

Nota Introdutória

13

Nota Introdutória

O Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, publicação anual que foi objecto de edição, pela primeira vez, em 2009, incide sobre as principais actividades prosseguidas pelo Instituto de Seguros de Portugal (ISP) no ano transacto, no âmbito das respectivas competências nos planos regulatório e da supervisão da conduta de mercado, no que se refere ao sector segurador e fundos de pensões.

Sobre o presente documento – que representa um instrumento privilegiado na difusão de informação destinada a entidades supervisionadas, a consumidores e a todos os interessados neste sector – e tendo em conta a sua finalidade, cumpre sublinhar que esta nova edição se caracteriza genericamente pelo alargamento e pelo enriquecimento de conteúdos, culminando com a introdução de dois novos capítulos (*Monitorização e Supervisão da Publicidade e Relacionamento com o Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões*), a autonomização de outro (*Enforcement*) face à sua relevância e, bem assim, a densificação do teor dos demais, sobretudo no que respeita à *Actividade de Supervisão da Conduta de Mercado e à Análise da Evolução das Reclamações*.

Parte deste desenvolvimento resulta do afinamento da metodologia empregue na classificação de elementos estatísticos, permitindo e facilitando, desta forma, a obtenção de uma imagem mais fiel e completa da actuação do ISP, mas não pode ser subalternizada a razão principal para esse progresso e que decorre do reforço e consolidação do exercício de competências pelo ISP no domínio da conduta de mercado.

A evolução registada na elaboração do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado reflecte, naturalmente, uma significativa intensificação das acções que se enquadram no exercício das atribuições do ISP nesta área prioritária, resultado do investimento realizado, sobretudo ao nível dos recursos alocados. Com efeito, no contexto da sua missão e dando cumprimento aos compromissos assumidos em sede de planeamento estratégico, o ISP tem vindo a zelar activamente pelos direitos e interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários ou terceiros lesados.

Em 2009, afigura-se, assim, de destacar a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, sobre Conduta de Mercado, com impacto no sector segurador, no âmbito das iniciativas regulatórias promovidas em prol da elevação dos padrões de conduta a observar pelos operadores no seu relacionamento com os credores específicos de seguros.

Por seu turno, importa realçar a intensa actividade desenvolvida no quadro da supervisão da conduta de mercado. Ilustrando esta afirmação, releva distinguir o acréscimo do número total de acções de supervisão realizadas em 2009 (aproximadamente, 87%) em relação ao período homólogo anterior, mais expressivo na modalidade *off-site*.

Outra iniciativa que merece ser salientada é a criação do Portal do Consumidor de Seguros e dos Fundos de Pensões, cuja utilidade se pretende maximizar, tanto na perspectiva dos objectivos que a conduta de mercado visa acautelar, como no prisma do relacionamento entre a autoridade de supervisão e o público. Deste modo, pretende-se que a informação e as ferramentas ali disponibilizadas contribuam para uma maior compreensão do funcionamento dos sectores supervisionados e dos produtos e serviços oferecidos pelos operadores.

É intenção do ISP continuar a desempenhar um papel proactivo nesta vertente da regulação e supervisão dos mercados de seguros e fundos de pensões, que muito influi no grau de confiança neles depositada por parte dos consumidores.

Assim, já em 2010, foi publicada a Norma Regulamentar que estabelece regras a observar pelas empresas de seguros, pelos mediadores de seguros e pelas entidades gestoras de fundos de pensões, na publicidade efectuada à respectiva actividade, produtos e serviços e que visa contribuir para a tutela dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados neste domínio (Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de Março).

A título prospectivo importa, ainda, sublinhar que, no conjunto dos objectivos globais que o ISP se propõe prosseguir no contexto do seu Plano Estratégico para o biénio 2010-2011 constam, efectivamente, os objectivos de *"Assegurar a definição e a efectiva implementação de elevados padrões de conduta por parte dos operadores"* e de *"Promover a compreensão do funcionamento do sector segurador e fundos de pensões por parte dos consumidores"*.

Este objectivos decompõem-se em múltiplas acções, das quais se podem destacar, no plano regulatório, o estabelecimento de uma ficha informativa padronizada para efeitos de informação pré-contratual nos principais ramos e modalidades Não Vida, no plano da supervisão, o privilegiar as acções de supervisão relativas ao cumprimento da legislação e regulamentação e à avaliação do impacto de recomendações ou orientações recentemente emitidas e, por último, no plano da educação financeira, as acções que visam contribuir para o reconhecimento da importância do seguro na sociedade e promover o papel da poupança como meio privilegiado de assegurar a manutenção de níveis adequados de rendimento na reforma.

Uma última palavra para a interligação entre as diversas dimensões que a regulação e supervisão do sector segurador e fundos de pensões assume. O exercício das atribuições e competências do Instituto de Seguros de Portugal é norteado pelo objectivo último de assegurar que os interesses dos credores específicos de seguros são devidamente acautelados. Na prossecução deste objectivo releva não apenas a regulação e supervisão da conduta de mercado, mas também a regulação e supervisão prudencial, essencial na garantia de que o operador dispõe dos necessários requisitos de solvência em ordem a estar em condições de cumprir os respectivos compromissos.

Cabe-me, finalmente, transmitir o meu apreço à equipa multidisciplinar do ISP, que, nas diferentes fases de elaboração, se encarregou da produção deste Relatório.

Fernando Nogueira
Presidente