

Capítulo 1
**Enquadramento Nacional
e Internacional**

19

1 | Enquadramento Nacional e Internacional

1.1. Enquadramento da regulação e supervisão da conduta de mercado

1.1.1. Considerações iniciais

A evolução e sofisticação do mercado segurador e de fundos de pensões, nomeadamente ao nível da complexidade dos produtos comercializados e das técnicas de gestão adoptadas, lançam novos e exigentes desafios às instituições responsáveis pela sua supervisão.

Actualmente, o processo de decisão, no que respeita à aquisição de produtos e serviços financeiros tornou-se uma operação cada vez mais complexa para os consumidores, designadamente, devido a assimetrias informativas susceptíveis de condicionar a tomada de uma decisão esclarecida a este nível.

O funcionamento tendencialmente imperfeito dos mercados justifica, assim, a respectiva regulação, competindo às autoridades de supervisão mitigar estas imperfeições.

A matéria da conduta de mercado no sector segurador, de mediação de seguros e de fundos de pensões ocupa-se do relacionamento entre os operadores e os credores específicos de seguros e de fundos de pensões (tomadores de seguros, segurados, terceiros lesados, participantes e beneficiários).

Esta vertente do controlo abrange não apenas os períodos de contratação e pós-contratação de produtos, mas também a fase que as antecede, contemplando, por exemplo, a respectiva comercialização (entre outros, a publicidade e a prestação de informação) e o acompanhamento da execução dos contratos celebrados (nomeadamente, a reclamação e a gestão de sinistros).

Ocupando uma parte essencial e indispensável da actividade exercida pelos supervisores, este domínio da sua actuação (que corresponde a um dos seus objectivos) consubstancia-se no controlo da gestão de riscos por parte das entidades supervisionadas. Saliente-se que falhas relevantes em matéria de conduta de mercado podem suscitar questões de risco reputacional e conduzir ao aparecimento, no futuro, de responsabilidades não equacionadas, susceptíveis de afectar o nível de solvência dos operadores e, conseqüentemente, a confiança dos consumidores.

Deste modo, a conduta de mercado assume cada vez maior protagonismo no universo da regulação e controlo do sector segurador, de mediação de seguros e de fundos de pensões.

Em Portugal, as matérias relativas à conduta de mercado foram desde sempre consideradas componentes importantes da supervisão do sector segurador e de fundos de pensões, elementos indissociáveis da comumente designada por “prudencial” e que visam, no seu todo, a promoção da estabilidade e da solidez financeira (nomeadamente, através da manutenção de adequados níveis de solvência) e a protecção dos consumidores.

1.2. Perspectiva internacional e comunitária

Para uma melhor compreensão da temática que ocupa o presente capítulo, justifica-se aludir ao contexto internacional em que a matéria é abordada no sector segurador, de mediação de seguros e de fundos de pensões.

De facto, os desafios actuais que nesta sede se colocam – e que revelam afinidades nas diversas jurisdições nacionais – reclamam um tratamento harmonizado ou, no mínimo, coordenado, no plano internacional.

Assim, pretende-se, em seguida, assinalar o esforço que tem vindo a ser desenvolvido internacionalmente (individualizando as iniciativas de origem comunitária) na definição de princípios e linhas orientadoras no âmbito das boas práticas da regulação e da supervisão da conduta de mercado.

1.2.1. Iniciativas internacionais

Neste contexto, importa sublinhar o trabalho realizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e pela International Association of Insurance Supervisors (IAIS).

1.2.1.1. OCDE

A OCDE, criada em 1961 e sediada em Paris, é uma organização internacional e intergovernamental composta por trinta países e tem por objectivo reforçar a economia dos seus membros, melhorar a respectiva eficácia, promover a economia de mercado, desenvolver um sistema de trocas livres e contribuir para o desenvolvimento e a industrialização.

O trabalho desenvolvido pela OCDE, no domínio em apreço, tem incidido, principalmente, sobre a educação financeira. Não obstante a autonomia desta temática, ela é frequentemente associada à conduta de mercado, pelos pontos de contacto entre estas duas realidades. Com a educação financeira pretende-se prevenir e combater a iliteracia, isto é, a ausência ou inadequação, por parte de indivíduos (sobretudo, dos consumidores), de conhecimentos sobre o funcionamento dos mercados financeiros e, bem assim, dos produtos e serviços nestes disponibilizados. De facto, esta preocupação assume maior relevo quando considerada a tendência de crescente complexidade e sofisticação destes últimos.

A óptica da conduta de mercado tem, sobretudo, em vista a definição de padrões de conduta a observar pelos operadores no contexto do respectivo relacionamento com os consumidores.

Quando ponderada esta relação *operador-consumidor* no âmbito da contratação de produtos e serviços, ressalta a importância da garantia da manutenção de um equilíbrio adequado entre os interesses em presença.

Neste campo, a expressão educação financeira pretende, de um modo geral, referir-se a todo um conjunto de medidas e processos através dos quais se visa promover o aumento do nível de conhecimento dos consumidores acerca dos conceitos e dos próprios produtos e serviços financeiros. Com estas medidas e processos, procura-se garantir, nomeadamente, graus

acrescidos de informação e, bem assim, formação e aconselhamento adequados, com vista ao reforço das competências e capacidades no plano da avaliação dos riscos. O fim último da educação financeira reside na circunstância de facultar aos consumidores os necessários instrumentos que os habilitem a tomar decisões devidamente esclarecidas¹.

A OCDE teve um papel pioneiro na área da educação financeira e continua, hoje, a promover novos projectos neste domínio. Entre estes, é de salientar a criação do International Gateway for Financial Education, que tem como finalidade *descrever, analisar e avaliar a eficácia dos programas destinados a contribuir para o fomento da literacia financeira*.

Em matéria de conduta de mercado, é também de destacar o trabalho realizado pela OCDE, que integra, designadamente, estudos conduzidos em 1998², 2001³ e 2004⁴, sobre códigos de conduta das empresas em diversos países e sectores financeiros, bem como uma análise realizada em 2004⁵ sobre boas práticas em sede de gestão de sinistros no mercado segurador.

