



Instituto de Seguros de Portugal

## PROJECTO DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA

### DESENVOLVIMENTO DOS SISTEMAS DE GESTÃO DE RISCOS E DE CONTROLO INTERNO DAS EMPRESAS DE SEGUROS

Com a emissão da Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de Novembro, o Instituto de Seguros de Portugal (ISP) definiu os princípios gerais aplicáveis ao desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros.

A referida Norma Regulamentar estabeleceu os contornos estruturantes que as empresas de seguros devem seguir no desenvolvimento dos respectivos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno, tendo-se previsto, desde logo, a divulgação futura de um conjunto de orientações por tipo de risco que reflectissem boas práticas utilizadas neste âmbito.

Assim sendo, a presente Orientação Técnica vem estabelecer um conjunto de princípios e orientações relativamente aos riscos específico de seguros, de mercado, de crédito, de liquidez e operacional, já identificados na Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, sendo também abordados e desenvolvidos alguns riscos que, não sendo expressamente identificados nessa Norma Regulamentar, justificam uma abordagem mais detalhada, como é o caso dos riscos estratégico, de concentração e de reputação.

O ISP pretende que as presentes orientações sejam adoptadas pelas empresas de seguros numa óptica de *comply or explain*, encontrando-se, para esse efeito, a preparar a alteração do normativo subjacente. Nestes termos, o não cumprimento, parcial ou total, das orientações deve ser devidamente justificado, nomeadamente com base no princípio da proporcionalidade, ou seja, tomando em consideração a dimensão, natureza e complexidade da actividade da empresa de seguros e dos riscos por ela assumidos. Ainda que as orientações apresentadas não refiram explicitamente as situações em que é necessário ter em conta o princípio da proporcionalidade, a utilização do termo “adequado” ao longo do documento tem normalmente implícito esse conceito.

A presente Orientação Técnica encontra-se dividida em duas partes. Na parte I, elenca-se um conjunto de princípios gerais aplicáveis ao desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos



Instituto de Seguros de Portugal

e de controlo interno por parte das empresas de seguros. Na parte II, divulgam-se orientações que consubstanciam boas práticas relativamente à gestão de riscos e ao controlo interno aplicáveis a cada um dos tipos de riscos mais relevantes.

Estas orientações não pretendem ser exaustivas ou prescrever procedimentos uniformes de gestão de riscos e controlo interno para todas as empresas. De facto, pode não ser adequado o cumprimento de todos os detalhes das mesmas por cada empresa de seguros. No entanto, estas boas práticas irão servir como *benchmark* para a avaliação da qualidade dos sistemas implementados por cada empresa, no âmbito da comunicação a manter entre o ISP e as empresas de seguros no decurso do processo de supervisão.



## PARTE I

### PRINCÍPIOS GERAIS

1.1. De acordo com a Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de Novembro, “no âmbito de um adequado sistema de gestão de riscos, o órgão de administração é responsável pela definição, aprovação e revisão periódica das principais orientações estratégicas e políticas de negócio globais da empresa de seguros”<sup>1</sup>.

1.2. Segundo o mesmo normativo<sup>2</sup>, aos directores de topo cabe a tarefa de garantir que são definidas e implementadas as políticas de gestão de riscos que consubstanciam a estratégia de gestão de riscos definida pelo órgão de administração, a qual deve ser parte integrante da estratégia de negócio global da empresa de seguros.

1.3. A estratégia de gestão de riscos da empresa de seguros deve contemplar, em particular, os seguintes aspectos:

- a) Identificação dos riscos que pretende subscrever e respectivo enquadramento no âmbito das suas principais orientações estratégicas e políticas de negócio globais;
- b) Definição clara das políticas concretas de gestão dos riscos a que está exposta, através da implementação de procedimentos eficazes e adequados em linha com as orientações definidas e aprovadas pelo órgão de administração;
- c) Para cada um dos riscos a que está exposta, definição dos níveis de tolerância ao risco antes e após técnicas de mitigação de risco;
- d) Definição de procedimentos para a monitorização frequente e detalhada dos níveis de tolerância predefinidos que tenham sido previamente autorizadas.

1.4. A empresa de seguros deve assegurar a adequação e o cumprimento das estratégias, assim como das políticas que as implementam, numa base contínua, através de uma definição clara dos momentos e natureza das revisões a efectuar.

