

Capítulo 5
Estudios

83

Avaliação do Impacto do Novo Regime da Mediação de Seguros

B . Avaliação do Impacto do Novo Regime da Mediação de Seguros

1. Enquadramento e objectivos

O Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho (*Decreto-Lei n.º 144/2006*) – através do qual se procedeu à transposição da Directiva n.º 2002/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro, relativa à mediação de seguros (*Directiva*), para o ordenamento jurídico nacional e, paralelamente, à revisão do regime jurídico da actividade de mediação de seguros e resseguros⁴⁰ –, revogou o Decreto-Lei n.º 388/91, de 10 de Outubro, alterando o enquadramento em vigor no sector.

O texto do diploma reflecte os princípios consagrados na Directiva, que visou a coordenação das disposições nacionais relativas aos requisitos profissionais e ao registo das pessoas que, nos diversos Estados membros, exercem a actividade de mediação de seguros ou de resseguros, tendo em vista a realização do mercado único no sector e o reforço da protecção dos consumidores de seguros.

Conforme revela o preâmbulo do Decreto-Lei n.º 144/2006, uma das linhas orientadoras do novo regime jurídico da mediação de seguros (*NRJMS*) consistiu no incremento da profissionalização, credibilidade e transparência da actividade. O NRJMS elegeu, ainda, como finalidade “*a simplificação, racionalização dos recursos e aumento da eficácia da supervisão da mediação de seguros*”. Este propósito surge reforçado com a aprovação do Decreto-Lei n.º 359/2007, de 2 de Novembro (*Decreto-Lei n.º 359/2007*), diploma que alterou o Decreto-Lei n.º 144/2006, definindo “*como elemento essencial na modernização e eficácia da supervisão da actividade de seguros, o reconhecimento legal do recurso privilegiado às tecnologias de informação e à utilização de documentos electrónicos*”.

No âmbito da prossecução dos mencionados objectivos, foi acolhido um conjunto de requisitos de acesso e exercício no NRJMS, a observar pelos mediadores de seguros no contexto do exercício da actividade de mediação. Cumpre destacar, nesta sede, os requisitos relativos à qualificação e formação dos mediadores de seguros.

Em linha com as soluções consagradas no plano comunitário, as noções de *mediador de seguros*⁴¹ e de *mediação de seguros*⁴² adoptadas a nível nacional abrangem, à luz do novo regime, entidades que anteriormente comercializavam seguros fora do enquadramento jurídico aplicável ao sector da mediação.

Por seu turno, verificou-se uma alteração nas categorias de mediadores de seguros, sendo agora possível o registo como *mediador de seguros ligado* (que inclui duas sub-modalidades), *agente de seguros* e *corretor de seguros*.

⁴⁰ Para efeitos do presente capítulo, e com vista a facilitar a respectiva identificação, a (actividade de) mediação de seguros e de resseguros será designada por “(actividade de) mediação de seguros”.

⁴¹ Cfr. alínea *e*) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 144/2006: «Mediador de seguros» corresponde a qualquer pessoa singular ou colectiva que inicie ou exerça, mediante remuneração, a actividade de mediação de seguros.

⁴² Cfr. alínea *c*) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 144/2006: «Mediação de seguros» corresponde a qualquer actividade que consista em apresentar ou propor um contrato de seguro ou praticar outro acto preparatório da sua celebração, em celebrar o contrato de seguro, ou em apoiar a gestão e execução desse contrato, em especial em caso de sinistro.

Com efeito, a entrada em vigor do regime, em 27 de Janeiro de 2007⁴³, exigiu uma adaptação aos novos requisitos por parte dos mediadores de seguros que já se encontravam inscritos junto do ISP e, bem assim, daqueles que vieram a qualificar-se como mediadores de seguros no quadro do Decreto-Lei n.º 144/2006.

Posteriormente, foi emitida a Norma Regulamentar do ISP n.º 17/2006-R, de 29 de Dezembro⁴⁴, com o intuito de desenvolver a regulamentação destinada a operacionalizar o regime instituído.

Na sequência de estudos realizados pelo ISP relativos à caracterização da actividade de mediação de seguros⁴⁵ e ao balanço da implementação da entrada em vigor do NRJMS⁴⁶, considerou-se oportuno, nesta fase, proceder a uma nova análise, centrada na vigência do regime da mediação de seguros, com vista a aferir do respectivo impacto. A sua inserção no presente relatório justifica-se pela relevância, em sede de conduta de mercado, de muitas das suas disposições.

Reconhecendo-se, porém, a impossibilidade de tratar todas as vertentes do novo regime da mediação de seguros, foram analisadas, em especial:

- No contexto das *implicações gerais decorrentes da entrada em vigor do NRJMS*, as temáticas dos “*novos mediadores*” e dos *cancelamentos*;

- Na concretização dos objectivos a que o novo regime se propõe: (i) quanto à *maior profissionalização dos operadores*, os aspectos relacionados com a *qualificação* e a *formação* dos mediadores de seguros e, (ii) no âmbito da *maior eficácia da supervisão do sector* e da *modernização e incremento da transparência na actividade de mediação de seguros*, as alterações verificadas ao nível do *registo* relativo aos mediadores de seguros e a *desmaterialização das comunicações* (e *respectivos processos*) efectuadas entre os mediadores de seguros e a autoridade de supervisão, sobretudo, mediante o fomento da utilização de *novas tecnologias de informação e comunicação*.

2. Implicações gerais decorrentes da entrada em vigor do NRJMS

2.1 “Novos mediadores”

2.1.1. Considerações iniciais

Considerando a data de entrada em vigor do NRJMS e no que concerne ao universo de mediadores de seguros, cumpre salientar que as prioridades fixadas pelo ISP, no plano da supervisão do sector da mediação e ao nível do acompanhamento da transição para o novo regime, convergiram essencialmente para duas áreas fundamentais.

Desde logo, e como já foi referido anteriormente, a necessidade de adaptação, por parte dos mediadores de seguros activos que exerciam a sua actividade de mediação de seguros nos termos do Decreto-Lei n.º 388/91, de 10 de Outubro, às maiores exigências (designadamente, no plano das condições de acesso e de exercício) decorrentes do diploma que o substituiu. Por

43 Cfr. número 1 do artigo 107.º do Decreto-Lei n.º 144/2006.

44 Alterada pelas Normas Regulamentares do ISP n.ºs 8/2007-R, 13/2007-R, 19/2007-R, 17/2008-R, de, respectivamente, 31 de Maio, 26 de Junho, 31 de Dezembro e 23 de Dezembro.

45 Cfr. Eduardo Farinha Pereira, “*Caracterização da actividade de mediação de seguros*”, in Fórum - Revista Semestral do Instituto de Seguros de Portugal, número 22 (Maio 2006), págs. 25-62.

46 Cfr. Vicente Mendes Godinho, “*Balanço da Implementação do Novo Regime Jurídico da Mediação de Seguros*”, in Fórum - Revista Semestral do Instituto de Seguros de Portugal, número 25 (Junho 2008), págs. 44-54.

outro lado, haverá também que sublinhar o facto de algumas entidades, que se encontravam autorizadas a comercializar contratos de seguro fora do quadro legal do regime anteriormente aplicável à mediação de seguros, terem vindo a integrar o universo em análise. É a este último grupo de mediadores de seguros (“*novos mediadores*”) que aludiremos em seguida.

Em rigor, a designação “*novos mediadores*” padece de alguma imprecisão, na medida em que as pessoas colectivas a que se refere o número 3 do artigo 107.º do Decreto-Lei n.º 144/2006 já conduziam a respectiva actividade de comercialização de seguros no âmbito de outro regime em fase anterior à entrada em vigor do NRJMS. Contudo, a expressão “*novos mediadores*” parece sugerir e reflectir, de forma adequada, um dos traços essenciais que se extrai do balanço da transição entre os dois períodos em comparação.

Na verdade, à luz da nova delimitação dos conceitos legais de *mediador de seguros* e de *mediação de seguros* (conforme resultaram do processo de transposição da Directiva), tais entidades passaram a estar sujeitas à supervisão do ISP e, bem assim, às regras definidas no novo diploma. Assim sucedia, por exemplo, relativamente às instituições de crédito, ao abrigo do artigo 4.º⁴⁷ do denominado regime geral das instituições de crédito e sociedades financeiras, que foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro⁴⁸.

Esta circunstância influencia, conforme se verá, a actual caracterização do universo de mediadores de seguros em exercício.

É também de realçar o facto da primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 144/2006 ter sido motivada, entre outros aspectos, pela “*necessidade de ajustamento de alguns aspectos pontuais de regime por forma a conferir-lhe maior exequibilidade, em especial quanto a actividades de comercialização de contratos de seguro agora incluídas no âmbito de aplicação do regime jurídico da mediação de seguros*”⁴⁹.

Com efeito, do conjunto de modificações introduzidas no NRJMS pelo Decreto-Lei n.º 359/2007, de 2 de Novembro, registe-se a nova redacção do artigo 11.º. A referida intervenção visa esclarecer e reconhecer que as formas jurídicas compatíveis com o exercício de actividades sujeitas à supervisão prudencial de qualquer uma das três autoridades de supervisão (a saber, Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e ISP) são igualmente idóneas e adequadas ao exercício da mediação de seguros.

Em seguida, tentará apurar-se do perfil do mediador de seguros por referência à sua actividade profissional principal (identificada pelo respectivo Código de Actividade Económica ou CAE), no caso dos mediadores de seguros pessoas colectivas e, relativamente aos mediadores de seguros pessoas singulares, com recurso à profissão que foi objecto de comunicação aquando do registo.

2.1.2. Mediadores de seguros - Pessoas colectivas

Conforme supra-referido, um dos objectivos da Directiva e, consequentemente, da legislação nacional que a transpôs, foi garantir a sujeição a um mesmo regime harmonizado de todas as formas de exercício que a actividade de mediação de seguros pode revestir.

47 Em concreto, na alínea n) do número 1 do artigo citado, cuja redacção foi alterada com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro, tendo-se substituído a versão anterior da referida alínea, que mencionava a “comercialização de contratos de seguro”, por “mediação de seguros”.