1.2.1.2. IAIS

A IAIS, fundada em 1994 e com sede em Basileia, integra actualmente, como membros, autoridades de supervisão da actividade seguradora que representam cento e quarenta países, bem como cerca de oitenta observadores, entre instituições financeiras internacionais, empresas de seguros e resseguros, associações de empresas, consultores e outros profissionais.

Esta organização promove a cooperação, a nível internacional, entre supervisores do sector segurador, visando um aperfeiçoamento das práticas de controlo aplicáveis à actividade seguradora, a regulação eficiente dos mercados de seguros e o contributo para a estabilidade financeira global.

No âmbito da prossecução dos respectivos objectivos, é de destacar o papel da IAIS no desenvolvimento de princípios genéricos, padrões e orientações, comumente designados como parâmetros e boas práticas internacionais.

Entre o conjunto de princípios que releva no domínio em análise, sublinham-se os Insurance Core Principles (ICP) e os Principles for the Conduct of Insurance Business (PCIB).

Os ICP consistem em vinte e oito princípios (repartidos por sete grupos), aprovados em 1997 e actualizados, pela última vez, em Outubro de 2003. Estes princípios reflectem as boas práticas internacionais no que diz respeito às condições essenciais para a garantia da eficácia do sistema de regulação e supervisão da actividade seguradora.

Neste contexto, são, sobretudo, de referir, os ICP 24 a 27, com relevo em matéria de conduta de mercado e protecção dos consumidores⁶. Assinalam-se, assim, as suas principais características:

Mediadores (ICP 24): pelo papel de intermediário entre as empresas de seguros e os respectivos clientes, desempenhado pelos mediadores de seguros, a supervisão da respectiva actividade

1 Corresponde, com adaptações, a *Improving Financial Literacy: analysis of issues and policies*, OCDE, 2005, pág. 13.

2 Cfr. *Code of Corporate Conduct: an inventory*, OCDE, 1998.

3 Cfr. *Codes of Corporate Conduct: an expanded review of their contents*, OCDE, 2001.

4 Cfr. *Principles of Corporate Governance*, OCDE, 2004.

5 Cfr. *Guidelines for Good Practice for Insurance Claim Management*, OCDE, 2004.

6 Sobre a importância dos ICP, cfr. Ana Cristina Santos e Eduarda Ribeiro, *As melhores práticas internacionais na regulação da actividade seguradora: Os Insurance Core Principles*, in «Fórum», ano IX, número 20, Janeiro, 2005, pág. 24 a 26.

é tida como essencial no âmbito da conduta de mercado. Deste modo, a supervisão dos mediadores de seguros visa garantir a sua qualificação e idoneidade, nomeadamente através do requisito de autorização ou registo, devendo, paralelamente, ser assegurado que foram atribuídos à autoridade de supervisão os poderes necessários para poder proceder, se necessário, à revogação das autorizações e ao cancelamento dos registos.

Protecção do consumidor (ICP 25): este princípio estabelece que compete ao supervisor determinar os requisitos mínimos em matéria de conduta de mercado a observar por parte dos seguradores e mediadores de seguros no âmbito do seu relacionamento com os consumidores. Em particular, estes requisitos determinam que os operadores e mediadores de seguros devem actuar com a devida competência, zelo e diligência no seu relacionamento com os consumidores, cabendo às empresas de seguros: *i)* definir políticas e sistemas para o tratamento equitativo dos consumidores e providenciar formação adequada aos respectivos trabalhadores e colaboradores; *ii)* instituir um conjunto de regras para o tratamento da informação relativa aos consumidores, salvaguardando a protecção dos seus dados pessoais; *iii)* obter informação suficiente, directamente ou através do mediador, sobre o consumidor no sentido de avaliar as suas necessidades antes de o aconselhar ou concluir contrato de seguro; *iv)* dispor de um processo simples, facilmente acessível e imparcial, para tratamento eficaz e equitativo das reclamações dos consumidores.

Informação, divulgação e transparência com o mercado (ICP 26): de acordo com este princípio, as autoridades de supervisão devem exigir aos seguradores que estes divulguem regularmente informação sobre a sua actividade comercial e a situação financeira. Deve ainda ser requerido às empresas que apresentem, pelo menos anualmente, demonstrações financeiras que já tenham sido objecto de auditoria, disponibilizando-as aos interessados. A monitorização do cumprimento destes deveres de informação compete às autoridades de controlo.

Fraude (ICP 27): compete aos supervisores, neste âmbito, exigir que os seguradores e mediadores de seguros implementem as medidas necessárias para prevenir, detectar e tratar as situações relacionadas com os problemas relativos a fraude nos seguros. Para tal, devem ser conferidos, às autoridades, os poderes adequados para estabelecer e impor o cumprimento dos regulamentos, bem como para comunicar e cooperar com outras instituições congéneres e, bem assim, com as entidades judiciais.

Por sua vez, os PCIB, aprovados em 1999, correspondem a um conjunto de nove princípios essenciais em matéria de conduta de mercado, aplicáveis aos sectores segurador e de mediação de seguros, e que contemplam os seguintes aspectos:

1. *Integridade*: as empresas e os mediadores de seguros devem, a todo o tempo, actuar com rectidão e honestidade;
2. *Competência, cuidado e diligência*: na condução das respectivas actividades, as empresas e os mediadores de seguros devem actuar com competência, cuidado e diligência;
3. *Prudência*: as empresas e os mediadores de seguros devem conduzir e organizar a sua actividade com prudência;
4. *Divulgação de informação*: as empresas e os mediadores de seguros devem considerar as necessidades de informação dos clientes, tratando-as de forma adequada;
5. *Informação sobre os clientes*: as empresas e mediadores de seguros devem procurar obter, dos seus clientes, informação que possa ser útil para efeitos de aconselhamento e/ou da celebração do contrato;

6. *Conflito de interesses*: as empresas e os mediadores de seguros devem procurar evitar conflitos de interesses;
7. *Relacionamento com as autoridades de supervisão*: as empresas e os mediadores de seguros devem relacionar-se com as autoridades de supervisão de forma aberta e cooperante;
8. *Reclamações*: as empresas e os mediadores de seguros devem manter um sistema de tratamento de reclamações;
9. *Gestão e controlo*: as empresas e os mediadores de seguros devem organizar e gerir a sua actividade de forma eficaz.

