

Sumário Executivo

O Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, referente a 2008, afirma-se como uma nova publicação do ISP, reportando-se ao sector segurador, de mediação de seguros e de fundos de pensões, com enfoque nas iniciativas regulatórias e no reforço da supervisão no âmbito da conduta de mercado, verificados no período em apreço.

A revisão dos principais diplomas que enformam estes sectores, no sentido do incremento da transparência e do reforço da protecção dos consumidores, e a definição de novas áreas prioritárias em sede de supervisão da conduta de mercado reflectem-se, assim, nas matérias abrangidas pelos capítulos incluídos no presente Relatório.

A crescente sofisticação e maturidade dos mercados financeiros, bem como a assimetria de informação entre consumidores e operadores, tornaram o processo de decisão, quanto à aquisição de produtos e serviços financeiros cada vez mais complexo. Deste modo, face à importância que esta matéria tem vindo a assumir e aos novos desafios que se colocam às autoridades de supervisão do sector financeiro, o Capítulo 1, **Enquadramento Nacional e Internacional**, aborda a regulação e supervisão da conduta de mercado, quer na perspectiva da sua evolução a nível internacional, em particular no contexto comunitário, quer a nível nacional, atendendo às competências e atribuições do ISP neste domínio e aos principais desenvolvimentos legislativos, regulamentares e organizacionais ocorridos.

A nível internacional são assim de destacar as iniciativas desenvolvidas no âmbito da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da International Association of Insurance Supervisors (IAIS), realçando-se igualmente no contexto comunitário as actividades em curso no Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS). Tendo o ISP vindo a participar activamente nas referidas iniciativas internacionais são igualmente destacadas, nos sectores em apreço, as principais iniciativas regulatórias e de supervisão desenvolvidas a nível nacional, em linha com os mesmos princípios e práticas internacionais, mas também em resposta às necessidades específicas do ordenamento jurídico português.

Por seu turno, no Capítulo 2, **Actividade de Supervisão da Conduta de Mercado**, são indicados os trabalhos promovidos em 2008, diferenciados entre acções de supervisão *off-site* e *on-site*, relatando-se, para além das actividades regulares, as principais acções de supervisão empreendidas pelo ISP, segmentadas pelas áreas definidas como prioritárias para o período em apreço. São sobretudo de realçar as acções desenvolvidas nas seguintes matérias: *i*) regime de regularização de sinistros no âmbito do seguro automóvel; *ii*) deveres de informação e outras obrigações legais e contratuais; *iii*) proibição da discriminação em razão da deficiência e da existência de riscos agravados de saúde; *iv*) publicidade; *v*) branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo; *vi*) provedor dos participantes e beneficiários das adesões individuais a fundos de pensões abertos; *vii*) exercício de direitos de voto; *viii*) deveres de informação da entidade gestora; *ix*) condições de acesso e exercício da actividade de mediação de seguros e *x*) redes de prestação de cuidados de serviços de saúde e cartões associados.

Por fim, no contexto da fiscalização e aplicação de sanções de natureza contra-ordenacional, e na sequência das acções de supervisão desenvolvidas, foi ilustrada a distribuição dos processos/participações por área, bem como os autos instaurados em 2007 e 2008.

No que concerne ao Capítulo 3, **Entendimentos em Matéria de Conduta de Mercado**, são divulgados os entendimentos emitidos entre 2007 e 2008 pelo ISP em matéria de conduta de mercado, que resultam designadamente da análise das reclamações que lhes foram remetidas bem como da interpretação de disposições constantes dos regimes em apreço.

Igualmente com relevo no âmbito da conduta de mercado, refira-se que a matéria da **Análise da Evolução das Reclamações** é tratada no Capítulo 4. Assim, são apresentados elementos estatísticos relativos à evolução e distribuição das reclamações por ramos e matérias, sendo igualmente apresentados alguns exemplos de reclamações mais comuns e respectiva apreciação.

Atendendo à análise realizada neste capítulo, é desde logo de destacar um acréscimo do número de reclamações apresentadas às empresas de seguros. Contudo, conforme explicitado, o número de reclamações quando ponderado face ao número de apólices, de veículos seguros, de pessoas seguras ou mesmo em função do volume de prémios, revela-se menos preponderante. De destacar, igualmente, alguns dos motivos que subjazem ao acréscimo do número de reclamações, sendo assim assinalada a introdução da obrigatoriedade de disponibilizar o Livro de Reclamações no âmbito dos serviços financeiros, bem como a maior consciencialização dos consumidores quanto aos direitos que efectivamente lhes assistem.

Adicionalmente, foram introduzidos dois estudos: o Estudo A sobre a **Operacionalização das Comissões de Acompanhamento dos Planos de Pensões** e o Estudo B no que se refere à **Avaliação do Impacto do Novo Regime da Mediação de Seguros**.

O Estudo A pretende proceder a uma avaliação *ex post* de um dos aspectos inovatórios do regime legal introduzido pelo Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro, ou seja, da intervenção das comissões de acompanhamento dos planos de pensões (CAPP) no âmbito da governação dos planos de pensões. Atendendo a esse objectivo, o estudo em apreço procedeu a uma análise estatística das regras de composição e funcionamento das CAPP.

Neste contexto, foi desde logo possível verificar quais as formas e modalidades adoptadas no cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis às CAPP, bem como tomar conhecimento da perspectiva que as entidades gestoras de fundos de pensões (EGFP) e das próprias CAPP têm no que respeita à intervenção e funcionamento desta estrutura de governação, obtida mediante estudo das respostas a questionários especificamente elaborados para o efeito.

O Estudo B visa aferir do impacto do novo regime jurídico da mediação de seguros no âmbito da conduta de mercado. Assim, foram seleccionadas algumas vertentes deste regime que, pela sua relevância em matéria de conduta de mercado, permitiram avaliar, de forma preliminar, a respectiva preponderância na actividade da mediação.

Relativamente às implicações gerais decorrentes da entrada em vigor do novo regime foram seleccionadas as temáticas dos “novos mediadores” e dos cancelamentos. Por sua vez, na concretização dos objectivos de maior profissionalização dos mediadores de seguros e da maior eficácia e transparência da supervisão do sector, destacam-se os aspectos relacionados com a qualificação e formação dos mediadores de seguros e da desmaterialização do seu registo e das comunicações, respectivamente.

Assim, com base nos elementos estatísticos e qualitativos analisados, e em comparação com período anterior à entrada em vigor do novo regime jurídico da mediação de seguros, concluiu-se por uma maior especialização dos mediadores de seguros, pelo seu maior rejuvenescimento, bem como por uma efectiva desmaterialização do registo e comunicações e por uma tendência crescente de simplificação de processos.