48 Com as alterações que lhe foram subsequentemente introduzidas.

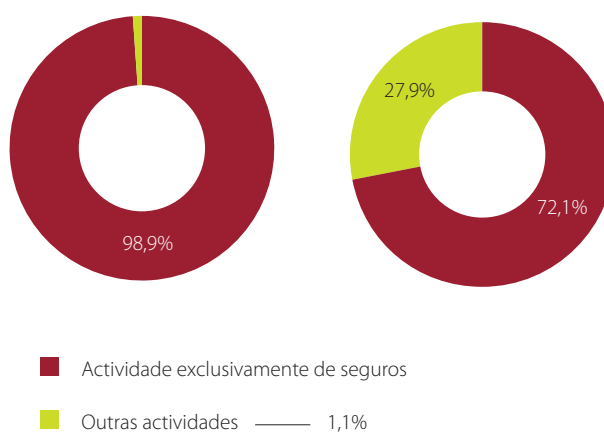
49 Cfr. o preâmbulo do Decreto-Lei n.º 359/2007, de 2 de Novembro.

Este aspecto do regime facultou, nestes termos, a exigência legal de cumprimento de um conjunto de requisitos e condições mínimas a qualquer operador que se dedique, ainda que não exclusivamente, a actividade subsumível ao conceito de mediação de seguros.

Assim, o regime decorrente do Decreto-Lei n.º 144/2006 parte do pressuposto de que a actividade de mediação de seguros pode ser exercida de forma cumulativa, complementar ou acessória de outro tipo de actividade, enquanto no anterior regime jurídico da mediação de seguros se exigia às pessoas colectivas objecto social exclusivo⁵⁰.

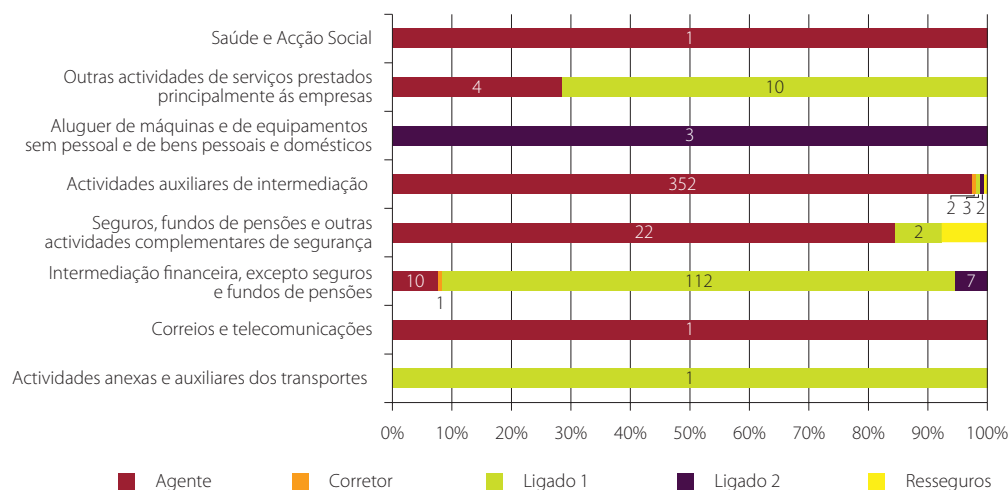
Como decorrência lógica desta alteração de paradigma legal, constata-se que a percentagem de mediadores de seguros pessoas colectivas activos em 31 de Março de 2009 que não exerce a actividade de mediação de seguros em regime de exclusividade supera 27% do número global de mediadores, conclusão que é ilustrada no gráfico B.1.

Gráfico B.1 Mediadores Colectivos (antes e após a entrada em vigor do NRJMS)



Por seu turno, o gráfico B.2 revela a distribuição dos mediadores de seguros inscritos junto do ISP na pendência do NRJMS (activos em 31 de Março de 2009), por CAE e por categorias de mediadores. Conforme se observa através da leitura do gráfico, a esmagadora maioria dos mediadores de seguros que se inscreveram após a entrada a vigor do novo regime indicou estar abrangido por CAE que correspondem a *actividades exclusivamente de seguros* (incluindo os CAE "Seguros, fundos de pensões e outras actividades complementares de segurança social" e "Actividades auxiliares de intermediação financeira").

⁵⁰ Cfr. alínea b) do número 1 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 388/91, de 10 de Outubro, admitindo-se na categoria de corretor de seguros o exercício cumulativo de funções de consultoria em matéria de seguros e a realização de estudos ou emissão de pareceres técnicos sobre seguros (cfr. número 1 do artigo 36.º do referido diploma).

Gráfico B.2 Mediadores Colectivos/ CAE/ Categoria (na vigência do NRJMS)

Em síntese, importa destacar duas importantes tendências directamente decorrentes da alteração do regime legal.

Em primeiro lugar, assinala-se uma percentagem expressiva do número de mediadores de seguros que não se dedica a *actividades exclusivamente de seguros*; aliás, conforme se referiu anteriormente.

Outro aspecto relevante a ressaltar prende-se com o facto dos mediadores de seguros inscritos no quadro do NRJMS informarem que estão abrangidos por CAE que não eram enquadrados no âmbito da actividade da mediação de seguros no anterior regime. Citem-se, a título exemplificativo, a “Intermediação financeira, excepto seguros e fundos de pensões” (que representa 86,7% do total dos “*novos mediadores*” inscritos) e os “Correios e telecomunicações”.

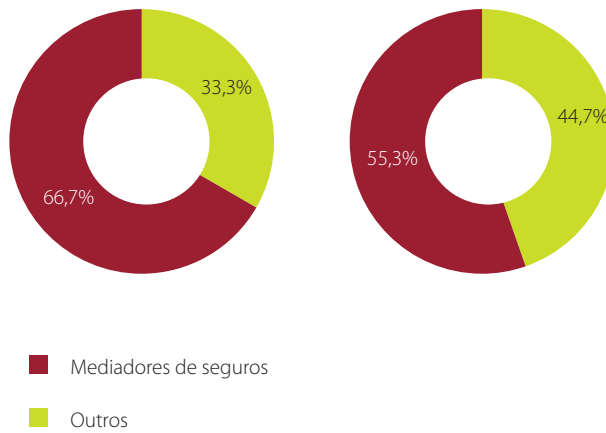
2.1.3. Mediadores de seguros - Pessoas singulares

Atentando-se no conjunto de mediadores de seguros que correspondem a pessoas singulares, é também possível comparar o perfil do mediador de seguros mediante recurso a indicadores semelhantes. Senão vejamos.

Após cotejo do Gráfico B.3 *infra*, no qual se relaciona, por um lado, os mediadores de seguros que se dedicam com carácter exclusivo a esta profissão e, por outro, aqueles que referenciaram ocupar-se de outras actividades profissionais, constata-se que a percentagem de mediadores de seguros que exercem a sua actividade em regime de exclusividade cresceu aproximadamente 11% (evoluindo de 33,3% para 44,7%).

Este aumento demonstra um maior grau de especialização dos mediadores de seguros pessoas singulares no sector da mediação de seguros (o que poderá indiciar uma maior profissionalização, factor que equivale a um dos objectivos que o NRJMS se propôs alcançar).

Gráfico B.3 Mediadores singulares (antes da entrada em vigor e na vigência do NRJMS)



Com a comparação dos dados que integram os gráficos B.4 e B.5, pretende-se aferir da repartição dos mediadores de seguros pessoas singulares por categoria de profissão e categoria de mediador, respectivamente, antes da entrada em vigor do NRJMS e no contexto do novo enquadramento jurídico da mediação de seguros.

Contudo, importa salientar que, para efeitos de análise, o conjunto global das 88 profissões mencionadas pelos mediadores de seguros foi segmentado em 12 subconjuntos. Estes subconjuntos, cuja formação obedeceu meramente a critérios de afinidade com o intuito de facilitar o tratamento dos dados, correspondem às seguintes categorias de profissões: "Agricultura, pesca e serviços florestais", "Cargos dirigentes", "Cargos intermédios, técnicos superiores e militares", "Comércio", "Contabilidade e serviços financeiros, excepto mediação de seguros", "Ensino", "Entretenimento e cultura", "Indústria", "Mediadores de seguros", "Pessoal doméstico, serviços administrativos e gerais e limpeza", "Reformados" e, finalmente, "Serviços".

Gráfico B.4 Mediadores singulares/ Categoria de profissão/ Categoria de mediador de seguros (antes da entrada em vigor do NRJMS)