Neste domínio foi criado, pela IAIS, em Junho de 2008, um novo subcomité, designado por Market Conduct Subcommittee (MCS), que tem como finalidade desenvolver e aprofundar as boas práticas internacionais no âmbito da supervisão da conduta de mercado nos sectores segurador e de mediação de seguros⁷.

Este novo subcomité, prosseguindo e recuperando o trabalho já desenvolvido pela IAIS nesta matéria, elegeu como áreas prioritárias de intervenção as questões relativas à conduta das empresas e mediadores de seguros no âmbito da comercialização de produtos e serviços de seguros e da divulgação de informação aos clientes.

Como parte do seu trabalho, o MCS prosseguirá a análise das conclusões apresentadas no documento "*Customer suitability in the retail sale of financial products and services*"⁸, elaborado pelo Joint Forum e publicado em Abril de 2008.

1.2.2. Iniciativas comunitárias

As políticas de protecção dos consumidores, em particular no âmbito dos sectores financeiros, representam uma preocupação crescente que tem vindo a marcar a agenda da União Europeia. Recentemente, devido ao seu reflexo nos sectores em apreço, em particular no domínio da conduta de mercado, matérias como a educação financeira⁹, os produtos e serviços financeiros de retalho, a resolução extrajudicial de litígios e as acções colectivas têm vindo a ocupar um lugar de destaque.

No contexto das iniciativas comunitárias é de assinalar a Decisão 2008/365/CE, da Comissão, de 30 de Abril de 2008, que institui um Grupo de Peritos em Educação Financeira (Expert Group on Financial Education). A criação deste grupo surge na sequência de uma comunicação intitulada "Educação financeira" [COM (2007)808, de 18 de Dezembro de 2007].

Tal como se refere no considerando 8.º da referida Decisão, "*O grupo de peritos deverá contribuir para o intercâmbio e a promoção das melhores práticas de educação financeira e assistir a Comissão na sua acção neste domínio.*"

A Comissão Europeia lançou, em Dezembro de 2008, uma consulta pública¹⁰ sobre mecanismos alternativos de resolução de litígios, que pela sua natureza assumem uma relevância crescente nos referidos sectores.

⁷ Cfr. Comunicado de imprensa da IAIS de 30 de Junho de 2008 a propósito da criação do *Market Conduct Subcommittee*.

⁸ O documento pode ser consultado em <http://www.bis.org/publ/joint20.pdf?noframes=1>

⁹ Quanto a este tema, destaque-se a criação do *Expert Group on Financial Education* que funciona no seio da Direcção Geral de Mercado Interno e Serviços. São, ainda, de ressaltar, as diversas campanhas de informação dirigidas aos consumidores e conduzidas em vários Estados Membros, para além da implementação de ferramentas como o *Europa Diary*, a rede *Dolceta* ou a *Web Based Consumer Education Project*.

¹⁰ O documento de consulta pública pode ser consultado em http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/adr/adr_consultation_en.pdf

Em matéria de supervisão do sector segurador, de mediação de seguros e de fundos de pensões, é fundamental realçar o papel assumido pelo Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS), o comité de nível 3 para o sector dos seguros e dos fundos de pensões criado pela Decisão 2004/06/CE da Comissão, de 5 de Novembro de 2003, recentemente revogada e substituída pela Decisão 2009/79/CE, da Comissão, de 23 de Janeiro de 2009¹¹.

Enquanto comité de nível 3, o CEIOPS visa assegurar a cooperação entre as autoridades de supervisão da União Europeia nos sectores em apreço, pretendendo garantir a transposição coerente das Directivas e textos comunitários. No âmbito do processo de *Lamfalussy*, o CEIOPS colabora ainda com a Comissão Europeia e com o European Insurance and Occupational Pensions Committee (EIOPC), um comité de nível 2 composto pelos representantes dos ministros das Finanças dos Estados membros que se constitui como órgão consultivo da Comissão.

O CEIOPS desempenha, assim, as seguintes funções:

- a) Aconselhar a Comissão, a pedido desta ou por iniciativa própria, em matéria de seguros, resseguros e fundos de pensões;
- b) Contribuir para a transposição das Directivas da União Europeia e para a convergência das práticas de supervisão adoptadas nos Estados membros;
- c) Funcionar como fórum para a cooperação no âmbito da supervisão, incluindo a troca de informação sobre entidades supervisionadas.

No âmbito do CEIOPS, a crescente importância da matéria da protecção dos consumidores impulsionou, ainda, a criação de um comité que tem como objectivo acompanhar as questões específicas inerentes à protecção dos consumidores nos sectores segurador e de fundos de pensões.

Deste modo, a 27 de Março de 2008 foi criado, por decisão da *Members Meeting*, o Committee on Consumer Protection (CCP).

No quadro das funções que lhe foram cometidas, vertidas nos seus "*Terms of Reference*", compete designadamente ao CCP:

- Contribuir para uma melhor abordagem e uma maior harmonização no que concerne à informação relevante e adequada, no âmbito do sector dos seguros e dos fundos de pensões;
- Contribuir para o reforço da supervisão da conduta de mercado;
- Promover o desenvolvimento da convergência das práticas de supervisão na implementação da Directiva relativa à mediação de seguros, bem como contribuir para uma futura revisão desta Directiva;
- Desenvolver uma maior cooperação ao nível do tratamento das reclamações dos consumidores;
- Analisar o funcionamento das "condições de interesse geral" no mercado interno europeu;

¹¹ JO, L 25, de 29.01.2009, pág. 28 e ss.