---

<sup>1</sup> Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 9.º, número 2

<sup>2</sup> Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 10.º, número 2, alínea b)



1.5. O objectivo da gestão de riscos não implica necessariamente a sua eliminação, mas sim a sua gestão em prol da concretização dos objectivos da empresa de seguros, tendo por base as suas estratégias e políticas de gestão de riscos e tomando em consideração, nomeadamente, os seus níveis de tolerância ao risco. Neste sentido, esta pode aceitar, transferir ou mitigar os riscos a que está exposta.

1.6. A empresa de seguros deve garantir que as áreas/funções responsáveis pelos processos<sup>3</sup> são constituídas, a todos os níveis, por pessoal que cumpra os requisitos de idoneidade, qualificação e experiência apropriados face às actividades que exerce.

1.7. Os poderes de autorização e de eventuais níveis de delegação de autoridade, assim como de atribuição de responsabilidades<sup>4</sup>, devem ser clara, objectiva e adequadamente definidos. O detalhe com que a especificação dos referidos poderes de autorização e níveis de delegação é efectuada deve ser adequado à dimensão, natureza e complexidade da actividade e dos riscos da empresa de seguros.

1.8. Os processos relativos à gestão dos riscos devem ser desenhados com base nas estratégias e políticas definidas pelo órgão de administração e pelos directores de topo e ser devidamente documentados.

1.9. Através do seu sistema de controlo interno, a empresa de seguros deve garantir a revisão periódica dos processos no sentido de assegurar a sua adequação à dimensão, natureza e complexidade da actividade e dos riscos que enfrenta, a monitorização da sua execução de forma eficaz e eficiente e o controlo do cumprimento das estratégias e políticas subjacentes aos mesmos.

1.10. Os processos de revisão, monitorização e controlo referidos no parágrafo anterior devem ser abrangidos pelo relatório anual de auditoria interna<sup>5</sup>, o qual, para além de ser remetido ao órgão de administração, deve ainda ser disponibilizado aos directores de topo, assim como,

---

<sup>3</sup> Para uma melhor compreensão da presente Orientação, deverá entender-se o conceito de “processo” como um conjunto de procedimentos (no sentido de acções) que transpõem para a prática as políticas e metodologias definidas no âmbito da estratégia global, ou estratégias específicas, da empresa de seguros.

<sup>4</sup> Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 2.º, número 3

<sup>5</sup> Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 17.º, número 6



nos casos considerados relevantes, a outras instâncias. Relativamente às questões relacionadas com a gestão dos riscos a que a empresa de seguros está exposta, as conclusões do relatório de auditoria devem ser também comunicadas à função de gestão de riscos.

1.11. A empresa de seguros deve garantir a avaliação da consistência dos resultados obtidos durante os processos de revisão, monitorização e controlo com as políticas e procedimentos implementados.

1.12. Devem ainda ser realizadas análises de impacto que tomem em consideração a possível ocorrência de situações de alteração adversa nas condições do mercado e que justifiquem uma revisão das estratégias, políticas e procedimentos implementados.

1.13. Os sistemas de informação<sup>6</sup> devem possibilitar a recolha de informação em quantidade e com a qualidade necessárias de modo a permitir o seu tratamento e utilização em prol da concretização dos objectivos da empresa de seguros. Em particular, os referidos sistemas devem incluir um conjunto de funcionalidades que permitam agregar, de forma tempestiva, determinados conjuntos de informação com base em requisitos predeterminados, assim como responder aos diversos requisitos de prestação de informação exigidos pela regulamentação em vigor.

1.14. Os sistemas de informação devem ainda possibilitar a recolha de informação tempestiva relativa ao incumprimento das regras previstas na legislação em vigor e dispor de sistemas de alerta que permitam que o órgão de administração, os directores de topo e/ou outras instâncias consideradas relevantes sejam oportunamente informados relativamente a eventuais incumprimentos.

---

<sup>6</sup> De acordo com a definição do artigo 4.º da Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro



Instituto de Seguros de Portugal

## PARTE II

### ORIENTAÇÕES

2.1. As presentes orientações devem ser consideradas pelas empresas de seguros no âmbito de uma execução adequada dos processos de identificação, avaliação, gestão, monitorização e reporte dos principais riscos a que estão expostas.

2.2. A estruturação em classes de riscos é apenas indicativa e foi utilizada para facilitar a apresentação, não devendo, portanto, de modo algum condicionar a forma como as empresas de seguros organizam os processos de gestão dos riscos a que estão expostas.