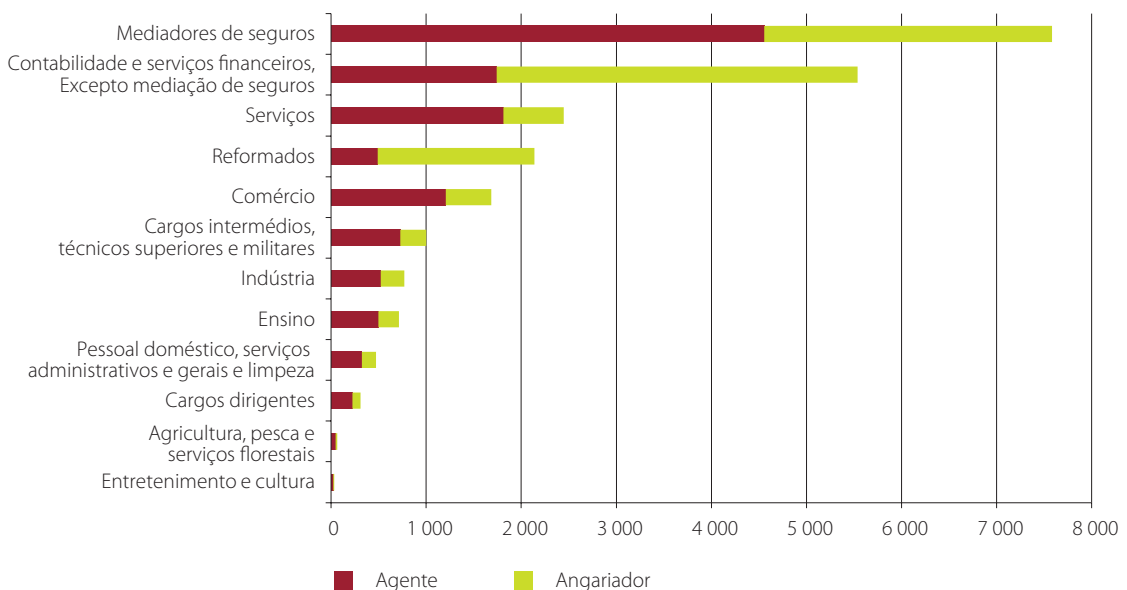
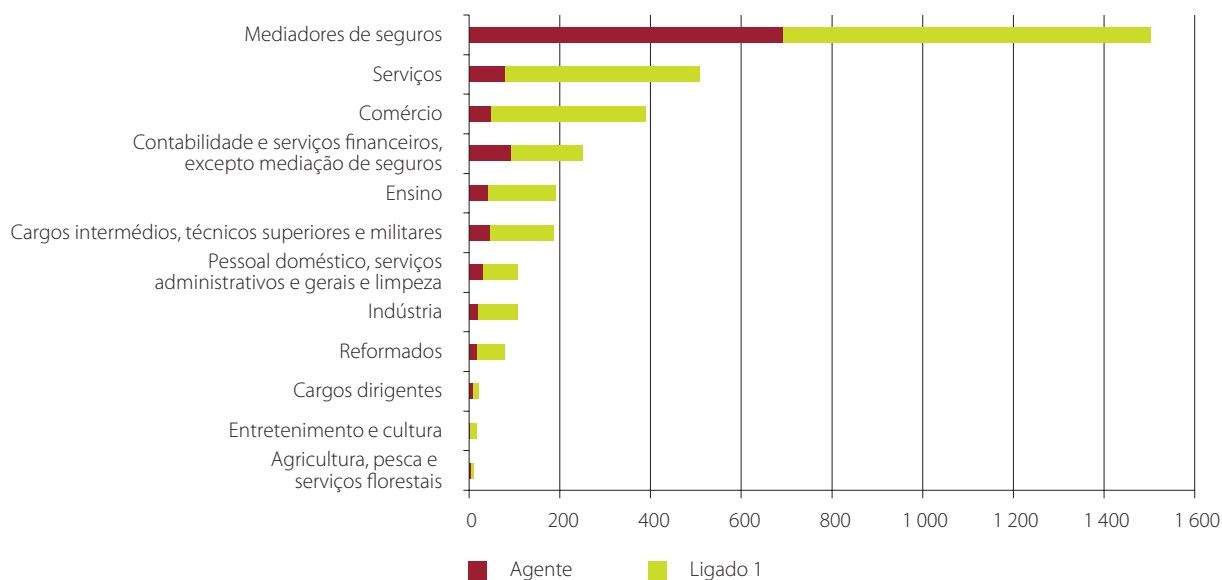


Gráfico B.5 Mediadores Singulares/ Categoria de Profissão/ Categoria de Mediador de Seguros (na vigência do NRJMS)



No confronto entre os dados revelados pela dupla de gráficos anteriores, verifica-se que a categoria "Reformados" representa actualmente, no contexto do NRJMS, a 8ª categoria (no total de 11) no leque de ocupações a que os mediadores de seguros se dedicam quando não exercem exclusivamente a actividade de mediação de seguros (e já não a 3ª, como se verificava na fase que precedeu o regime vigente).

Adicionalmente, é de assinalar a preponderância das categorias "Serviços", "Comércio" e "Contabilidade e serviços financeiros, excepto mediação de seguros", que se mantêm como as mais indicadas.

No âmbito das suas competências de supervisão (*maxime*, na vertente de conduta de mercado) e dando cumprimento ao respectivo Plano Estratégico 2007-2009, o ISP tem vindo a considerar, em especial, a classificação de categorias de mediadores de seguros que decorre do NRJMS (em concreto, aos deveres e obrigações específicos que caracterizam cada uma das novas categorias de mediadores).

Com efeito, uma das grandes inovações do NRJMS consistiu na inclusão das entidades anteriormente autorizadas a comercializar contratos de seguro fora do regime jurídico da medição de seguros no conjunto de operadores sujeitos à supervisão da conduta de mercado.

Em particular, no período em referência, as acções de supervisão têm especialmente incidido, neste domínio, sobre entidades financeiras de elevada dimensão e que comercializam uma percentagem bastante significativa de contratos de seguros (por exemplo, instituições de crédito e sociedades financeiras), junto das quais foram realizadas várias acções de supervisão *on-site* (inspecção).

2.2. Cancelamentos

2.2.1. Considerações iniciais

No âmbito do NRJMS, os mediadores de seguros passaram a poder optar pela inscrição, junto do ISP, numa das três categorias em função do tipo de vínculo no contexto do relacionamento com a empresa de seguros.

Como referido anteriormente, e atendendo às categorias em apreço, foram introduzidos novos requisitos de acesso e exercício. Um dos objectivos subjacentes à fixação dos mesmos no NRJMS consistiu no maior incremento da protecção dos clientes (*i.e.*, consumidores de seguros).

Neste contexto, são de sublinhar, entre outras, as condições relativas à qualificação e à idoneidade do mediador de seguros, bem como a obrigatoriedade deste celebrar seguro de responsabilidade civil profissional. Adicionalmente, destacam-se os deveres de informação e de aconselhamento que recaem sobre os mediadores de seguros na prestação de serviços de mediação aos clientes.

De realçar, ainda, as regras aplicáveis à movimentação de fundos relativos ao contrato de seguro que são entregues pelos tomadores de seguro, segurados e outros clientes ao mediador de seguros (*cfr.*, em particular, o regime das conta “clientes”).

Os novos requisitos de acesso e exercício, a cujo cumprimento os mediadores de seguros se encontram vinculados, vieram integrar o âmbito de supervisão do ISP. Assim, no quadro do *enforcement* - início do regime pelo ISP, revela-se oportuna a análise dos principais motivos que conduziram ao cancelamento de registos dos mediadores de seguros (*cfr.* artigo 56.º do NRJMS).

Importa, contudo, ressaltar o facto destes cancelamentos se distinguirem, pela sua natureza, dos cancelamentos efectuados aquando da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 144/2006, a que não se aludirá no presente capítulo.

Na verdade, os cancelamentos de registos então promovidos relacionaram-se, sobretudo, com a não conformação, por parte dos mediadores de seguros inscritos nos termos do Decreto-Lei n.º 388/91, de 10 de Outubro, com os novos requisitos⁵¹.

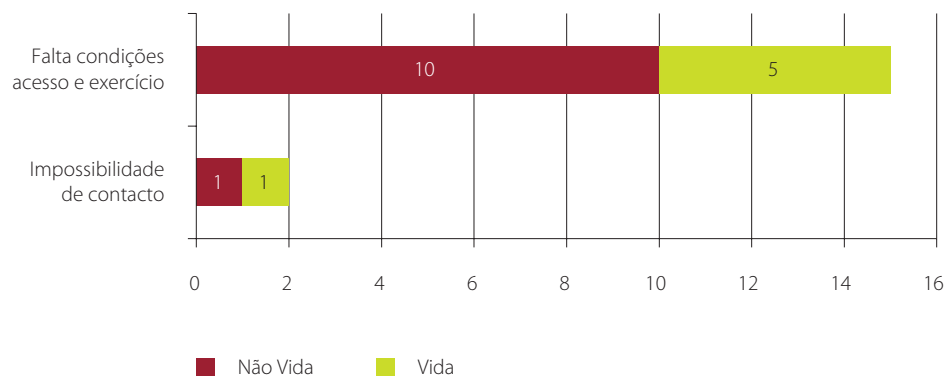
2.2.2. Cancelamentos de registo de mediadores de seguros em 2008

Os dados representados no gráfico seguinte ilustram os cancelamentos definitivos de registo de mediadores de seguros efectuados pelo ISP em 2008, segmentados por motivo de cancelamento (a saber, *Falta de condições de acesso e exercício* e *Impossibilidade de contacto*) e por ramo.

Excluem-se do universo dos dados analisados os cancelamentos que resultaram de pedido expresso do mediador de seguros.

⁵¹ Sobre o impacto do NRJMS no que respeita ao conjunto de mediadores de seguros inscritos nas categorias de angariador de seguros, agente de seguros e corretores de seguros antes da sua entrada em vigor, *cfr.* VICENTE MENDES GODINHO, que refere que o ISP procedeu, em 2007, ao cancelamento do registo de 10.045 mediadores de seguros que se encontravam inscritos antes da entrada em vigor do novo regime.

Gráfico B.6 Cancelamentos de Registo/ Motivo de Cancelamento/ Ramo de Actividade (2008)



No que concerne aos 15 cancelamentos ocorridos em 2008, por ramo de actividade, que se reconduzem à categoria *Falta de Condições de Acesso e Exercício*, em 9 dos casos, que se reportam a mediadores de seguros que, não tendo confirmado a manutenção da sua inscrição no decurso do período transitório, vendo assim a sua inscrição suspensa, manifestaram a intenção de a actualizar em período posterior, não tendo no entanto cumprido os seguintes requisitos: *i)* contratação de seguro de responsabilidade civil profissional que abranja todo o território da União Europeia, *ii)* disponibilização de endereço electrónico válido e *iii)* reporte de informação relativa às incompatibilidades.

Nos restantes 6 casos, tendo os mediadores de seguros sido inscritos na vigência do NRJMS e cumprindo os requisitos de acesso à actividade, aquando da realização de acção de supervisão *off-site*, o ISP constatou que os mediadores de seguros supervisionados não mantinham seguro de responsabilidade civil válido.

3. Objectivos definidos pelo Novo Regime Jurídico da Mediação de Seguros

3.1. Maior profissionalização dos operadores

3.1.1. Considerações iniciais

No âmbito das condições de acesso e de exercício introduzidas pelo NRJMS, são de realçar os requisitos de qualificação e formação. Como já foi referido, a introdução destes requisitos visa o incremento da profissionalização e da credibilidade da actividade da mediação de seguros e o desenvolvimento de uma política de formação contínua dos mediadores de seguros que acompanhe a concretização dos objectivos previstos no NRJMS.

De modo a aferir do impacto dos requisitos de qualificação e formação inicial e contínua dos mediadores de seguros introduzidos pelo NRJMS, importa caracterizar os mediadores de seguros pessoas singulares quanto às suas habilitações literárias, procedendo posteriormente a uma análise dos elementos disponíveis quanto aos exames e cursos de seguros efectuados, respectivamente, em período anterior ao NRJMS e durante a vigência do mesmo.

