito *Não Vida*, *Vida* e *Mistos* perfazem 64,9% (no total de 148). Por seu turno, o material que integra as rubricas *Institucional* e *Patrocínio* (sem menção específica a produtos ou serviços) representa cerca de 35% (80 anúncios).

## 4.2. Dados sobre a identificação de situações irregulares

### 4.2.1. Distribuição de campanhas, número de anúncios e situações irregulares por meses

Relativamente ao quadro 4.4., a seguir apresentado, importa realçar que, nos primeiros seis meses do ano, foram identificadas 38 situações irregulares em 14 anúncios incluídos em 12 campanhas. Note-se que importa atender ao elemento “campanha” para efeitos do tratamento estatístico, dado que é habitual que, no quadro de cada uma, sejam concebidos e produzidos mais do que um anúncio para os vários meios (por exemplo, televisão, rádio, imprensa e cartazes). Assim, é possível que a desconformidade com um concreto requisito legal ou regulamentar se verifique em relação ao universo de anúncios divulgados numa só campanha, determinando a contabilização como mais do que uma situação irregular.

**Quadro 4.4.** Distribuição de situações irregulares por meses

	N.º de campanhas	N.º de anúncios	N.º de situações irregulares
Janeiro	1	1	1
Fevereiro	1	1	2
Abril	4	4	13
Maio	3	5	16
Junho	3	3	6
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>38</b>

#### 4.2.2. Distribuição do número de anúncios e situações irregulares por tipo de seguro / fundo de pensões

Extrai-se do quadro 4.5. que 50% do conjunto de anúncios (sete) em que foram identificadas situações irregulares diz respeito aos ramos Não Vida, destacando-se o *Seguro automóvel* (quatro anúncios) e, em seguida, o *Seguro de saúde* (três anúncios). Em quatro de natureza institucional foram detetadas 17 situações desconformes.

**Quadro 4.5.** Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço

	N.º de anúncios	N.º de situações irregulares
<b>Institucional</b>	<b>4</b>	<b>17</b>
<b>Não Vida</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
Seguro automóvel	4	8
Seguro de saúde	3	3
<b>Mistos</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Vida</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
PPR/E (fundos de pensões / seguro)	1	2
<b>Total geral</b>	<b>14</b>	<b>38</b>

#### 4.2.3. Distribuição de situações irregulares por tipo de operador e por matéria

Os elementos associados à imputação das situações irregulares aos operadores supervisionados pelo ISP permitem apurar que estas se relacionam maioritariamente com mediadores de seguros (25), enquanto as demais com empresas de seguros (13). Nenhum caso se verifica, porém, relativamente a sociedades gestoras de fundos de pensões.

A maior parte das desconformidades registadas na publicidade efetuada por mediador de seguros respeita à identificação e, em seguida, à matéria da informação, que é o primeiro motivo no que concerne às empresas de seguros.

**Quadro 4.6.** Distribuição de situações irregulares por tipo de operador e por matéria

Operador e matéria	Situações irregulares	
	N.º	%
<b>Mediador de seguros</b>	<b>25</b>	<b>65,8%</b>
Identificação	19	50,0%
Informações obrigatórias	6	15,8%
<b>Empresa de seguros</b>	<b>13</b>	<b>34,2%</b>
Informações obrigatórias	9	23,7%
Legibilidade	2	5,3%
Práticas comerciais desleais	2	5,3%
<b>Total geral</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

### 4.3. Conclusões

Da apreciação dos dados estatísticos do primeiro semestre de 2011, é possível reconhecer a preocupação das empresas de seguros, mediadores e sociedades gestoras de fundos de pensões, com o planeamento das campanhas projetadas, no sentido do alinhamento do material a difundir com o regime em vigor. Por outro lado, cumpre destacar a prontidão dos operadores na correção das situações irregulares identificadas.

Acresce que, no quadro do processo de supervisão, foi conferida especial atenção às situações que se caracterizaram pelo maior potencial de impacto negativo para o consumidor e que motivaram uma resposta célere, com vista a assegurar a eficácia da intervenção.









Instituto de Seguros de Portugal

Av. da República, n.º 76  
1600-205 Lisboa  
Portugal  
Telefone: 21 790 31 00  
[www.isp.pt](http://www.isp.pt) / [isp@isp.pt](mailto:isp@isp.pt)