2.3. Com efeito, cada empresa de seguros deve estruturar os seus sistemas de gestão de riscos e de controlo interno de forma adequada à dimensão, natureza e complexidade dos riscos que enfrenta, assegurando a compatibilidade com os princípios estabelecidos na Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de Novembro, e não negligenciando quaisquer processos, riscos e/ou controlos que sejam materialmente relevantes face à sua realidade.

2.4. Entre os vários riscos a que a empresa de seguros está ou pode vir a estar exposta, existem necessariamente interligações e correlações que não é possível descrever exhaustivamente nem identificar linearmente a partir das orientações apresentadas neste documento. Não obstante, estas interligações e correlações devem ser tidas em conta no desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros.

2.5. A empresa de seguros deve, sempre que aplicável, documentar a implementação ou justificar a não implementação das presentes orientações nos documentos específicos que formalizam os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros, descritos na Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de Novembro<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Artigo 18.º da Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de Novembro



**A. RISCO ESTRATÉGICO**

1. O risco estratégico é definido como o risco do impacto actual e futuro nos proveitos ou capital que resulta de decisões de negócio inadequadas, implementação imprópria de decisões ou falta de capacidade de resposta às alterações ocorridas no mercado.

2. O risco estratégico pode resultar de uma eventual incompatibilidade entre duas ou mais das seguintes componentes: os próprios objectivos estratégicos da empresa de seguros; as estratégias de negócio desenvolvidas para atingir esses objectivos; os recursos aplicados na prossecução desses objectivos; a qualidade da sua implementação; a capacidade de adaptação a alterações do meio envolvente; e a situação dos mercados em que a empresa de seguros opera.

3. Os recursos necessários para a concretização das estratégias de negócio podem ser tangíveis ou intangíveis e incluem canais de comunicação, sistemas operativos, redes de distribuição e ainda capacidades e competências de gestão.

4. No âmbito da avaliação da exposição ao risco estratégico, as características internas da empresa de seguros devem ser tidas em conta e analisadas face ao impacto das alterações em termos económicos, tecnológicos, competitivos, regulatórios, bem como de outras alterações do mercado.

5. O planeamento estratégico global deve contemplar as práticas de gestão de riscos prosseguidas.

6. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco estratégico, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Avaliação da necessidade de existência de um processo para definir os objectivos estratégicos de alto nível e de os traduzir em termos de políticas, actividades e operações de curto prazo;
- b) Aprovação e supervisão por parte do órgão de administração dos objectivos estratégicos, incluindo os objectivos de gestão de riscos, assim como dos princípios base da sua cultura organizacional;



- c) Comunicação eficaz e aplicação consistente, através de toda a empresa, dos objectivos estratégicos e dos princípios base em que assenta a sua cultura organizacional;
- d) Suporte eficaz às decisões e iniciativas estratégicas por parte dos sistemas de informação;
- e) Concepção de iniciativas estratégicas adequadas e devidamente suportadas por canais de comunicação, sistemas operativos e canais de distribuição;
- f) Suporte às decisões estratégicas com base na execução de deveres especiais de diligência;
- g) Avaliação dos custos e do grau de dificuldade associados à possibilidade de reverter decisões;
- h) Gestão do nível de capital adequado para fazer face à estratégia definida.

## **B. RISCO ESPECÍFICO DE SEGUROS**

1. O risco específico de seguros<sup>8</sup> pode conduzir a perdas resultantes da insuficiência dos prémios e/ou das provisões constituídas para fazer face aos custos totais dos compromissos assumidos. Tais perdas podem ter origem numa multiplicidade de factores, como, por exemplo, deficientes processos de análise e subscrição do risco, desenho e tarifação dos produtos, provisionamento e gestão de sinistros.

2. Adicionalmente, a dinâmica dos factores de risco associados às coberturas contratadas nas apólices pode não evoluir de acordo com as expectativas, quer devido à “natural” incerteza e volatilidade de quaisquer estimativas de custos futuros, à eventual inadequação dos modelos, parâmetros e pressupostos em que se baseiam essas expectativas ou à ocorrência de eventos adversos de baixa frequência (catástrofes).

---

<sup>8</sup> De acordo com a Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de Novembro, o risco específico de seguros é “o risco inerente à comercialização de contratos de seguro, associado ao desenho de produtos e respectiva tarifação, ao processo de subscrição e de provisionamento das responsabilidades e à gestão dos sinistros e do resseguro”.