3.1.2. Qualificação dos mediadores de seguros

Do conjunto de condições de acesso e exercício a observar pelas pessoas singulares e colectivas que pretendem exercer a actividade de mediação de seguros, as relativas à qualificação e formação dos mediadores de seguros assumem um papel preponderante.

Assim, nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, considera-se que o candidato a mediador de seguros ou de resseguros pessoa singular, os membros do órgão de administração responsáveis pela mediação e as pessoas directamente envolvidas na actividade de mediação de seguros ou de resseguros reúnem, no contexto do NRJMS, qualificação adequada se, em alternativa:

- a) Detiverem, como habilitações literárias mínimas, a escolaridade obrigatória legalmente definida e obtiverem aprovação num curso sobre seguros, reconhecido pelo ISP, adequado à actividade que irão desenvolver e que respeite os requisitos e conteúdos mínimos definidos na Norma Regulamentar n.º 17/2006-R do ISP;
- b) Forem titulares de curso de bacharelato ou de licenciatura, ou de formação de nível pós-secundário, superior ou não, conferente de diploma, cujo plano de estudos inclua os conteúdos mínimos definidos pelo ISP na referida Norma Regulamentar;
- c) Tiverem estado registados como mediadores de seguros ou de resseguros noutra Estado membro da União Europeia ao abrigo do regime resultante da transposição da Directiva n.º 2002/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro, no ano precedente ao do pedido de inscrição no registo junto ao ISP.

Comparando os requisitos definidos antes da entrada em vigor do NRJMS e durante a vigência do mesmo são de assinalar algumas alterações que a considerar no âmbito da interpretação dos elementos estatísticos em seguida apresentados.

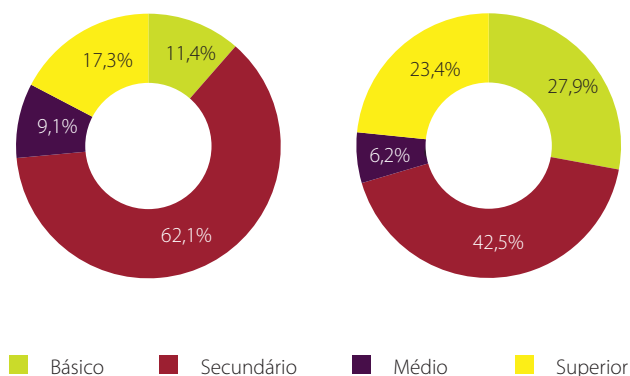
Assim, e no que concerne à habilitação literária mínima dos mediadores de seguros e respectivos requisitos de formação, é de destacar que nos termos do anterior regime jurídico da mediação de seguros, apenas podia ser inscrita como mediador de seguros a pessoa singular que detivesse como habilitação literária mínima o *"9.º ano de escolaridade do ensino unificado"* e obtivesse aprovação em provas específicas para o efeito.

Por seu turno, no âmbito do NRJMS, os candidatos a mediadores de seguros devem deter a escolaridade mínima obrigatória e obter aprovação num curso sobre seguros reconhecido pelo ISP e adequado à actividade que o mediador irá desenvolver, em alternativa à frequência de curso de bacharelato ou de licenciatura, ou de formação de nível pós-secundário, cujo plano de estudos inclua os conteúdos mínimos definidos pelo ISP em Norma Regulamentar.

Salienta-se, ainda, que atendendo às disposições vigentes antes do NRJMS, a formação base do candidato a mediador de seguros era da responsabilidade da empresa de seguros ou do corretor que propunha o candidato a exame, devendo esta respeitar os requisitos mínimos estabelecidos pelo ISP.

Deste modo, face aos requisitos agora previstos, procurar-se-á avaliar a qualificação dos mediadores de seguros pessoas singulares inscritos desde a data de entrada em vigor do novo regime e activos a 31 de Março de 2009, comparando-a com a qualificação dos mediadores de seguros inscritos em período anterior e activos na data em referência.

Gráfico B.7 Habilitações literárias dos mediadores de seguros (inscritos antes da entrada em vigor do NRJMS e na vigência do NRJMS)



Como se pode constatar da leitura do gráfico B.7, é possível concluir que a maioria dos mediadores de seguros activos a 31 de Março de 2009, inscritos antes ou depois da entrada em vigor do NRJMS, detêm habilitações literárias ao nível do ensino secundário.

Da análise dos gráficos em apreço, é ainda de destacar o facto de, no âmbito da vigência do NRJMS, existir um número crescente de mediadores de seguros com qualificações ao nível do ensino superior (23,4% no NRJMS face a 17,3% em período anterior).

Contudo, é igualmente de assinalar a maior percentagem de mediadores de seguros inscritos na vigência do NRJMS, e activos a 31 de Março de 2009, com qualificações ao nível do ensino básico.

Gráfico B.8 Habilitações literárias / estrutura etária (mediadores de seguros inscritos antes da entrada em vigor do NRJMS)

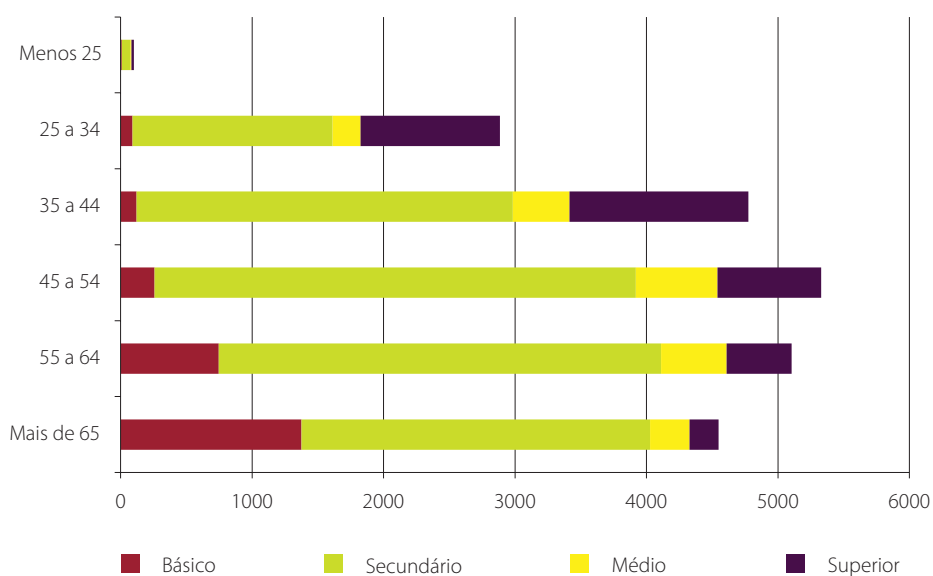
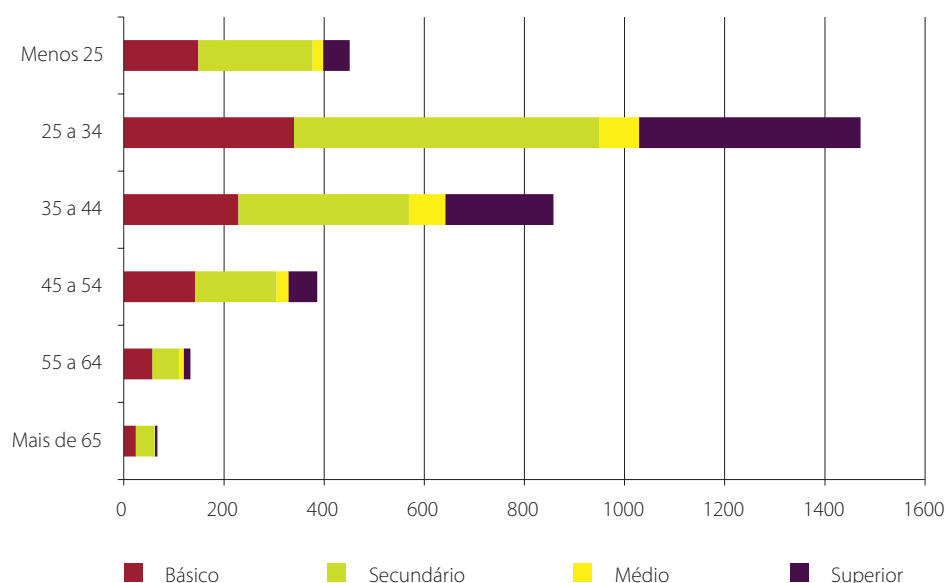


Gráfico B.9 Habilitações literárias/ estrutura etária (mediadores de seguros inscritos na vigência do NRJMS)



No que concerne à distribuição das habilitações literárias por escalão etário, é possível apurar que, apesar da categoria correspondente ao ensino secundário ser preponderante em todos os escalões etários, se verifica uma clara diferenciação no que concerne à percentagem de mediadores de seguros que se inserem na categoria referente ao ensino superior.

De facto, cumpre salientar a maior percentagem de mediadores de seguros pessoas singulares com habilitações ao nível do ensino superior que se integram nos escalões etários dos 25 a 34 anos e dos 35 a 44 anos.

Adicionalmente, evidencia-se um rejuvenescimento dos mediadores inscritos na vigência do NRJMS e activos a 31 de Março de 2009. De facto, no período em apreço, os mediadores com idades compreendidas entre os 25 e os 34 anos representam cerca de 43% do total dos mediadores inscritos neste período, em comparação com os 12% de mediadores de seguros inseridos no mesmo escalão etário antes da entrada em vigor do NRJMS.