- Apoiar a Comissão Europeia no desenvolvimento de fundos de garantia no sector dos seguros (*insurance guarantee schemes*);
- Contribuir para a educação financeira dos consumidores, no que diz respeito aos produtos e serviços da actividade seguradora e às questões relacionadas com fundos de pensões.

1.3. Perspectiva nacional

No quadro das suas atribuições, o ISP tem vindo a acompanhar e a participar, directa ou indirectamente, nas iniciativas anteriormente mencionadas. Em particular, é de salientar a participação activa no âmbito do CEIOPS e respectivos grupos de trabalho.

De facto, destaca-se que o contexto internacional e, em particular, as iniciativas desenvolvidas em matéria de conduta de mercado e protecção do consumidor têm vindo a impulsionar e a influenciar positivamente a realidade nacional.

A crescente evolução e sofisticação do mercado segurador e de fundos de pensões tem-se traduzido num nível de complexidade acrescido que lança novos e exigentes desafios às autoridades responsáveis pela supervisão destes sectores, pelo que a matéria da conduta de mercado ocupa, hoje, um papel relevante no âmbito da actividade regulatória e de supervisão desenvolvida pelo ISP.

1.3.1. Evolução da supervisão da conduta de mercado

Apesar dos recentes desenvolvimentos internacionais neste domínio, as matérias relacionadas com a protecção dos consumidores sempre constituíram uma das preocupações do ISP.

Cite-se, por exemplo, a área das reclamações, na qual o ISP conta, desde 1983, com um serviço especificamente vocacionado para essa matéria. Com efeito, a alínea *i*) do número 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 302/82, de 30 de Julho¹², que criou o ISP e aprovou o respectivo Estatuto, previa ser da sua competência "*atender, analisar e dar parecer sobre reclamações recebidas por presumível violação das normas reguladoras do sector*".

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 102/94, de 20 de Abril¹³, determinou-se a abolição do regime de autorização prévia e de comunicação sistemática de apólices e tarifas (com excepção dos seguros obrigatórios), alterando o paradigma de uma supervisão marcadamente *a priori* para uma vertente *a posteriori*.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 176/95, de 26 de Julho¹⁴, definiram-se regras sobre a informação a prestar aos tomadores de seguros, pelas empresas de seguros, no que concerne às condições contratuais e tarifárias.

Assim, o ISP sempre procedeu ao acompanhamento de aspectos relativos à conduta dos operadores, sendo designadamente de assinalar o enfoque nos requisitos de prestação de informação.

¹² Alterado pelo Despacho n.º 1621/88-XI-DE, de 16 de Dezembro e revogado pelo Decreto -Lei n.º 251/97, de 26 de Setembro.

¹³ Rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 100/94 de 30 de Julho e revogado pelo Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril.

¹⁴ Alterado pelo Decreto-Lei n.º 60/2004, de 22 de Março e pelo Decreto -Lei n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro e revogado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008 de 16 de Abril.

Contudo, os desafios que se colocam no âmbito destes sectores impulsionaram, em 2007, a autonomização, no seio da Direcção de Supervisão do ISP, de um novo departamento especialmente vocacionado para a supervisão da conduta de mercado (*Departamento de Supervisão de Conduta de Mercado*).

Uma das prioridades definidas pelo ISP, vertida no seu Plano Estratégico 2007-2009, consiste em assegurar a definição e a efectiva implementação de padrões de conduta por parte das entidades sob controlo.

Neste âmbito, prevê-se que este objectivo seja concretizado em duas vertentes principais: a regulatória e a de supervisão, às quais se aludirá em seguida, visando realizar um balanço das iniciativas implementadas no quadro da conduta de mercado.

1.3.2. Actividade regulatória

Uma das principais missões do ISP consiste em assegurar o bom funcionamento do mercado segurador e de fundos de pensões em Portugal. Para esse efeito, pretende-se alcançar um equilíbrio entre objectivos distintos, mas intrinsecamente articulados, entre os quais se incluem a promoção da estabilidade e solidez financeira das entidades sob sua jurisdição e a garantia da manutenção de elevados padrões de conduta por parte dos operadores.

Deste modo, são de assinalar as iniciativas regulatórias que, pela sua relevância em matéria de conduta de mercado, desempenham um papel preponderante nos sectores supervisionados.

1.3.2.1. Diplomas transversais

No âmbito da conduta de mercado, importa referir um conjunto de diplomas que, pelo seu objecto, serão designados como diplomas transversais, na medida em que abrangem os sectores em questão.

Neste contexto, é desde logo de referir o **Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro**¹⁵, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos onde se forneçam bens e se prestem serviços aos consumidores, abrangendo, nos termos do número 5 do Anexo I deste diploma, os *“Estabelecimentos das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores, corretores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões”*.

A relevância deste diploma ressalta desde logo do seu Preâmbulo, onde se refere: *“O exercício do direito de queixa, enquanto exercício de cidadania, tornou-se, assim, mais acessível aos consumidores e utentes. Do mesmo modo, o livro de reclamações, enquanto ferramenta importante de avaliação e conhecimento do mercado, permitiu reconhecer os sectores de actividade em que os direitos e interesses dos consumidores e utentes se encontram menos acautelados.”*

A título complementar, a **Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro**¹⁶, aprovou o modelo, a edição, o preço, o fornecimento e a distribuição do livro de reclamações, bem como o modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos.

¹⁵ Alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro e pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio.

¹⁶ Alterada pela Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro e pela Portaria n.º 896/2008, de 18 de Agosto.

Neste quadro, foram atribuídas ao ISP as seguintes competências: (i) acompanhar a actividade das empresas sob sua supervisão e vigiar o cumprimento das normas aplicáveis; (ii) determinar a inspecção, sempre que o entenda conveniente ou em cumprimento de disposições legais, bem como de requisitar informações e documentos e proceder a averiguações e exames em qualquer entidade ou local e (iii) instaurar e instruir processos de contra-ordenação e aplicar as respectivas coimas e sanções acessórias.

