



Instituto de Seguros de Portugal

SESSÃO DE ABERTURA

“BOAS PRÁTICAS NO SECTOR SEGURADOR”

5.ª EDIÇÃO DA SEMANA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

6 de Maio de 2010

1. Começo por agradecer o convite formulado pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial para estar presente na sessão de abertura do painel “Boas Práticas no Sector Segurador” da 5.ª Edição da Semana da Responsabilidade Social, que me confere a oportunidade de partilhar a experiência do Instituto de Seguros de Portugal no domínio da regulação e da supervisão do sector segurador, dos fundos de pensões e da mediação de seguros, designadamente na vertente da promoção de boas práticas neste sector.

A título preliminar, importa desde logo salientar a relevância que a dimensão da conduta de mercado assume no sector segurador. Como é sabido, num sector caracterizado pela inversão do ciclo produtivo – na medida em que as receitas são geradas, mediante o pagamento do prémio, antes da prestação e efectivação de despesas inerentes à ocorrência de sinistros – a manutenção de boas práticas por parte dos operadores de mercado revela-se ainda mais preponderante.

Por outro lado, a promoção de uma relação de confiança entre consumidores e operadores contribui para a estabilidade e solidez do mercado. A dimensão da conduta de mercado não pode, assim, ser ignorada por operadores e supervisores, exigindo uma visão integrada e completa da actividade seguradora e da sua relevância económica e social.

Cabe à autoridade de supervisão a adopção de medidas regulatórias e de supervisão que equilibrem a protecção do consumidor a título individual, com a protecção da



mutualidade e a inovação e competitividade do mercado. Deste modo, importa dar nota de como os interesses dos consumidores têm vindo a ser acolhidos no contexto da prossecução das atribuições cometidas ao ISP.

2. De uma perspectiva geral, podemos analisar o modo como a actividade do ISP considera os interesses dos consumidores recorrendo a quatro dimensões:

1. Plano Institucional;
2. Actividade Regulatória;
3. Supervisão e *Enforcement*; e, finalmente
4. Relacionamento com os Consumidores.

3. No plano institucional, permito-me destacar os seguintes aspectos:

- A monitorização permanentemente de todas as questões relacionadas com os consumidores, nomeadamente através das reclamações analisadas, estudos efectuados, respostas recebidas em sede de consulta pública e acções de supervisão específicas;
- A presença activa dos representantes do ISP nas iniciativas internacionais, sobretudo comunitárias, nomeadamente no quadro do Comité Europeu das Autoridades de Supervisão de Seguros e Pensões Complementares de Reforma (CEIOPS).

4. No contexto da actividade regulatória desenvolvida pelo ISP, gostava de vos dar uma breve nota de algumas iniciativas recentes que tiveram como principal objectivo incrementar boas práticas no sector segurador.



Em 2009, o ISP deu um passo muito significativo no plano das regras sobre conduta de mercado, com a publicação da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, através da qual se estabeleceram um conjunto de princípios a observar pelas empresas de seguros no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Do seu conteúdo, cumpre realçar, como principais novidades, os seguintes deveres que impendem sobre as empresas de seguros: *(i)* a definição de uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, *(ii)* a instituição de uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações, *(iii)* a designação de um provedor do cliente e, por último, *(iv)* o estabelecimento de uma política de prevenção, deteção e reporte de situações de fraude nos seguros.

Com a entrada em vigor do novo enquadramento jurídico, o consumidor passou a dispor de mais opções para o tratamento da sua reclamação. Naturalmente que o novo regime regulamentar não prejudica as regras gerais, nomeadamente a possibilidade de recurso aos tribunais, a eventuais mecanismos de resolução extrajudicial de litígios ou o respectivo encaminhamento ao próprio ISP, bem pelo contrário, constitui um complemento aos mecanismos já existentes.

Das novas soluções que resultaram desta iniciativa do ISP, destaco duas que nos parecem particularmente interessantes e inovadoras, mesmo no contexto europeu, e sobre as quais estão criadas expectativas muito positivas quanto aos resultados que acreditamos podem vir a surgir já no curto prazo. Refiro-me à função autónoma responsável pela gestão de reclamações e ao provedor do cliente.

As empresas de seguros estão agora obrigadas a instituir uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações, desempenhada por pessoas idóneas que



detenham qualificação profissional adequada. A gestão das reclamações deve ser imparcial e não pode acarretar qualquer custo ou encargo para o reclamante.

As respostas das seguradoras devem ser completas e fundamentadas, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação no prazo máximo de 20 dias ou 30 dias, caso se trate de situações particularmente complexas.

No que respeita ao Provedor do Cliente, as empresas de seguros devem designar esta figura, de entre entidades ou peritos de reconhecido prestígio e idoneidade, ao qual podem ser apresentadas as reclamações que não tenham sido respondidas atempadamente pelo “gestor de reclamações” ou não tenham tido o desfecho pretendido pelo reclamante.

O Provedor do Cliente representa, assim, uma segunda instância de apreciação das reclamações e pode apresentar recomendações à empresa de seguros, sendo a sua intervenção gratuita para o reclamante. Vamos, aliás, ter oportunidade de conhecer em maior detalhe a primeira experiência de Provedoria do Cliente na área dos Fundos de Pensões através de uma das apresentações neste painel.

Recentemente, o ISP emitiu ainda a Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de Março, que define princípios e regras a observar pelas empresas de seguros, pelos mediadores de seguros e pelas entidades gestoras de fundos de pensões na publicidade por estes efectuada.