Gráfico B.10 Habilitações literárias/ categoria de mediador (mediadores de seguros inscritos antes da entrada em vigor do NRJMS)

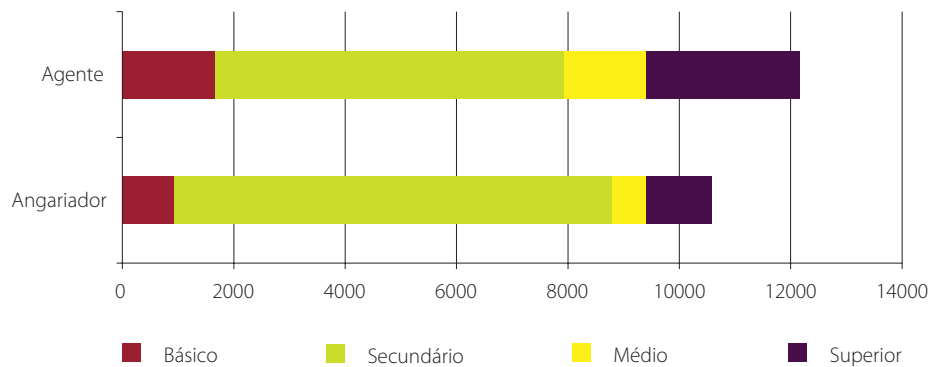
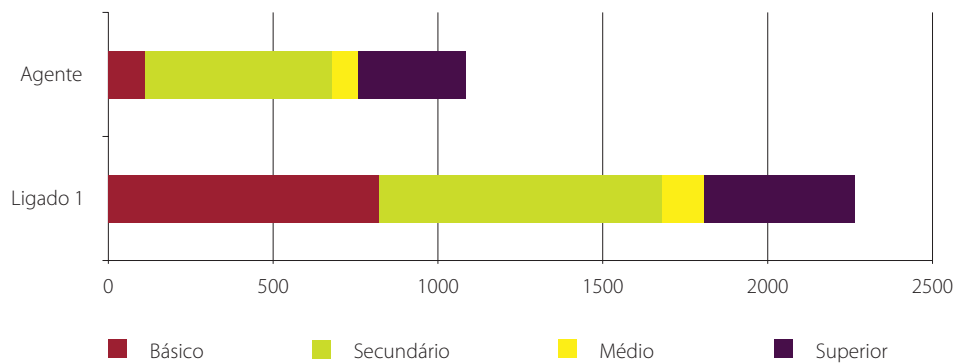


Gráfico B.11 Habilitações literárias/ categoria de mediador (mediadores de seguros inscritos na vigência do NRJMS)



Atendendo à distribuição das habilitações literárias por tipo de mediador de seguros, ilustrada pelos Gráficos B.10 e B.11, foram apenas analisados os dados relativos às categorias de Agente e Angariador e Agente e Ligado 1 (respectivamente, antes e durante a vigência do NRJMS) em virtude do número de mediadores de seguros pessoas singulares inscritos nas categorias Ligado 2 e Corretor não ser significativo para efeitos desta análise.

Confrontando as habilitações literárias dos mediadores de seguros pessoas singulares inscritos na categoria de Agente e Angariador e Agente e Ligado1, constatou-se não existirem diferenças significativas entre as mesmas.

É, no entanto, de realçar que, nos dois períodos em análise, se verificou uma maior percentagem de mediadores de seguros inscritos na categoria de Agente com escolaridade ao nível do ensino superior.

De assinalar, ainda, que em período anterior à entrada em vigor do NRJMS existia uma maior percentagem de mediadores inscritos na categoria de Agente com habilitações literárias ao nível do ensino básico, tendo esta tendência sido invertida quanto aos mediadores inscritos na vigência do NRJMS, e activos à data de referência. De facto, no que concerne aos mediadores de seguros inscritos na vigência do NRJMS, a percentagem de mediadores de seguros que se insere na categoria Ligado 1, cuja responsabilidade pelo exercício da respectiva actividade de mediação compete às empresas de seguros, com habilitações ao nível do ensino básico é superior à percentagem de mediadores inscritos na categoria de Agentes com as mesmas habilitações.

No quadro da supervisão da conduta de mercado, as acções de inspecção realizadas pelo ISP prevêem frequentemente que seja aferida a qualificação dos mediadores de seguros, das pessoas directamente envolvidas na actividade de mediação de seguros e dos membros do órgão de administração responsáveis pela mediação.

Adicionalmente, no que respeita às acções de supervisão *off-site* e sempre que se revele relevante ou caso se suscitem dúvidas quanto à observância, por parte dos mediadores de seguros, do requisito de qualificação adequada são solicitados, pelo ISP, os documentos que comprovam o cumprimento desta exigência.

3.1.3. Formação dos mediadores de seguros

Conforme referido anteriormente, em período prévio à entrada em vigor do NRJMS, as pessoas singulares que pretendiam desempenhar a actividade de mediação de seguros deviam ser propostas a exame pela empresa de seguros ou corretor que tivesse assegurado a sua formação base. Assim, os candidatos a mediadores de seguros tinham necessariamente de ser propostos a exame por uma terceira entidade, devendo posteriormente realizá-lo junto do ISP. Este exame era distinto em função do ramo no qual os candidatos a mediadores pretendiam exercer a respectiva actividade.

Por sua vez, após a entrada em vigor do NRJMS e nos termos das alíneas *a)* e *b)* do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, acresceram aos requisitos de qualificação do candidato a mediador de seguros a *"aprovação em curso sobre seguros adequado à actividade que irão desenvolver, reconhecido pelo Instituto de Seguros de Portugal e que respeite os conteúdos mínimos definidos em norma regulamentar do mesmo Instituto"*, deixando de ser aplicáveis os exames anteriormente efectuados junto do ISP.

Deste modo, no quadro do novo regime jurídico da mediação de seguros a aprovação em curso de seguros passou a ser considerada um requisito adicional de qualificação para efeitos de acesso à actividade.

Atendendo às importantes alterações introduzidas pelo NRJMS, é de referir o regime aplicável no período transitório, em particular no que concerne ao requisito de qualificação adequada.

Para esse efeito, assinala-se o artigo 105.º do NRJMS que estabelece que, enquanto não existirem cursos sobre seguros reconhecidos e com capacidade suficiente para satisfazer as necessidades dos candidatos a mediador de seguros, o ISP pode considerar como equivalente a condição de qualificação adequada a aprovação em exame.

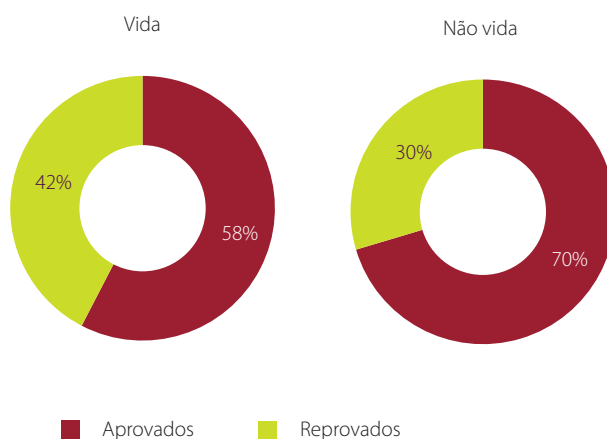
Assim, no período transitório compreendido entre 13 de Julho de 2006 e 26 de Janeiro de 2007, continuaram a ser realizados exames junto do ISP, sendo no entanto estes efectuados sob proposta dos próprios candidatos a mediador de seguros.

Mais ainda, estes exames foram, no período transitório, instituídos de forma a substituir, temporariamente, os requisitos relativos à obtenção de qualificação adequada, não facultando a inscrição imediata como mediador de seguros.

Com referência ao anteriormente exposto, apresentam-se em seguida os elementos estatísticos que reportam ao rácio de aprovados e reprovados nos exames realizados em 2006 junto do ISP, no quadro do anterior regime jurídico da mediação de seguros bem como os dados relativos às aprovações e reprovações em cursos de seguros efectuados em 2008 pelas diversas entidades formadoras autorizadas.

Ressalva-se, no entanto, a natureza distinta destas duas realidades, pelo que qualquer comparação deve atender ao respectivo enquadramento no regime legal e regulamentar em vigor.

Gráfico B.12 Rácio de aprovados e reprovados/ Ramo Vida e Ramos Não vida (Exames realizados em 2006)



Do exame do gráfico anterior constata-se que, em ambos os ramos, existiu uma maioria de aprovações dos candidatos a mediadores que realizaram exame junto do ISP. De realçar, no entanto, que a percentagem de reprovações é superior no ramo Vida (42% em comparação com 30% nos ramos Não vida).

Gráfico B.13 Rácio de aprovados e reprovados/ Ramos Vida e Não vida (Cursos realizados em 2008)

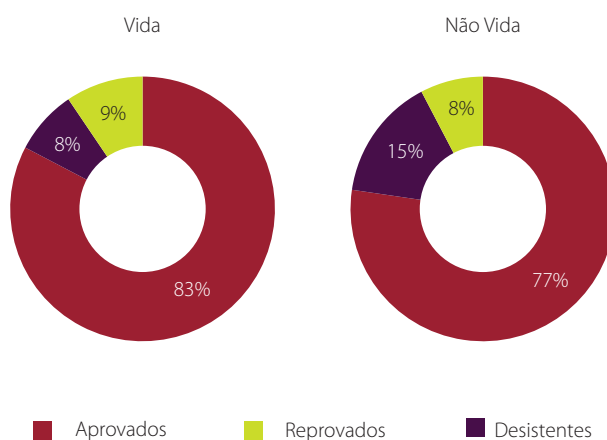
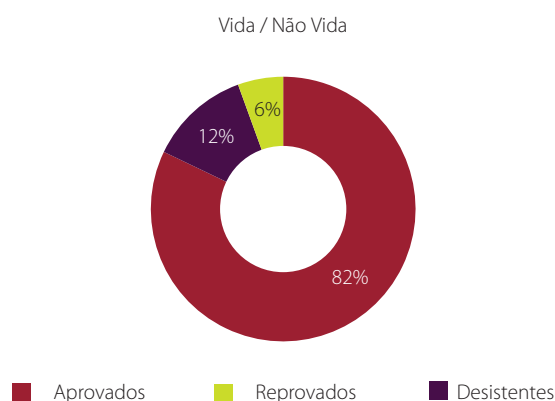


Gráfico B.14 Rácio de aprovados e reprovados/ Ramos Vida e Não vida (Cursos realizados em 2008)



Na vigência do NRJMS, e atendendo aos cursos de seguros realizados em 2008, pode concluir-se, da observação dos gráficos B.13 e B.14, ter existido, em todos os cursos, uma maioria de aprovações.