A propósito deste diploma, o ISP emitiu a Circular n.º 1/2009, de 22 de Janeiro¹⁷, relativa a esta matéria, originada pelas dúvidas que surgiram quanto ao modo de cumprimento desta obrigação, e tendo em vista o seu *enforcement* pelas empresas de seguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões.

Outro diploma que assume uma importância fulcral em matéria de conduta de mercado é a **Lei n.º 14/2008, de 12 de Março**, que proíbe e sanciona a discriminação em função do sexo no acesso a bens e serviços e seu fornecimento, transpondo para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de Dezembro¹⁸.

O seu artigo 6.º determina que a consideração do sexo como factor de cálculo dos prémios e prestações de seguros e outros serviços financeiros não pode resultar em diferenciações nos prémios e prestações.

Caso as empresas de seguros ou sociedades gestoras de fundos de pensões optem por introduzir ou manter diferenciações nos prémios e prestações individuais de seguros e fundos de pensões privados, voluntários e independentes da relação laboral ou profissional, devem elaborar, actualizar e publicar os rácios do custo do risco entre os sexos e identificar os dados em que basearam a avaliação do risco nos termos previstos na Norma Regulamentar n.º 8/2008 - R, de 6 de Agosto¹⁹.

Estes rácios funcionam como limite máximo para as diferenciações nos prémios e prestações individuais resultantes da consideração do sexo como factor de cálculo, não impedindo que a empresa de seguros ou a sociedade gestora de fundos de pensões os reflecta apenas parcialmente.

Nesta sede, o **Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março**, que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio²⁰, estabeleceu o regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transacção comercial relativa a um bem ou serviço, vigente no nosso ordenamento desde 1 de Abril de 2008.

Assim, assinalou-se a importância do desenvolvimento de práticas comerciais leais, na medida em que o seu desenvolvimento "*...é essencial para assegurar a confiança dos consumidores no mercado, para garantir a concorrência e para promover o desenvolvimento de transacções comerciais transfronteiriças.*"²¹

Este Decreto-Lei qualifica como prática comercial desleal em geral "(...) *qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afecte*

17 Acessível em <http://www.isp.pt/winlib/cgi/winlib.exe?lang=&skey=&cap=9&pesq=2&var0=1%2F2009&tpp=10&pag=1&sort=4>

18 JO, L373, de 21.12.2004, pág. 37 e ss.

19 Publicada no Diário da República n.º157, 2ª série, de 14.08.2008.

20 JO, L149, de 11.06.2005, pág. 22 e ss.

21 Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 57 / 2008, de 26 de Março.

este relativamente a certo bem ou serviço.” (cfr. número 1 do artigo 5.º) e elenca como práticas comerciais desleais em especial (cfr. artigo 6.º):

- a) As práticas comerciais susceptíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de um único grupo, claramente identificável, de consumidores particularmente vulneráveis, em razão da sua doença mental ou física, idade ou credulidade, à prática comercial ou ao bem ou serviço subjacentes, se o profissional pudesse razoavelmente ter previsto que a sua conduta era susceptível de provocar essa distorção;
- b) As práticas comerciais enganosas;
- c) As práticas comerciais agressivas.

É considerada prática comercial enganosa a que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente correctas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja susceptível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos que o Decreto-Lei enumera no número 1 do artigo 7.º (v.g. a existência ou a natureza do bem ou serviço, as suas características principais, o preço, entre outras) e que, em ambos os casos, conduza ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

O artigo 8.º elenca ainda um vasto conjunto de situações (em concreto 26) em que as práticas comerciais são consideradas enganosas ao passo que o artigo 9.º identifica casos de omissões enganosas, designadamente quando estão em causa a ocultação, falta de clareza, ininteligibilidade ou apresentação tardia de informação com requisitos substanciais.

Por outro lado, é considerada prática comercial agressiva a que, devido a assédio, coacção ou influência indevida, limite ou seja susceptível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão que não teria tomado de outro modo (cfr. artigo 11.º).

Ainda que algumas das questões identificadas não pareçam, à partida, susceptíveis de ocorrer no sector financeiro, existe um conjunto considerável de outras situações em que se poderão enquadrar potenciais comportamentos de entidades deste sector.

Refira-se, para esse efeito, as práticas comerciais enganosas identificadas nas alíneas b) a d), f) e g) do número 1 do artigo 7.º ou nas alíneas a), c) a f), i), l) a o) e v) do artigo 8.º, ou das omissões enganosas resultantes da falta de prestação de informação imposta por diversos diplomas aplicáveis ao sector financeiro, decorrente de regras comunitárias, que é qualificada como substancial (cfr. n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º²²). É o caso ainda das práticas comerciais agressivas identificadas nas alíneas c) e d) do artigo 12.º.

Outra iniciativa legislativa merecedora de destaque é a **Lei n.º 25/2008, de 5 de Junho**²³, que estabelece medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e ao financiamento do terrorismo, transpondo para a ordem jurídica interna as Directivas n.ºs 2005/60/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de

²² São considerados como substanciais, para estes efeitos os requisitos de informação previstos: no Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, que aprova o regime jurídico das condições de acesso e de exercício da actividade seguradora e resseguradora no território da Comunidade Europeia; no Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio, que aprova o regime jurídico da comercialização à distância dos serviços financeiros prestados ao consumidor; no Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, que aprova o regime jurídico da mediação de seguros.

²³ Rectificada pela Declaração de Rectificação n.º 41/2008, de 4 de Agosto.

Outubro²⁴, e 2006/70/CE, da Comissão, de 1 de Agosto²⁵, relativas à prevenção da utilização do sistema financeiro e das actividades e profissões especialmente designadas para efeitos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, procedendo à segunda alteração à Lei n.º 52/2003 de 22 de Agosto, e revogando a Lei n.º 11/2004, de 27 de Março.