3. Tendo por base as fontes de exposição ao risco específico de seguros acima identificadas, sugere-se uma abordagem deste risco sob o ponto de vista dos processos que lhe estão subjacentes, nomeadamente, desenho de produtos, tarifação, subscrição, provisionamento de responsabilidades, gestão de sinistros e de resseguro.

4. No caso particular do ramo Vida, o risco específico de seguros contempla, entre outros, os riscos biométricos (mortalidade, longevidade e invalidez/morbidez), de despesas, de descontinuidade (por exemplo, resgates, anulações, reduções) e o risco de catástrofes.

5. No caso particular dos ramos Não Vida, o risco específico de seguros contempla, entre outros, os riscos de prémios, de provisões e o risco de catástrofes.

6. Contudo, importa salientar o princípio da substância sobre a forma, segundo o qual é a natureza dos riscos que deve ditar a sua gestão e mensuração e não a apólice/cobertura que se encontra subjacente. Deste modo, responsabilidades pagas sob a forma de renda, como no caso das pensões de Acidentes de Trabalho, devem ser tratadas de modo equivalente e análogo às responsabilidades do ramo Vida<sup>9</sup> (sem prejuízo do reporte e categorização, em termos formais, na(s) correspondente(s) classe(s) de negócio Não Vida) e vice-versa, como no caso das coberturas complementares de Acidentes Pessoais incluídas em apólices Vida.

7. Para uma gestão sã e prudente do risco específico de seguros, ao longo das várias etapas do ciclo do negócio, a empresa de seguros deve promover uma revisão actuarial contínua e, quando adequado, realizar análises independentes aos riscos materialmente mais relevantes. Esta revisão deve tomar em consideração o relatório do actuário responsável e assegurar a monitorização do cumprimento das recomendações efectuadas por este. Por outro lado, deve também realizar análises de impacto das medidas a tomar através da elaboração de *stress tests* e/ou de análises de cenários.

---

<sup>9</sup> No âmbito da aplicação deste princípio as anuidades resultantes de sinistros Não Vida estão também normalmente expostas a uma categoria de risco de Vida adicional: o risco de revisão.



### **B.1. Desenho de produtos e tarifação**

1. Os processos de desenho de produtos e tarifação estão estreitamente ligados, podendo nalguns casos ser difícil a sua dissociação. Por esse motivo, uma execução inadequada de qualquer um destes processos pode introduzir efeitos de contágio no outro processo, i.e. pode ocorrer uma propagação e eventual acumulação de erros.

2. O desenho de um produto envolve, por um lado, a definição do público-alvo e a identificação das suas necessidades, bem como dos objectivos e estratégias da empresa de seguros, designadamente os seus níveis de tolerância e de propensão ao risco, a rendibilidade que se pretende obter com o contrato ou conjunto de contratos e os canais de distribuição a utilizar. A formatação do contrato e do clausulado deve ter em conta estes factores, assim como os objectivos a atingir.

3. Estreitamente relacionado com o processo de desenho está o processo de tarifação, que envolve a análise da viabilidade económica do contrato, nomeadamente a verificação sobre se o nível de procura é suficiente para garantir um retorno satisfatório para a empresa, tendo em linha de conta não só as respectivas estratégias, mas também o nível de concorrência do mercado.

4. Tal análise inclui a estimação dos fluxos de caixa relevantes, nomeadamente a estimativa dos custos com sinistros e outros custos associados à comercialização de contratos de seguro, assim como a estimativa dos fluxos decorrentes dos investimentos tendo em consideração a política definida.

5. Os processos de desenho e tarifação atrás descritos estão associados não apenas à introdução de um novo produto para comercialização, mas também à reformulação/reestruturação de produtos já existentes.

6. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco associado aos processos de desenho de produtos e respectiva tarifação, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de procedimentos e controlos gerais para o desenho de produtos e respectiva tarifação que devem ter em conta os níveis de tolerância e de exposição ao risco definidos pela empresa;