Por sua vez, assinala-se que, ao contrário do que se constatava quanto aos exames realizados junto do ISP, em 2006, a percentagem de reprovações em cursos do ramo Vida foi inferior à verificada para os cursos do ramo Não vida e cursos que abrangiam simultaneamente conteúdos referentes aos ramos Vida e Não vida.

Como já foi referido, os cursos sobre seguros previstos no NRJMS devem ser obrigatoriamente reconhecidos pelo ISP. Deste modo, nos termos do número 2 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, o reconhecimento pelo ISP é precedido de parecer por uma *"comissão técnica composta por um representante designado pelas associações de empresas, um representante designado pelas associações de mediadores de seguros e dois representantes designados pelo Instituto de Seguros de Portugal, um dos quais preside à Comissão."* De assinalar que, em 2008, foram reconhecidos 82 cursos sobre seguros que se reportam a 15 entidades formadoras distintas.

Adicionalmente, é de destacar que os requisitos e conteúdos mínimos dos cursos sobre seguros que integram os requisitos de qualificação para efeitos de acesso à actividade de mediação de seguros foram definidos na Norma Regulamentar n.º 17/2006-R do ISP, que regulamenta o Decreto-Lei que estabelece o novo regime jurídico.

Deste modo, prevê-se a possibilidade de existirem entidades formadoras que não apenas as empresas de seguros, desde que os cursos por estas prestados sejam devidamente reconhecidos.

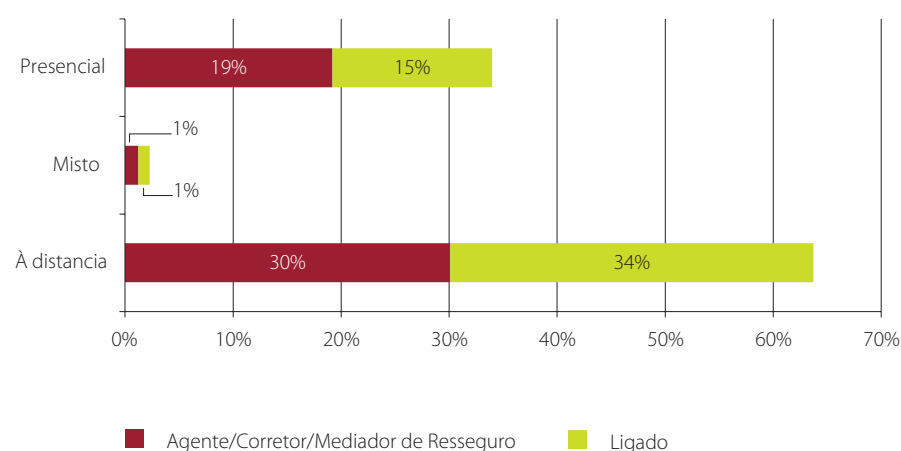
De facto, verificou-se que, em 2008, do total de cursos desenvolvidos apenas cerca de 21,5% foram prestados por empresas de seguros.

Com base nos dados em apreço, pode concluir-se ter ocorrido uma transformação ao nível da formação prestada aos mediadores de seguros, antes exclusivamente ao cargo da empresa de seguros ou corretor junto da qual o candidato a mediador viria a exercer a sua actividade e agora maioritariamente confiada a outras entidades de formação.

Quanto aos tipos de curso de formação, deve ainda realçar-se o facto de os seus conteúdos reportarem unicamente ao ramo Vida (devendo nesse caso ter uma duração mínima de 25 horas), aos ramos Não vida (com duração mínima de 35 horas) ou abrangerem ambos os ramos (devendo, neste caso, ter uma duração mínima de 45 horas). Estes variam ainda quanto ao modo como são ministrados, designadamente, presencialmente, à distância (desde que os formandos sejam submetidos a uma prova de avaliação final presencial) ou de forma mista (à distância e presencial).

Deste modo, o gráfico seguinte pretende ilustrar a percentagem de cursos realizados por tipo de curso (presencial, misto e à distância) e subdividido por categoria de mediador.

Gráfico B.15 Cursos realizados/ tipo de curso/ categoria de mediador de seguros (2008)



Como se pode verificar, a maioria dos cursos realizados foram à distância, não existindo uma diferença muito significativa entre a percentagem destes cursos destinados a candidatos a agentes, corretores, mediadores de resseguros ou a mediadores ligados.

A título adicional, refira-se que do total de formandos que frequentaram os cursos de seguros, registou-se uma percentagem de 80,8% de aprovações, sendo a percentagem de reprovações de apenas 5,7%, nos cursos presenciais, 18,8%, nos cursos mistos e 14,8% nos cursos à distância.

No âmbito dos cursos sobre seguros previstos no NRJMS, o ISP tem vindo a supervisionar a respectiva implementação e funcionamento. Deste modo, em 2008 foram empreendidas cerca de 20 acções de supervisão. Das acções de inspecção efectuadas, parte foi realizada após notificação da entidade de formação supervisionada, assumindo um carácter regular, sendo as restantes efectuadas sem notificação prévia.

As acções empreendidas incidem, sobretudo, nas seguintes áreas:

- Cursos e planos curriculares;
- Meios técnicos, humanos e logísticos; e
- Controlo de assiduidade e avaliação.

No que concerne à variável cursos e planos curriculares, estas incidem na análise do tipo de curso oferecido (à distância, presencial, misto), na verificação dos conteúdos pedagógicos adoptados e da respectiva adequação às exigências regulamentares e na análise de eventuais manuais de formação disponibilizados e restantes recursos formativos.

Avalia-se, igualmente, o cumprimento do número de horas mínimo que deve ser despendido por cada tipo de curso (Vida, Não vida e ambos os ramos). No que concerne aos cursos à distância, é realizado um exame do modo como as plataformas se encontram organizadas, do respectivo sistema de acesso, dos mecanismos de controlo e registo do número de horas despendido na plataforma, dos conteúdos disponibilizados e ferramentas pedagógicas ao dispor dos formandos.

Na vertente meios técnicos, humanos e logísticos, é avaliada a estrutura e organização dos cursos de seguros realizados, as respectivas instalações (incluindo dimensão das salas em função do número de formandos) e meios logísticos e técnicos disponibilizados, sendo identificados os colaboradores e formadores que lhes estão afectos e aferida a respectiva qualificação e competências, comprovando os dados previamente remetidos ao ISP.

No âmbito do controlo de assiduidade e avaliação são observados os sistemas de marcação e registo de presenças e, no caso dos cursos à distância, os sistemas de registo do número de horas despendido nas plataformas. Adicionalmente procede-se a uma análise dos processos relativos aos exames finais realizados (cujo peso na avaliação final não pode ser inferior a 75%), bem como restantes elementos de avaliação.

Aquando da realização de exames, o ISP desenvolve frequentemente acções de inspecção, avaliando as condições em que este é realizado, designadamente dimensão e condições das salas, modo de vigilância dos exames e conteúdos abrangidos. No caso dos cursos à distância, e uma vez que os exames finais devem ser realizados presencialmente, são igualmente avaliados estes aspectos.

Na sequência das acções realizadas, o ISP emite frequentemente recomendações às entidades formadoras no sentido de estas procederem à alteração ou adopção de determinadas medidas, acompanhando posteriormente a implementação das mesmas.

3.2. Maior eficácia da supervisão do sector de mediação de seguros e incremento da transparência na actividade, mediante o recurso a novas tecnologias de informação e de comunicação

3.2.1. Considerações iniciais

O texto do preâmbulo do diploma que aprova o novo regime jurídico da mediação de seguros enuncia *"a simplificação, racionalização dos recursos e aumento da eficácia da supervisão da mediação de seguros"* enquanto princípios que norteiam as soluções ali consagradas.

Também o Decreto-Lei n.º 359/2007 manifesta semelhante intenção, destacando o respectivo preâmbulo *"como elemento essencial na modernização e eficácia da supervisão da actividade de seguros, o reconhecimento legal do recurso privilegiado às tecnologias de informação e à utilização de documentos electrónicos"*. Neste sentido, o recurso às novas tecnologias é reforçado como medida de simplificação que permite, simultaneamente, agilizar a supervisão em matéria de mediação de seguros e simplificar os procedimentos aplicáveis aos próprios operadores.

Por outro lado, cumpre assinalar a crescente preponderância da utilização das novas tecnologias de informação no âmbito do relacionamento com os consumidores. De facto, a contratação de seguros à distância, nomeadamente por recurso à contratação *on-line*, tornou fundamental a divulgação de informação aos consumidores nas respectivas páginas de Internet, incluindo, em particular, a divulgação da informação obrigatória prevista no artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, caso o mediador em causa esteja inscrito na categoria de corretor de seguros, conforme disposto na alínea *f*) do número 1 do artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 17/2006-R do ISP.

Os procedimentos desmaterializados de registo e divulgação de informação aplicáveis ao relacionamento dos mediadores de seguros com a autoridade de supervisão visam igualmente incentivar a utilização do recurso às novas tecnologias numa óptica de divulgação de informação e reforço da transparência na relação entre operadores de seguros e consumidores.

3.2.2. Maior eficácia da supervisão

3.2.2.1. Registo

Nos termos do artigo 46.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, o ISP é responsável pela criação, manutenção e actualização permanente do registo electrónico dos mediadores de seguros ou de resseguros residentes ou cuja sede social se situe em Portugal. Por sua vez, nos termos do artigo 48.º do mesmo diploma, compete ao ISP implementar os meios para que qualquer interessado possa aceder a informação proveniente do registo dos mediadores de seguros.

Assim, o ISP definiu, na Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, a forma de organização do registo electrónico dos mediadores de seguros e os elementos que nele devem constar. Adicionalmente, foi regulamentado o acesso público à informação constante do registo, tendo sido definidos os elementos a disponibilizar aos interessados mediante mecanismo de consulta pública através da Internet, nos termos do artigo 32.º do referido diploma.

A divulgação desta informação possibilita a sua acessibilidade a todos os interessados, promovendo um reforço da transparência da actividade da mediação e um incremento da protecção do consumidor.

De facto, no âmbito da protecção do consumidor, esta permite aos consumidores verificarem se estão a contratar um seguro através de mediador de seguros autorizado, tendo acesso, designadamente, à identificação das empresas às quais este se encontra vinculado ou para as quais está autorizado a trabalhar, podendo ainda consultar os ramos de seguros nos quais o mediador de seguros pode exercer actividade.