Sobre a Lei n.º 25/2008, refira-se que, se em comparação com o texto legislativo que a precede, por um lado é assegurada uma certa continuidade quanto à estrutura, por outro, o novo diploma revela uma maior densificação, justificada, sobretudo, pelo facto de terem sido acolhidas as Recomendações do GAFI – Grupo de Acção Financeira (na revisão em 2003).

A nova Lei confere competências específicas às autoridades de supervisão do sector financeiro, nomeadamente no contexto da regulamentação, da fiscalização do cumprimento dos deveres legais e regulamentares e do próprio regime sancionatório, no caso das “entidades financeiras” sujeitas à respectiva supervisão.

A revisão da regulamentação em vigor sobre este tema nos sectores sob supervisão do ISP decorre em articulação com o Banco de Portugal e a CMVM, no âmbito de um grupo de trabalho reactivado, para o efeito, pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.

Ainda quanto à Lei n.º 25/2008, importa salientar dois aspectos: em primeiro lugar, a possibilidade da adaptação “da natureza e extensão dos procedimentos de verificação da identificação e das medidas de diligência, em função do grau de risco associado ao tipo de cliente, à relação de negócio, ao produto, à transacção e à origem e destino dos fundos”, por parte das entidades sujeitas aos deveres previstos na Lei; e, em segundo lugar, a introdução da possibilidade de “execução de deveres por terceiros” no ordenamento jurídico português, que, *grosso modo*, corresponde ao recurso a terceiros, por parte de entidades financeiras, a fim de que os primeiros executem alguns deveres de identificação e diligência em relação à clientela, “nos termos a regulamentar” pelas autoridades de supervisão do sector financeiro.

1.3.2.2. Sector segurador

Em matéria de conduta de mercado no âmbito do sector segurador, refira-se o **Decreto-Lei n.º 291/2007, de 29 de Agosto**²⁶, que aprova o regime do sistema do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel.

Em 2008, prosseguiu-se à aprovação dos regulamentos considerados indispensáveis ou convenientes à execução deste regime, realçando-se, em particular, os seguintes:

- **Portaria n.º 290/2008, de 15 Abril**, que indica os documentos necessários para a identificação do veículo a segurar nos termos do regime dos veículos importados, quando o mesmo não tenha ainda sido objecto de registo em Portugal;
- **Portaria n.º 377/2008, de 26 Maio**²⁷, que define os critérios e valores orientadores, económicos, para efeitos de apresentação aos lesados de acidente automóvel de “proposta razoável” para indemnização do dano corporal nos termos do regime de regularização de sinistros;

²⁴ JO, L 309, de 25.11.2005, pág. 15 e ss.

²⁵ JO, L 214, de 04.08.2006, pág. 29 e ss.

²⁶ Alterado pelo Decreto-Lei n.º 153/2008, de 6 de Agosto e rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 96/2007, de 19 de Outubro.

²⁷ Alterado pela Portaria n.º 679/2009, de 25 de Junho.

- **Norma Regulamentar n.º 14/2008-R, de 27 de Novembro**²⁸, do ISP, que aprova a Parte Uniforme das Condições Gerais da Apólice de Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel.

Neste âmbito, é de salientar a **Portaria n.º 377/2008, de 26 de Maio**, que fixa os critérios e valores orientadores para efeitos de apresentação, pela empresa de seguros, aos lesados por acidente automóvel, de proposta razoável para indemnização do dano corporal. Esta tem por base o sistema de avaliação e ponderação previsto pela utilização da Tabela Indicativa para Avaliação de Incapacidades Permanentes em Direito Civil (que fora aprovada pelo Decreto-Lei n.º 352/2007, de 23 Outubro).

A utilização da tabela para a regularização do dano corporal reforça a protecção das vítimas, na medida em que aumenta a transparência na determinação do montante indemnizatório, bem como a justiça relativa e a celeridade da regularização, garantindo igualmente valores mínimos gerais indemnizatórios.

Já a **Norma Regulamentar n.º 14/2008-R, de 27 de Novembro**, ao adaptar o clausulado uniforme do seguro obrigatório automóvel ao novo regime especial desse seguro (Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto) e ao regime jurídico do contrato de seguro, veio assegurar a plena efectividade das soluções inovadoras previstas nestes diplomas, as quais, cada qual no respectivo domínio, partilham o propósito de incremento da protecção de tomadores de seguros, segurados e terceiros lesados.

Este princípio concretizou-se, ainda, pela inclusão no clausulado obrigatório do seguro de responsabilidade civil automóvel do especial regime de regularização do sinistro baseado na chamada “oferta razoável”, vigente desde a segunda metade de 2006 (Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 Maio, entretanto substituído pelo referido Decreto-Lei n.º 291/2007).

No sector segurador é ainda de destacar o **Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de Novembro**, que veio prever a criação de um registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor e estabelecer o direito de acesso à informação nele constante.

O referido diploma define um conjunto mínimo de informações sobre o beneficiário do contrato de seguro que deve constar da apólice, bem como prevê a criação de um *“registo central de contratos de seguro e de operações de capitalização, com beneficiário em caso de morte do segurado ou do subscritor junto do Instituto de Seguros de Portugal, que poderá ser consultado, apenas em caso de morte ou de declaração de morte presumida do segurado ou do subscritor, através de pedido devidamente fundamentado e documentado, pelo próprio detentor da expectativa de ser beneficiário no ou nos contratos de seguro ou operações de capitalização que aquele haja celebrado, ou pelo seu representante legal no caso dos menores ou de outras pessoas incapazes nos termos da lei”*.

Destaque-se, igualmente, o **Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de Abril**²⁹, que aprova o Regime Jurídico do Contrato de Seguro e que assume uma importância incontornável não só pela sua recente entrada em vigor (1 de Janeiro de 2009), como pelo seu carácter inovador, que se revela desde logo por estabelecer um regime consolidado para o contrato de seguro.