- b) Identificação de factores que possam acarretar alterações significativas no âmbito da tarifação de produtos comercializados ou a comercializar, ou de produtos que devam ser objecto de ajustamentos ao nível da tarifa;
- c) Definição do público-alvo e ligação do produto com as necessidades dos consumidores, das estratégias e políticas da empresa em relação ao produto, do nível de concorrência do mercado em relação a produtos semelhantes e/ou substitutos e dos canais de distribuição a utilizar;
- d) Definição dos elementos e procedimentos necessários para a identificação e avaliação dos riscos associados aos processos de tarifação para cada tipo de produto, distinguindo em função das características que possam causar diferenciação de tarifação no âmbito do perfil de risco;
- e) Realização de análises de sensibilidade e testes de mercado para novos produtos ou produtos reformulados/reestruturados, que contemplem, em particular, *stress tests* sobre a tarifa e o nível de procura do produto, sobre os custos com sinistros e despesas associadas e demais parâmetros cuja variação possa ter efeitos materiais no valor da tarifa e/ou na rentabilidade esperada;
- f) Identificação de situações em que possa existir potencial para selecção adversa, assim como potencial para fraudes e implementação de mecanismos de alerta para detecção prévia de tais situações;
- g) Definição de uma política de resseguro ou de formas alternativas de transferência de risco (ART), que tomem em consideração as orientações apresentadas no presente documento<sup>10</sup>;
- h) Definição de políticas de comissionamento e de eventual concessão de descontos comerciais, assim como delegação de poderes e responsabilidades para essa concessão;
- i) Definição e implementação de procedimentos de elaboração e controlo das condições contratuais, por forma a assegurar que estas são convenientemente

---

<sup>10</sup> Secção B.5. “Resseguro e formas alternativas de transferência de risco (ART)”



redigidas, de modo a atribuir efeitos legais correspondentes ao nível de cobertura desejado, assim como minimizar o risco legal<sup>11</sup>; em particular, tomar as medidas necessárias que permitam minimizar o risco de assunção de responsabilidades que não foram inicialmente previstas, detectadas e/ou quantificadas de forma apropriada;

- j) Definição de um plano de implementação e lançamento de produtos que inclua:
- O detalhe das várias etapas a prosseguir;
  - A elaboração do material de apoio à comercialização do produto, quando apropriado;
  - O processo de formação do pessoal envolvido na comercialização e gestão do produto, assim como na regularização dos respectivos sinistros;
  - O processo para assegurar que todas as políticas e procedimentos relevantes são actualizados de modo a reflectir os requisitos do produto novo ou alterado;
- l) Identificação e avaliação dos riscos actuais e potenciais a gerir pela empresa de seguros no âmbito do desenho de produtos e sua tarifação, através, nomeadamente, da monitorização da experiência de sinistralidade e do nível de despesas potenciais.

7. Os procedimentos referidos devem ser revistos periodicamente e sempre que os pressupostos que lhes estão subjacentes se alterem, de modo a assegurar a sua contínua adequação face à realidade da empresa de seguros.

---

<sup>11</sup> O conceito de risco legal inclui, embora não esteja limitado a, exposição a coimas, penalidades ou danos resultantes de punições que resultam de acções de supervisão, assim como outro tipo de compensações. Na presente Orientação considera-se que o risco legal faz parte integrante do conceito de risco operacional, pelo que o mesmo não é desenvolvido de forma explícita.



## **B.2. Subscrição**

1. A subscrição de um produto de seguros é o processo pelo qual a empresa de seguros determina se aceita ou não um determinado risco ou conjunto de riscos e quais os termos e condições subjacentes a essa aceitação, bem como a respectiva relação com o nível de prémios a praticar.

2. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco associado ao processo de subscrição, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de procedimentos e controlos que tomem em consideração a capacidade e as especificidades da empresa de seguros para aceitação dos riscos associados ao processo de subscrição e que atendam, em particular, ao perfil e níveis de tolerância ao risco aprovadas e às políticas de gestão de riscos;
- b) Definição e implementação de procedimentos para identificar os riscos associados à subscrição;
- c) Avaliação dos riscos subjacentes à subscrição de produtos de seguros com base em processos que devem ser consistentes com o desenho dos produtos e respectiva tarificação;
- d) Definição e implementação de procedimentos/métodos para garantir a diversificação dos riscos em carteira em linha com o perfil e níveis de tolerância ao risco definidos e com as estratégias da empresa;
- e) Definição e implementação de processos para garantir a efectiva implementação dos procedimentos de subscrição definidos pela empresa de seguros, assim como para monitorizar o cumprimento dos níveis de tolerância, tomando em consideração toda a rede de distribuição;
- f) Definição e implementação de procedimentos para resolução de reclamações relacionadas com a subscrição de produtos de seguros, incluindo o estabelecimento de prazos internos para o seu processamento e resposta, assim como a monitorização do respectivo cumprimento;



- g) Monitorização do cumprimento dos prazos legal e internamente estabelecidos para a subscrição.