Deste modo, e atendendo ao texto do preâmbulo do diploma que estabelece o NRJMS, o ISP é não só a autoridade responsável pela criação, manutenção e actualização permanente do registo electrónico dos mediadores como *“pela implementação dos meios necessários para que qualquer interessado possa aceder, de forma fácil e rápida, à informação relevante proveniente desse registo”*.

Por sua vez, no âmbito do anterior regime jurídico, e como já foi referido, a inscrição dos mediadores de seguros resultava de proposta da empresa de seguros ou do corretor que lhe tivesse ministrado formação básica, sendo depois efectuada presencialmente junto do ISP.

O registo efectuado após a entrada em vigor do novo regime é inovador não só pela sua desmaterialização (registo electrónico), como pelo facto de ser diferenciado em função da categoria de mediador. Com efeito, conforme disposto no preâmbulo do NRJMS *“O tipo de relacionamento entre o mediador de seguros e as empresas de seguros reflecte-se também na tramitação do processo de inscrição no registo de mediadores”*, sendo este um princípio orientador no âmbito dos requisitos previstos no referido diploma.

Assim, nos termos do novo regime, compete apenas aos corretores de seguros e aos mediadores de resseguros a instrução do respectivo processo de inscrição, verificando posteriormente o ISP o preenchimento das condições de acesso que lhes são aplicáveis. Por seu turno, no que respeita à categoria de mediador de seguros ligado, e nos termos do artigo 16.º do NRJMS, é responsabilidade da empresa de seguros verificar o preenchimento das condições de acesso pelo candidato, solicitando subsequentemente a sua inscrição junto do ISP.

No que concerne ao processo de inscrição no registo da categoria de agente de seguros, conforme previsto no artigo 18.º do referido diploma, é responsabilidade da empresa que com este celebre contrato verificar a completa instrução do processo e remetê-lo ao ISP para que este verifique o preenchimento das condições de acesso que lhe são aplicáveis.

Prossegue-se, assim, por intermédio da criação, manutenção e actualização de um registo electrónico, ao objectivo de desmaterialização dos procedimentos aplicáveis, numa óptica de simplificação e optimização de recursos e esforços despendidos e de reforço da transparência perante os consumidores.

3.2.2.2. Desmaterialização de comunicações e processos

Como explicitado no ponto anterior, o objectivo de desmaterialização concretizado, em particular, na criação de um registo electrónico, presidiu aos restantes procedimentos previstos

no NRJMS. Com efeito, a desmaterialização abrange, igualmente, as comunicações efectuadas entre estes operadores e o ISP, bem como o envio de documentos relevantes.

Atente-se, por exemplo, ao artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 359/2007, que estabelece os deveres do mediador de seguros para com o ISP. Assim, estabelece-se que *“as comunicações e os documentos a enviar ao Instituto de Seguros de Portugal nos termos previstos no presente Decreto-Lei devem, sempre que assim seja determinado por instrução do Instituto, ser efectuadas com recurso às tecnologias de informação e através da utilização de documentos electrónicos.”*

Este objectivo “procedimental” de desmaterialização foi conforme anteriormente referido, reforçado com o Decreto-Lei n.º 359/2007.

3.2.2.3. Portal ISPnet

O ISP é responsável pela criação, manutenção e actualização do registo electrónico dos mediadores de seguros. Para esse efeito, criou o Portal ISPnet, acessível a partir do sítio da Internet do ISP, definindo, na Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, os elementos que devem constar do registo.

Com vista a analisar o fluxo de pedidos, submetidos pelas empresas de seguros e/ou pelos mediadores de seguros, através do Portal ISPnet procuraram-se obter os dados relativos ao número total de pedidos por módulo (Inscrição, Alteração, Mudança de Categoria e Cancelamento) e ao número de pedidos por módulo e por sujeito (empresas de seguros ou mediador por categoria), realizados entre 27 de Janeiro de 2007 e 31 de Dezembro de 2008. Assim, registaram-se no referido período 36.613 pedidos.

Deste modo, como pode constatar-se da análise do gráfico B.16, do total de pedidos efectuados através do Portal ISPnet aproximadamente, 70%, foram pedidos de alteração de algum dos elementos previstos no registo, seguidos dos pedidos de mudança de categoria, que representam cerca de 17%.

Gráfico B.16 Tipologia de pedidos efectuados através do Portal ISPnet (27-01-2007 a 31-12-2008)

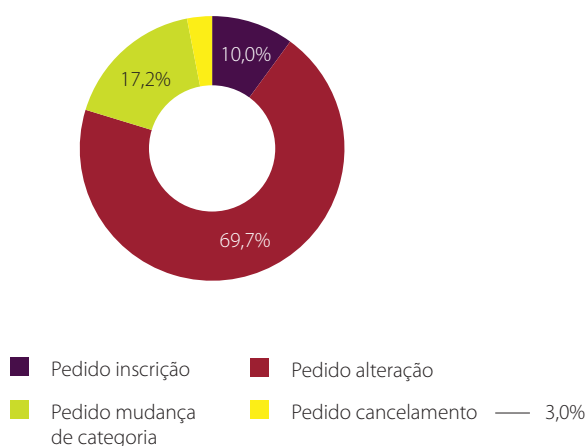
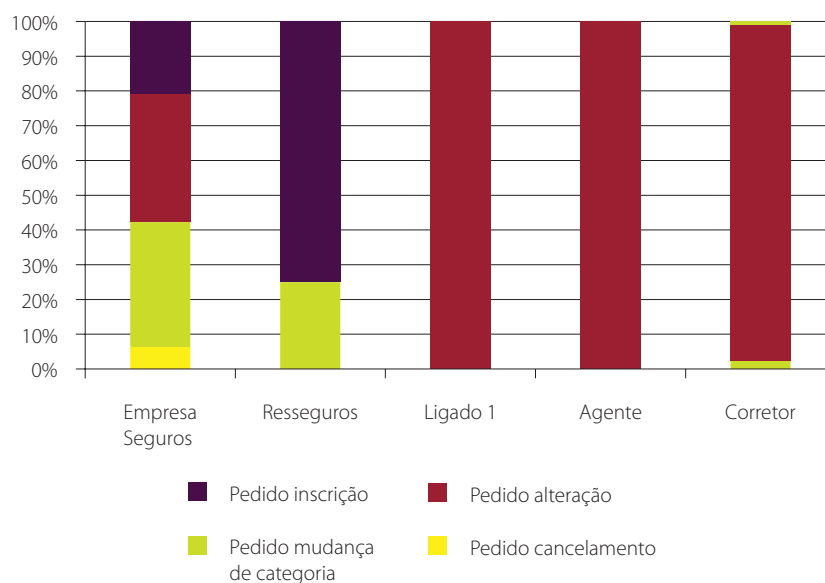


Gráfico B.17 Tipologia de pedidos efectuados através do Portal ISPnet por sujeito (27-01-2007 a 31-12-2008)



Por sua vez, no que concerne à distribuição do número total de pedidos por tipo de sujeito, constatou-se que a maior parte dos pedidos foi efectuada por mediadores inscritos na categoria de agente ou directamente por empresas de seguros.

Atente-se, ainda, ao facto do relacionamento entre as diferentes categorias de mediadores e as empresas de seguros se reflectir na análise destes dados.

De facto, depreende-se da análise dos dados relativos aos pedidos de inscrição, a possibilidade de, em termos legais, apenas os mediadores de resseguros e corretores poderem proceder directamente ao respectivo registo. Com efeito, apenas as empresas de seguros, a quem compete a inscrição dos mediadores ligados e agentes, os mediadores de resseguros e os corretores apresentaram inscrições, tendo-se verificado 3671 pedidos de inscrição por parte das empresas de seguros, e 3 por mediadores de resseguros e corretores, respectivamente. Por seu turno, na categoria de mediador de seguros ligado, agente e corretor o módulo "Alterações" é maioritário no total dos pedidos efectuados.

3.2.3. Modernização e incremento da transparência na actividade de mediação

3.2.3.1. Endereço electrónico e página na Internet

Nos termos da Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, do ISP, que, conforme se referiu, procede à regulamentação do Decreto-Lei n.º 144/2006, prevê-se, a título genérico, o fomento da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação. Porém, a obrigatoriedade de possuir um endereço electrónico ou uma página na Internet recai apenas sobre algumas categorias de mediadores.

Em matéria de manutenção de endereço electrónico – essencial no contexto da prossecução dos objectivos visados pelo NRJMS –, esta é somente obrigatória quanto às categorias agente de

seguros, corretor de seguros e mediador de resseguros. No caso do agente de seguros e em relação às condições a observar ao nível da organização, afirma-se que, ao abrigo da alínea *b*) do número 1 do artigo 17.º do NRJMS e, bem assim, das alíneas *a*) do número 1 e *a*) do número 2 do artigo 9.º da Norma Regulamentar, este deve “*dispor de meios informáticos que permitam a comunicação por via electrónica e o acesso à internet*”. No que concerne ao corretor de seguros, a alínea *b*) do número 1 do artigo 19.º do NRJMS, conjugada com a alínea *a*) do número 1 do artigo 13.º daquela Norma Regulamentar, impõe idênticas exigências. Por último, assinala-se que esta obrigação é extensível aos mediadores de resseguros *ex vi* remissão do artigo 15.º da Norma Regulamentar do ISP n.º 17/2006-R.

Adicionalmente, e como já foi referido, a exigência de manutenção de uma página na Internet apenas é aplicável aos corretores de seguros, nos termos da alínea *f*) do número 1 do artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, e mediadores de resseguros, por remissão do artigo 15.º do mesmo diploma.

Em paralelo, estabelece o Anexo IV da Norma Regulamentar em apreço, enunciando os elementos a incluir no registo relativo a mediadores de seguros ou de resseguros, independentemente da natureza de pessoa singular ou colectiva, a menção ao seu endereço electrónico e/ou página da internet, quando obrigatório.

Como referido anteriormente, e nos termos do número 2 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 359/2007, o ISP passou a privilegiar igualmente o recurso às tecnologias de informação e a utilização de documentos electrónicos nos contactos com as empresas de seguros. Assim, a desmaterialização do registo dos mediadores de seguros tem vindo a fomentar a utilização de novos meios de contacto e de transmissão de informação.