²⁸ Publicada no Diário da República, número 240, 2ª série, de 12.12.2008

²⁹ Rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 32-A/2008, de 13 Junho e pela Declaração de Rectificação n.º 39/2008, de 23 Julho.

Em matéria de conduta de mercado, o referido Decreto-Lei introduziu um reforço da protecção da parte tida por mais fraca na relação do contrato de seguro, o tomador de seguro e segurado, no sentido de promover um maior equilíbrio e colmatar assimetrias informativas, ocupando, por isso, um lugar central no conjunto de soluções legais que norteiam o diploma.

A concretização deste princípio é feita, *grosso modo*, por um número significativo de disposições imperativas (absolutas ou relativas – cfr. artigos 12.º e 13.º) ou pela alteração das soluções vigentes.

A temática dos deveres de informação, de esclarecimento e de formação do contrato mereceu neste diploma uma atenção especial, concedendo-se uma maior tutela dos interesses do tomador de seguro e do segurado. Com efeito, como assinalado no seu preâmbulo, o enquadramento legal aplicável ao contrato de seguro procede “...a uma uniformização tendencial dos deveres de informação prévia do segurador ao tomador de seguro, que são depois desenvolvidos em alguns regimes especiais, como o seguro de vida. Na sequência dos deveres de informação é consagrado um dever especial a cargo do segurador. Trata-se de uma norma de carácter inovador, mas em que o respectivo conteúdo surge balizado pelo objecto principal do contrato de seguro, o do âmbito da cobertura”.

Este diploma uniformiza, para todos os ramos de seguros e independentemente da respectiva natureza ou do tipo de tomador do seguro, o conteúdo mínimo do dever de informação pré-contratual a cargo do segurador, o que não encontra paralelo noutras legislações.

A iniciativa deste esclarecimento cabe ao operador e incide sobre o objecto principal do contrato de seguro, mormente o âmbito da cobertura fornecida, seja esta definida positiva ou negativamente.

A empresa de seguros deve proceder a uma análise concreta das necessidades do tomador de seguro e segurado no âmbito do contrato de seguro não bastando, por isso, uma abordagem meramente genérica e formal.

Adicionalmente, é densificada a previsão do princípio da proibição de práticas discriminatórias aplicável ao sector dos seguros, conforme previsto no artigo 15.º do mesmo regime.

Este princípio é aplicável a todas as fases do contrato, ou seja, na celebração, na execução e na fase da cessação.

Nos termos do número 2 deste artigo são consideradas práticas discriminatórias “...em razão da deficiência ou de risco agravado de saúde, as acções ou omissões, dolosas ou negligentes, que violem o princípio da igualdade, implicando para as pessoas naquela situação um tratamento menos favorável do que aquele que seja dado a outra pessoa em situação comparável”.

Atendendo à natureza específica do contrato de seguro, não são consideradas práticas discriminatórias proibidas, de acordo com o número 3 do mesmo artigo, “as práticas e técnicas de avaliação, selecção e aceitação de riscos próprios do segurador que sejam objectivamente fundamentadas, tendo por base dados estatísticos e actuariais rigorosos considerados relevantes nos termos dos princípios da técnica seguradora”.

Outra novidade consiste na *“consagração da obrigatoriedade de as decisões de recusa, ou agravamento do prémio de seguro, terem de se fundamentar objectivamente em rigorosos dados estatísticos e actuariais relevantes para o risco que está a ser apreciado...”*³⁰

Tendo em vista mitigar os conflitos resultantes da decisão de recusa ou agravamento do prémio, *“...pode o proponente solicitar a uma comissão tripartida que emita parecer sobre o rácio entre os factores específicos e os factores de risco de pessoa em situação comparável mas não afectada por aquela deficiência ou risco agravado de saúde”*, tal como dispõe o número 5.

A proibição de discriminação em função do sexo é regulada por legislação especial, em concreto a Lei n.º 14/2008, de 12 Março.

No âmbito do sector segurador é ainda de destacar a **Norma Regulamentar n.º 6/2008-R, de 24 de Abril**³¹, relativa às regras aplicáveis aos seguros de vida com coberturas de morte, invalidez ou desemprego associados a contratos de mútuo.

Através dessa Norma Regulamentar, procedeu-se ao reforço dos mecanismos de prestação de informação, nos seguros associados a contratos de mútuo, aos tomadores de seguros (seguro individual) ou aos segurados (seguros de grupo), com vista a clarificar a interligação entre os conceitos e os montantes envolvidos na esfera do contrato de seguro e em sede de contrato de mútuo.

1.3.2.3. Mediação de seguros

Aprovado pelo **Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho**³², que procede à transposição da Directiva n.º 2002/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro³³, e à revisão global do enquadramento jurídico da actividade de mediação de seguros, o regime jurídico da mediação de seguros teve como princípios orientadores o reforço da protecção dos consumidores, o incremento da profissionalização e valorização da actividade de mediação de seguros bem como o estabelecimento de um conjunto de deveres de informação adequados à categoria e à função desempenhada pelo mediador.

Com relevo para a protecção do consumidor, são de realçar os deveres do mediador de seguros para com os clientes, conforme previsto no artigo 31.º do referido diploma, e os respectivos deveres de informação (definidos no artigo 32.º) que visam, como referido em sede preambular, responder à *“necessidade de diminuir a assimetria de informação entre o mediador de seguros e o tomador do seguro”*. Igualmente relevantes, neste contexto, são as regras fixadas para a movimentação de fundos relativos ao contrato de seguro.

No sector em apreço, importa ainda mencionar a **Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de Dezembro**³⁴, que *“pretende consagrar soluções, que – dentro dos limites dos princípios e das regras do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho – melhor correspondam aos objectivos de profissionalização, de aumento da transparência, de melhoria da eficiência da supervisão, e, sobretudo, de valorização da mediação de seguros e de resseguros enquanto actividade de relevância crucial para o bom funcionamento do mercado segurador”*.