### **B.3. Provisionamento das responsabilidades**

1. Um dos riscos a que uma empresa de seguros está exposta é o de efectuar um provisionamento de responsabilidades inadequado, isto é, que os montantes das provisões técnicas constituídas não sejam suficientes para permitir à empresa de seguros cumprir, na medida do razoavelmente previsível, os compromissos decorrentes dos contratos de seguro.

2. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco associado ao provisionamento, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Identificação dos fluxos de caixa que a ter em conta no processo de provisionamento e dos factores de risco que podem influenciar, de forma material, a frequência, montante e momento de ocorrência dos mesmos;
- b) Desenho e implementação operacional das metodologias de provisionamento baseadas em técnicas actuarialmente reconhecidas, desagregadas de forma adequada, designadamente em função do tipo de responsabilidades a estimar, do produto ou grupo homogéneo de risco ou demais especificidades consideradas relevantes;
- c) Procedimentos de recolha e tratamento de informação que assegurem que a informação utilizada na determinação das provisões técnicas é apropriada, completa e precisa;
- d) Metodologias e procedimentos para a avaliação de situações específicas, tais como:
  - Tratamento de sinistros considerados atípicos e/ou irregulares;
  - Tratamento do resseguro;
  - Procedimentos a considerar em caso de insuficiência de informação histórica em quantidade e qualidade suficiente para garantir um mínimo



- de robustez e fiabilidade na aplicação de metodologias actuariais e estatísticas e/ou na sua parametrização;
- e) Critérios para tratamento e homogeneização da informação histórica, de forma a garantir a sua qualidade e consistência para efeitos de aplicação de metodologias actuariais e estatísticas e/ou sua parametrização;
- f) Critérios para garantir o carácter prospectivo da avaliação, em particular através da análise crítica da adequação e do ajustamento da informação histórica face à evolução futura esperada dos factores de risco;
- g) Processos para avaliação da adequação das provisões constituídas face aos fluxos de caixa efectivamente recebidos ou pagos, bem como face à experiência real dos demais factores de risco e pressupostos assumidos no processo de provisionamento (*back-testing*);
- h) Em relação ao ramo Vida:
- Identificação e tratamento específico de factores de risco com impacto material na determinação das provisões técnicas do ramo Vida, nomeadamente pressupostos biométricos, de descontinuidade (tais como resgates) e financeiros;
  - Metodologias e pressupostos utilizados para aferir a adequação dos critérios subjacentes à constituição das provisões técnicas;
  - Procedimentos para avaliação da adequação do provisionamento das opções e garantias assumidas nos contratos de seguro;
- i) Em relação aos ramos Não Vida:
- Identificação e tratamento específico de factores de risco com impacto material na determinação das provisões técnicas dos ramos Não Vida, nomeadamente custos de resolução, despesas e inflação;
  - Metodologias e pressupostos utilizados para estabelecer os critérios subjacentes à constituição das provisões técnicas, incluindo provisão



para sinistros ocorridos mas não reportados (IBNR) e provisão para custos de gestão imputados;

- Categorização da informação referida no ponto anterior, nomeadamente através da criação de grupos homogéneos de risco na carteira global de sinistros, de modo a permitir a obtenção de conjuntos de dados de características semelhantes e comparáveis;
- Processos para avaliação da adequação das provisões para sinistros IBNR face à experiência efectiva.

#### **B.4. Gestão de processos de sinistros**

1. O risco associado à gestão de processos de sinistros advém da possibilidade de ocorrer um incremento das responsabilidades, por insuficiência ou deficiente qualidade dos dados utilizados no processo de provisionamento, ou um aumento das despesas de gestão e de litígios, devido a uma insuficiente gestão dos referidos processos.

2. Este risco está também estreitamente relacionado com o risco de reputação, no sentido em que dificuldades na relação entre a empresa de seguros e os tomadores de seguro, beneficiários ou terceiros lesados, durante o processo de gestão de sinistros, podem levar à deterioração da relação com estes.

3. Através da gestão de processos de sinistros a empresa de seguros cumpre obrigações contratuais para com os tomadores de seguro, efectuando a respectiva regularização em conformidade com a legislação, as condições e as normas preestabelecidas.

4. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco associado aos processos de sinistros, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de procedimentos e controlos a aplicar na gestão de processos de sinistros;
- b) Definição e implementação de procedimentos para regularização de sinistros, desde a participação do sinistro até à sua liquidação, incluindo, nomeadamente, o



tratamento de sinistros abrangidos por acordos de resseguro ou co-seguro, de sinistros a resolver via contencioso e a revisão dos respectivos processos;

- c) Definição e implementação de procedimentos para resolução de reclamações relacionadas com processos de sinistros, incluindo o estabelecimento de prazos internos para o seu processamento e resposta;
- d) Monitorização do cumprimento dos prazos estabelecidos legal e internamente para regularização dos sinistros;
- e) Definição e implementação de procedimentos para identificar os sinistros de resolução morosa e/ou de maior complexidade e sua análise, de forma a possibilitar a melhoria dos procedimentos;
- f) Definição e implementação de procedimentos para assegurar o controlo da qualidade e fiabilidade dos dados utilizados pela empresa de seguros.

### **B.5. Resseguro e formas alternativas de transferência de risco (ART)**

1. A empresa de seguros deve definir e implementar políticas de resseguro ou de utilização de formas alternativas de transferência de risco<sup>12</sup> que sejam claras e consistentes com a estratégia global de gestão de riscos estabelecida e aprovada pelo órgão de administração, assim como com a sua posição em termos de solvência, com o objectivo de mitigar e/ou diversificar os riscos a que se encontra ou pode vir a encontrar-se exposta.

2. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco associado ao resseguro e à utilização de ART, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição dos objectivos e políticas da empresa de seguros no âmbito da utilização do resseguro e de ART;

---

<sup>12</sup> ART, do termo anglo-saxónico *Alternative Risk Transfer*



- b) Identificação do nível de cedência apropriado para os níveis de tolerância definidos face aos riscos específicos de seguros e de crédito<sup>13</sup>, incluindo em particular as situações em que os acordos de resseguro tenham sido negociados através de corretores;
- c) Definição de procedimentos para implementação e gestão dos acordos de resseguro (ou outros) que tenham sido identificados como necessários durante o processo de desenvolvimento do produto;
- d) Definição dos acordos de resseguro que a empresa de seguros considera mais apropriados para a gestão da sua exposição ao risco, nomeadamente no que respeita aos tipos de cobertura a utilizar;
- e) Definição dos ART que sejam mais apropriados para a gestão da exposição ao risco da empresa de seguros;
- f) Definição de processos de análise e controlo das condições contratuais associadas aos acordos de resseguro e à utilização de ART, por forma a assegurar que estas são convenientemente redigidas, de modo a garantir a vinculatividade e, assim, atribuir efeitos legais correspondentes ao nível de cobertura desejado, minimizando o risco legal;
- g) Identificação e avaliação da disponibilidade do mercado para a aceitação de determinados riscos;
- h) Estabelecimento dos critérios a utilizar na selecção dos resseguradores, ou outras entidades, no caso de ART, por forma a ponderar o respectivo risco de crédito e a assegurar uma adequada diversificação das entidades utilizadas;
- i) Definição dos princípios de monitorização dos resseguradores e outras entidades, no caso de ART;

---

<sup>13</sup> No contexto do risco associado ao resseguro e à utilização de formas alternativas de transferência de risco, o risco de crédito é aquele que resulta da possibilidade de incumprimento por parte do ressegurador ou de outras entidades (no caso de ART). Não obstante, o risco de crédito será abordado em capítulo próprio, o que não invalida que as orientações aí apresentadas se apliquem também ao risco supra referido.



- j) Identificação dos riscos associados à gestão do risco de resseguro e de utilização de ART;
- l) Definição e implementação de procedimentos para recolha e tratamento de informação precisa e completa relativa à gestão dos contratos abrangidos por acordos de resseguro (e outros), nomeadamente prémios, sinistros e reembolsos que possam vir a surgir no âmbito desses acordos;
- m) Análise da eficácia do resseguro efectuado e da utilização de ART;
- n) Monitorização e controlo do cumprimento da política de resseguro, em linha com os princípios gerais estabelecidos na presente Orientação;
- o) Definição de procedimentos para garantir que os acordos de resseguro que são negociados através de corretores cumprem as disposições das alíneas anteriores.