O recurso às novas tecnologias visa igualmente a comunicação das informações que são exigíveis aos mediadores de seguros nos termos do regime vigente. Assim, prevê-se no NRJMS que as informações que devem ser prestadas aos consumidores nos termos do artigo 32.º, designadamente: *i*) a identidade e endereço do mediador; *ii*) informação relativa ao registo; *iii*) indicação da existência de participação directa ou indirecta superior a 10% nos direitos de voto ou no capital de empresa de seguros; *iv*) autorização a receber prémios para serem entregues à empresa de seguros; *v*) referência ao facto da sua intervenção se esgotar com a celebração do contrato de seguro ou envolver a prestação de assistência ao longo do período de vigência do contrato, conforme aplicável; *vi*) advertência da sua qualidade de trabalhador numa empresa de seguros; *vii*) indicação do direito do cliente a solicitar informações sobre a remuneração que o mediador receberá pela prestação do serviço de mediação e *viii*) procedimentos para as partes interessadas poderem apresentar reclamações contra mediadores de seguros bem como acerca de outros procedimentos extrajudiciais de reclamação e recurso, podem ser disponibilizadas em qualquer suporte duradouro.

Acresce que, no caso dos corretores e mediadores de resseguros, e na medida em que devem dispor de um sítio na Internet, estão também obrigados a divulgar no respectivo sítio as informações previstas nos números 1 a 3 do artigo 32.º e do número 6 do artigo 47.º do novo regime.

Para efeitos da definição de suporte duradouro, considera-se a utilização de disquetes informáticas, CD-ROM, DVD e disco rígido do computador do cliente no qual esteja armazenado o correio electrónico. Os sítios na Internet não são, no entanto, considerados suportes duradouros,

excepto se permitirem ao cliente armazenar informações que lhe sejam dirigidas pessoalmente para que possam ser consultadas posteriormente durante um período de tempo adequado.

A previsão legal e regulamentar da possibilidade de recurso a novos meios de comunicação e divulgação de informação atenta, assim, como resulta do exposto no presente estudo, às novas tendências na contratação de seguros, nomeadamente à contratação *on-line*, fomentando-se a respectiva utilização.

3.2.3.2. Análise de algumas páginas na Internet

Tendo sido realizada, em 8 de Abril de 2009, uma consulta às páginas na Internet dos 30 corretores de seguros que auferiram níveis mais elevados de remunerações em 2007^{52/53}, foi possível constatar que, para além dos elementos que devem constar daquelas páginas a título vinculativo, conforme anteriormente explicitado, alguns corretores disponibilizam informações e/ou outras ferramentas que se revestem da maior utilidade na perspectiva da respectiva utilização por parte dos consumidores, merecendo ser destacadas no contexto da sua eventual divulgação no plano de *boas práticas*. Entre elas, são de ressaltar:

- Hiperligações úteis para sítios da Internet relevantes (nomeadamente, o da autoridade de supervisão, os de associações profissionais do sector segurador e de mediação de seguros ou, ainda, os de empresas de seguros);
- Listagem de seguros obrigatórios;
- Informação útil sobre o modo de preenchimento de uma "*declaração amigável*";
- Informação relativa ao novo regime jurídico do contrato de seguro;
- Perguntas frequentes;
- Formulários e simuladores a utilizar no contexto da contratação de seguros;
- Ferramenta que permite verificar se determinado veículo possui seguro válido;
- Glossário de termos de seguros; e
- Revista de imprensa periódica e/ou notícias importantes no sector segurador e de mediação de seguros.

Reconhecendo o facto de a Internet representar, de forma crescente, um meio privilegiado de contacto entre operadores e consumidores, afigura-se desejável que as páginas disponibilizadas considerem as necessidades destes últimos, designadamente, tendo presente o importante papel que podem desempenhar (por exemplo, para efeitos de contribuir para uma maior literacia financeira e/ou para divulgar as informações inerentes à tomada de decisões esclarecidas por parte dos consumidores).

52 A referida listagem foi publicada no sítio da Internet do ISP, encontrando-se acessível em <http://www.isp.pt/Estatisticas/mediacao/historico/Ranking%20Corretores%202007.pdf>.

53 Em virtude de não ter sido possível, à data, recorrer a idênticos elementos actualizados para 2008.

O ISP tem vindo a supervisionar os sítios na Internet dos mediadores de seguros, atendendo designadamente à observância das disposições legais e regulamentares que lhes são aplicáveis.

Em particular, o ISP tem dado especial enfoque às informações obrigatórias que, nos termos do número 6 do artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, devem constar em toda a publicidade e documentação comercial do mediador de seguros.

No que concerne aos mediadores de seguros inscritos na categoria de corretores de seguros e no âmbito da verificação das condições específicas de acesso e exercício à actividade, é monitorizada a publicação das informações de divulgação obrigatória, nos moldes previstos na alínea f) do número 1 do artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 17/2006-R.

4. Conclusões finais

O presente estudo pretendeu desenvolver uma análise prévia do impacto do novo regime jurídico da mediação de seguros, em especial, à luz da importância dos princípios gerais que lhe presidiram no âmbito da conduta de mercado.

Deste modo, para efeitos da análise em apreço, destacaram-se alguns aspectos paradigmáticos, atendendo à sua relevância na perspectiva do relacionamento entre mediadores de seguros e consumidores e ao seu carácter inovador.

Assim, sintetizam-se as principais conclusões extraídas:

- a) No contexto do estudo das implicações gerais decorrentes da entrada em vigor do NRJMS, e em particular da realidade dos “*novos mediadores*”, foi desde logo possível reconhecer a sua influência significativa na caracterização do universo de mediadores de seguros em actividade;
- b) Por seu turno, no que se refere à caracterização dos mediadores de seguros pessoas singulares, quanto às actividades profissionais exercidas constatou-se, no período em apreço, uma maior especialização destes; factor que pode indiciar uma crescente profissionalização no seio da actividade de mediação de seguros;
- c) Atendendo aos requisitos de qualificação introduzidos pelo NRJMS, destacou-se um crescimento no número de mediadores de seguros com habilitações literárias correspondentes ao ensino superior, face aos mediadores inscritos em período anterior;
- d) No entanto, terá que assinalar-se o nível proporcionalmente mais elevado de mediadores registados na categoria de mediador de seguros ligados habilitados apenas com o ensino básico, por comparação com o nível habilitacional dos anteriores angariadores. Esta conclusão parece demonstrar que o papel cometido às empresas de seguros pelo NRJMS enquanto garantes do incremento da qualificação dos mediadores de seguros ligados, pela actuação dos quais são inteiramente responsáveis, não estará a ser adequadamente prosseguido;
- e) Por sua vez, verificou-se uma clara diferenciação quanto às habilitações literárias detidas pelos mediadores de seguros em função do escalão etário no qual se inserem.

Assim, em ambos os períodos em apreço apurou-se, nos escalões etários dos 25 a 34 anos e dos 35 a 44 anos, uma maior percentagem de mediadores de seguros com habilitações literárias ao nível do ensino superior;

- f) Evidencia-se, igualmente, um inequívoco rejuvenescimento dos mediadores de seguros inscritos na vigência do NRJMS e activos a 31 de Março de 2009, quando confrontado com o número de mediadores inscritos antes da entrada em vigor do NRJMS;
- g) No que concerne à formação dos mediadores de seguros, cumpre salientar as alterações introduzidas pelo NRJMS. Realça-se, sobretudo, que no contexto do novo regime a formação dos mediadores de seguros deixa de estar exclusivamente a cargo das empresas de seguros ou corretores, sendo os cursos de seguros agora previstos prestados por entidades formadoras diversas desde que acreditadas pelo ISP. Constatase que o rácio de aprovação nos cursos de seguros ministrados ao abrigo do NRJMS é superior à taxa de aprovação nos exames realizados junto do ISP, sobretudo no ramo Vida. Trata-se de realidade que merecerá a atenção contínua do ISP no âmbito do exercício das suas competências de supervisão, designadamente tendente à aferição se esta maior taxa de aprovação corresponde de forma objectiva à maior qualidade e especialização da formação ministrada;
- h) Atendendo ao objectivo de maior simplificação, racionalização de recursos e aumento da eficácia da supervisão da mediação de seguros, proposto pelo NRJMS, é de salientar uma efectiva desmaterialização do registo dos mediadores de seguros, mediante a criação, manutenção e actualização permanente de um registo electrónico pelo ISP, bem como a elevada utilização do Portal ISPnet, por parte dos operadores;
- i) O recurso às novas tecnologias de comunicação visou, igualmente, incentivar o reforço da transparência e da divulgação de informação no relacionamento entre mediadores de seguros e consumidores, tendo sido para esse efeito aferido o impacto da utilização do endereço electrónico e das páginas na Internet nas comunicações e divulgações obrigatórias pelos mediadores de seguros. Neste âmbito, procedeu-se, por fim, à análise do conteúdo de algumas páginas do sítio na Internet, destacando-se informações ou ferramentas que se revestem de maior utilidade para o consumidor.

Em suma, atendendo aos objectivos que nortearam a elaboração do NRJMS e aos aspectos realçados no presente estudo, é, genericamente, de sublinhar o esforço que tem vindo a ser empreendido para o reforço da profissionalização, credibilidade e transparência da actividade da mediação de seguros e para o pleno cumprimento e adequação aos princípios, requisitos e exigências que enformam o regime em apreço.

Com efeito, quer os operadores – mediante a observância e adaptação às disposições que lhes são aplicáveis, no seu relacionamento com os consumidores e com a autoridade de supervisão –, quer o ISP – numa óptica de incremento da eficácia da supervisão da actividade da mediação de seguros –, têm vindo a contribuir para o desenvolvimento de padrões e boas práticas no domínio da conduta de mercado.

Contudo, é de assinalar que o texto em apreço se baseia, naturalmente, na recente experiência adquirida com a implementação do NRJMS, devendo as conclusões vertidas no presente exercício ser interpretadas à luz dos elementos preliminares até agora obtidos.

Assim, afigura-se desde já desejável a promoção de novo exame ao impacto do regime da mediação de seguros, envolvendo aspectos distintos, em função dos desafios que a aplicação prática do mesmo previsivelmente continuará a acarretar.