

Nota Introdutória

Em 2009, é publicado pela primeira vez, pelo Instituto de Seguros de Portugal (ISP), o Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado referente aos sectores supervisionados. A disponibilização deste novo documento, fonte autónoma de informação anual sistematizada sobre a actuação do ISP, visa acompanhar a crescente importância que, a nível nacional e internacional, é reconhecida à vertente da conduta de mercado no sector segurador e de fundos de pensões.

Com efeito, pese embora as demais publicações produzidas pelo ISP já reflectirem, de algum modo, o relevo que a dimensão da supervisão da conduta de mercado assume enquanto objectivo prioritário desta Autoridade de Supervisão, considerou-se essencial fomentar a criação e elaboração de um novo instrumento que constituísse um meio específico e privilegiado de divulgação de informação, dirigido não apenas a operadores, mas também a consumidores, para quem, cremos, este novo Relatório revestirá acrescido interesse prático.

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

Foi, aliás, a necessidade de dar resposta a estes desafios que impulsionou, 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). Na mesma altura, no âmbito da elaboração do Plano Estratégico para o triénio 2007-2009, estabeleceu-se como prioridade a necessidade de o ISP assegurar a definição e a efectiva implementação de elevados padrões de conduta por parte dos operadores.

Não obstante o presente Relatório se reportar às actividades de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado desenvolvidas pelo ISP durante o ano 2008, julgamos oportuno sublinhar que o ano 2009 assinala já importantes avanços no domínio da protecção dos credores específicos de seguros, que se consubstanciam, em particular, na definição de padrões de conduta a observar pelos operadores do mercado português.

Em linha com os melhores princípios internacionais vigentes sobre conduta de mercado (designadamente, os *Insurance Core Principles* emitidos pela International Association of Insurance Supervisors, IAIS), são de ressaltar as disposições legais aditadas ao regime jurídico do acesso e exercício da actividade seguradora e resseguradora, pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro (em concreto, os artigos 131.º-C a 131.º-F).

Estes novos preceitos – que, de uma forma geral, prevêm que as empresas de seguros definam e implementem uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e uma política antifraude, instituem uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações e designem um provedor do cliente – foram concretizados na recente Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho.

Cumprе salientar que esta iniciativa regulatória surge na sequência de outros projectos de índole legal e regulamentar que o ISP tem promovido ou acompanhado, com vista a dotar os sectores sob supervisão de um enquadramento jurídico que confira o tratamento adequado à protecção dos consumidores e, paralelamente, garanta a devida ponderação, por parte dos operadores, das implicações directas das matérias da conduta de mercado na condução da respectiva actividade.

Em rigor, convirá realçar que a efectiva protecção dos tomadores de seguros, segurados, terceiros lesados e beneficiários não decorre somente dos regimes instituídos no plano da supervisão da conduta de mercado, mas também (e em primeira linha) das regras que regem a esfera prudencial.

Assim, um dos desafios essenciais que se vislumbram no momento actual é o de garantir um equilíbrio estável e coerente entre, por um lado, o objectivo de solvabilidade dos operadores e, por outro, a preocupação em assegurar níveis adequados de transparência e a adopção de padrões de conduta por parte daqueles.

Por outro lado, importa ainda referir que *conduta de mercado* não equivale a *protecção do consumidor*, nem lhe é assimilável. Na verdade, não obstante os pontos de contacto existentes entre estas duas realidades, o alcance da supervisão da conduta de mercado – norteadada pela tutela dos credores específicos de seguros e de fundos de pensões –, extravasa o da protecção do consumidor; desde logo, pela necessidade de gerar equilíbrios ajustados aos diversos interesses em presença. A extensão da noção de supervisão da conduta de mercado não se confina, pois, à mera protecção individual, abrangendo sim a protecção da mutualidade.

Em sede de conduta de mercado, o ISP continuará a contribuir para o desenvolvimento ou consolidação dos necessários instrumentos legais ou regulamentares e para a revisão dos seus processos e práticas de supervisão, certo de que o cumprimento dos requisitos da conduta de mercado pelos operadores promoverá o grau de confiança que os consumidores depositam no mercado dos seguros e dos fundos de pensões e a credibilidade destes sectores.

Por último, gostaria de transmitir uma palavra de agradecimento aos colaboradores do ISP que estiveram envolvidos na elaboração do presente Relatório, pelo enorme empenho e dedicação demonstrados.

Fernando Nogueira
Presidente