30 Cfr. *Lei do Contrato de Seguro Anotada*, Coimbra, 2009, p. 70.

31 Publicada no Diário da República, n.º 89, 2ª série, de 08.05.2008 e alterada pela Norma Regulamentar n.º 12/2008-R, de 30 Outubro.

32 Alterado pelo Decreto-Lei n.º 359/2007, de 2 Novembro.

33 JO, L9, de 15.01.2003, pág. 3 e ss.

34 Publicada como Regulamento n.º 16/2007, no Diário da República, n.º 20, 2ª série, 29.01.2007 e alterada pela Norma Regulamentar n.º 17/2008-R, de 23 de Dezembro.

1.3.2.4. Fundos de pensões

No sector dos fundos de pensões, é de destacar o **Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro**³⁵, que altera o regime jurídico dos fundos de pensões e transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2003/41/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de Junho, relativa às actividades e à supervisão das instituições de realização de planos de pensões profissionais.³⁶

O referido diploma vem reforçar a qualificação, transparência e a independência das estruturas de governação existentes, instituindo ainda novas estruturas, entre as quais se incluem, a Comissão de Acompanhamento do Plano de Pensões, para os fundos de pensões fechados e adesões colectivas a fundos de pensões abertos que abrangem mais de 100 participantes e/ou beneficiários, e o Provedor dos Participantes e Beneficiários, nos fundos de pensões abertos.

Assinala-se, igualmente, a **Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de Maio**³⁷, que procede à regulamentação do referido Decreto-Lei, no que concerne às estruturas de governação.

Nesse sentido, e como se pode destacar do preâmbulo da referida Norma Regulamentar, *“No que respeita às estruturas de governação já existentes, efectua-se uma revisão das condições a preencher, privilegiando o reforço da qualificação e da independência. No que concerne às novas estruturas de governação, são estabelecidas as regras indispensáveis ao seu bom funcionamento”*.

1.3.2.5. Auto-regulação

O tema da conduta de mercado e o desenvolvimento de mecanismos de protecção dos consumidores nos sectores em referência não se esgota na vertente da hetero-regulação. De facto, é de realçar o papel preponderante que a auto-regulação, conjunto de normas estabelecidas pelos próprios operadores no âmbito do exercício da respectiva actividade, poderá desempenhar.

Neste contexto, destaca-se o artigo 122.º-E do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril³⁸, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, relativo aos códigos de conduta, que determina que as empresas de seguros *“devem estabelecer e monitorizar o cumprimento de códigos de conduta que estabeleçam linhas de orientação em matéria de ética profissional, incluindo princípios para a gestão de conflitos de interesses, aplicáveis aos membros dos órgãos de administração e aos respectivos trabalhadores e colaboradores”*.

Adicionalmente, e como mencionado no número 3 do referido artigo, *“As empresas de seguros podem elaborar ou adoptar, por adesão, os códigos de conduta elaborados pelas respectivas associações representativas”*.

³⁵ 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.

³⁶ JO, L235, de 23.09.2003, pág. 10 e ss.

³⁷ Publicada como Regulamento n.º 123/2007, no Diário da República n.º 117, 2ª série, de 20.06.2007 e alterada pela Norma Regulamentar n.º 19/2008-R, de 23 de Dezembro e pela Norma Regulamentar n.º 2/2008-R, de 31 de Janeiro.

³⁸ Rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 11-D/98, de 30 de Junho e alterado pelos Decretos-Lei n.º 8-C/2002, de 11 de Janeiro, n.º 169/2002, de 25 de Julho, n.º 72-A/2003, de 14 de Abril, n.º 90/2003, de 30 de Abril, n.º 251/2003, de 14 de Outubro, n.º 76-A/2006, de 29 de Março, n.º 145/2006, de 31 de Julho, n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro, n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, que o republica e pela Lei n.º 28/2009, de 19 de Junho.

1.3.3. A supervisão da conduta de mercado pelo ISP

Nos termos do seu Estatuto compete ao ISP a supervisão da actividade das empresas de seguros, dos mediadores de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, em harmonia com a legislação e a regulamentação em vigor.

Para efeitos do controlo da conduta de mercado o ISP procede à análise de informação recolhida ou reportada pelas entidades sob sua alçada. As acções de supervisão empreendidas pelo Instituto assumem, assim, duas vertentes: *off-site* e *on-site*.

No âmbito das actividades *off-site*, procede-se à análise e sistematização de informação reportada pelos operadores, recorrendo, designadamente, a inquéritos temáticos ou a informações, reclamações ou denúncias que tenham sido apresentadas por entidades terceiras. Por seu turno, na vertente *on-site* (inspecções), a informação é recolhida nas instalações das entidades supervisionadas.

Para além da análise de informação relevante em matéria de análise da conduta de mercado, o ISP procede, ainda, à comunicação às empresas de seguros, mediadores de seguros ou sociedades gestoras de fundos de pensões, de procedimentos considerados adequados em sede de conduta de mercado, bem como à monitorização da respectiva implementação. Deste modo, a supervisão da conduta de mercado pretende aferir do cumprimento dos deveres de conduta aplicáveis aos operadores, visando garantir uma actuação competente, diligente e equitativa dos mesmos no relacionamento com os consumidores.

No que concerne às áreas de actuação, tem vindo a ser dado particular enfoque: *i)* aos seguros de vida associados ao crédito à habitação ou ao consumo; *ii)* à monitorização da aplicação da legislação sobre práticas discriminatórias; *iii)* à regularização de sinistros no âmbito do seguro automóvel; *iv)* à aplicação da legislação sobre práticas comerciais desleais e *v)* à prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Os procedimentos adoptados na supervisão da conduta de mercado têm permitido avaliar, por um lado, a organização interna das empresas no sentido do cumprimento das regras de boa conduta (com particular destaque para as áreas da comercialização e subscrição de produtos, de gestão de sinistros e dos procedimentos de tratamento de reclamações) e, por outro lado, aferir do impacto das conclusões por elas extraídas, designadamente, no contexto da eventual adopção de medidas consideradas adequadas ao nível organizacional.