Este normativo concretiza os princípios e regras gerais em vigor em matéria de publicidade, consagrando um regime ajustado às especificidades dos sectores sob supervisão e visando contribuir para evitar práticas de publicidade que prejudiquem uma tomada de decisão livre e esclarecida por parte do consumidor.



Sobre esta matéria da publicidade julgo ser oportuno referir que o ISP tem em funcionamento há já dois anos um sistema de monitorização e supervisão da publicidade efectuada no sector segurador e fundos de pensões.

Este sistema implica a selecção diária de todo o material publicitário que se enquadra nos sectores supervisionados e que é divulgado designadamente através da imprensa escrita, rádio, televisão e *outdoors*.

5. Por outro lado, no contexto da supervisão e com vista a assegurar a definição e a efectiva implementação de elevados padrões de conduta por parte dos operadores de mercado e a garantia do cumprimento do enquadramento jurídico e regulamentar aplicável, o ISP tem vindo a intensificar a sua actuação em sede de supervisão da conduta de mercado (como ficará decerto demonstrado na apresentação que será realizada pelo Director do Departamento de Supervisão da Conduta de Mercado do ISP).

O maior investimento neste domínio traduz-se, designadamente, no reforço dos recursos alocados e no conseqüente acréscimo do número de acções de supervisão desenvolvidas em diversas matérias que serão identificadas na referida apresentação.

6. Em consequência da actividade de supervisão desenvolvida, o ISP dispõe de um conjunto de instrumentos de *enforcement* que podem ir desde a emissão de recomendações e determinações específicas dirigidas aos operadores, visando a correcção das irregularidades detectadas, passando pela decisão de cancelamento de autorizações ou registos, até à instauração de processos contra-ordenacionais.

7. Mas, se para o ISP a actuação junto dos operadores é essencial na garantia de boas práticas, também releva, enquanto elemento que pode contribuir para a promoção dessas boas práticas, a efectiva compreensão pelos consumidores do funcionamento



do mercado, produtos e serviços disponibilizados pelas entidades supervisionadas, o que se tem procurado incrementar.

A divulgação de conteúdos relevantes na perspectiva dos consumidores e a disponibilização de instrumentos e mecanismos que fomentam e facilitam o relacionamento da autoridade de supervisão com o público, visam contribuir para colmatar algumas assimetrias informativas entre consumidores e operadores assegurando uma protecção mais eficaz dos respectivos interesses.

Para além disso, e como será certamente do conhecimento de muitos dos presentes, o ISP dispõe de uma área específica para receber, analisar e dar resposta adequada e atempada às reclamações que lhe são dirigidas, quer directamente, quer por intermédio do Livro de Reclamações.

Este serviço tem como objectivo a tentativa de conciliação dos interesses divergentes das partes envolvidas e a análise da conduta das entidades supervisionadas, de modo a avaliar a sua conformidade face ao quadro legal e regulamentar e a ponderar a eventual adopção de medidas no quadro das competências de supervisão e contra-ordenacionais.

Ainda esta semana implementámos uma nova solução informática no quadro da gestão das reclamações que irá permitir ganhos de eficiência significativos e que se traduzirão em tempos médio de gestão das reclamações mais reduzidos.

A relevância da utilização do mecanismo do Livro de Reclamações no âmbito do sector segurador e o impacto que o mesmo pode ter na promoção de boas práticas é outro dos interessantes temas que irá ser abordado na presente sessão.



No sentido de promover o acréscimo dos níveis de literacia financeira e de contribuir para a consolidação de uma cultura de percepção e mitigação dos riscos por parte dos consumidores, o ISP tem vindo a fomentar iniciativas de natureza diversa, como sejam a realização de acções de informação sobre o sector sob supervisão, nomeadamente em colaboração com instituições de ensino, a elaboração e disponibilização de brochuras e folhetos informativos com conteúdo relevante para os consumidores e a utilização do respectivo sítio na Internet e o Portal do Consumidor, enquanto ferramenta preferencial no contacto com o público.

8. Uma palavra final quanto às perspectivas futuras de intervenção do ISP nestas matérias. Se muito se avançou nos últimos anos, muito se pode ainda investir no domínio das boas práticas do sector segurador.

Assim, no Plano Estratégico para o biénio 2010-2011 o ISP fixou um conjunto exigente de objectivos, estratégias e acções, servindo de base à planificação das actividades do ISP.

Antecipando os projectos planeados para o período em apreço, distinguem-se, no quadro da supervisão:

- A monitorização da aplicação da Norma Regulamentar relativa à conduta de mercado (designadamente, a implementação da figura do provedor do cliente e da função autónoma responsável pela gestão de reclamações);
- A continuação do reforço da monitorização da publicidade, à luz dos princípios e regras vertidos na Norma Regulamentar relativa à Publicidade, sobretudo nos meios digitais; e
- A intensificação da supervisão do cumprimento do regime da não discriminação em função do género.



Instituto de Seguros de Portugal

No campo da actividade regulatória, sublinham-se os seguintes projectos:

- O estabelecimento de uma ficha informativa padronizada para efeitos de informação pré-contratual;
- A proposta de um enquadramento adequado à exploração de seguros de saúde vitalícios que muito em breve será submetida a processo de consulta pública;
- A avaliação do impacto *ex post* de um conjunto de diplomas, recomendações e orientações, entre os quais:
 - O Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, relativo ao sistema de protecção dos lesados por acidentes de viação; e
 - O Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de Janeiro, que consagra o regime jurídico dos fundos de pensões.

Termino esperando que o presente painel contribua para o reforço do conhecimento dos progressos que têm vindo a registar-se em matéria de boas práticas do sector segurador e para um estímulo a desenvolvimentos adicionais que são sempre possíveis e desejáveis.

Fernando Nogueira