### **C. RISCO DE MERCADO**

1. O risco de mercado<sup>14</sup> está normalmente associado ao risco de perda ou à ocorrência de alterações adversas na situação financeira da empresa de seguros resultantes de flutuações no nível e na volatilidade dos preços de mercado, quer directa, quer indirectamente. Neste contexto, consideram-se os seguintes tipos de riscos:

- a) Risco de variação de preços no mercado de capitais, que resulta do nível ou da volatilidade dos preços nesse mercado;
- b) Risco cambial, que resulta do nível ou da volatilidade das taxas de câmbio;
- c) Risco de taxa de juro, que resulta da sensibilidade a variações na estrutura temporal das taxas de juro ou à volatilidade das taxas de juro;

---

<sup>14</sup> De acordo com o artigo 8.º, número 4, alínea b) da Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, o risco de mercado é “o risco de movimentos adversos no valor de activos da empresa de seguros, relacionados com variações dos mercados de capitais, dos mercados cambiais, das taxas de juro e do valor do imobiliário”. A referida Norma Regulamentar acrescenta que “o risco de mercado inclui ainda os riscos associados ao uso de instrumentos financeiros derivados e está fortemente relacionado com o risco de *mismatching* entre activos e responsabilidades”.



- d) Risco imobiliário, que resulta do nível ou da volatilidade dos preços do mercado imobiliário;
- e) Risco de *spread*, a parte do risco dos activos que é explicada pela volatilidade dos *spreads* de crédito ao longo da curva de taxas de juro sem risco<sup>15</sup>.

2. No âmbito da presente Orientação o risco de mercado incorpora também o risco associado ao uso de produtos derivados e similares, isto é, activos financeiros com derivados incorporados e produtos estruturados com características idênticas aos derivados.

3. O risco de inadequação da gestão activo/passivo, ou risco de ALM, pode também ser considerado no âmbito da gestão do risco de mercado, embora esteja estreitamente ligado ao risco de liquidez.

4. A gestão do risco de mercado deve tomar em consideração as disposições relativas aos mecanismos de definição, implementação e controlo das políticas de investimento das empresas de seguros<sup>16</sup>, as quais se aplicam igualmente aos riscos de crédito, de concentração e de liquidez relativos à carteira de investimentos.

5. No contexto da elaboração das suas políticas de investimento, a empresa de seguros deve ter por base regras e procedimentos que um gestor sensato, prudente e conhecedor aplicaria no sentido de prosseguir uma gestão no exclusivo interesse dos segurados e dos beneficiários, de evitar um inadequado risco de perda e de obter um rendimento apropriado face ao risco incorrido e aos compromissos assumidos<sup>17</sup>.

6. Em particular, na gestão do risco de mercado, a empresa de seguros deve ter em conta as disposições regulamentares em vigor relativamente à utilização de produtos derivados e similares e à gestão dos riscos associados<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Ao risco de *spread* são também aplicáveis os princípios que, nesta Orientação, irão ser apresentados no capítulo respeitante ao risco de crédito.

<sup>16</sup> Actualmente definidas na Norma Regulamentar n.º 13/2003-R, de 17 de Julho

<sup>17</sup> Norma Regulamentar n.º 13/2003-R, de 17 de Julho, artigo 9.º, número 1

<sup>18</sup> Actualmente definidas na Norma Regulamentar n.º 7/2002-R, de 7 de Maio, e na Norma Regulamentar n.º 9/2002-R, de 7 de Maio



7. Sem prejuízo dos princípios gerais desta Orientação, a empresa de seguros deve definir claramente os critérios de selecção das pessoas responsáveis pela execução das políticas de investimentos e de utilização de derivados e produtos similares, quer internos, quer subcontratados, assim como os limites e outras restrições à sua actuação e dos meios para monitorização do seu cumprimento.

**C.1. Riscos de variação de preços no mercado de capitais, cambial, de taxa de juro, imobiliário e de “spread”**

1. As empresas de seguros devem possuir procedimentos internos, formulados por escrito, que estabeleçam o processo pelo qual as políticas de investimento são implementadas e monitorizadas<sup>19</sup> e que permitam cumprir um conjunto específico de requisitos<sup>20</sup>.

2. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco derivado da variação dos preços nos mercados de capitais, cambial, de taxa de juro, imobiliário e de *spread*, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar um conjunto complementar de aspectos, dos quais se destacam:

- a) Identificação das políticas de investimento prosseguidas pela empresa de seguros, nomeadamente no que respeita aos respectivos limites de exposição;
- b) Aprovação de alterações aos limites de exposição definidos no âmbito das políticas de investimento;
- c) Definição de procedimentos de gestão de cada uma das categorias de activos que tome em consideração as regras de diversificação e dispersão definidas nos termos da política de investimento da empresa de seguros;
- d) Análise do impacto das políticas de investimento de modo a avaliar a eficácia da gestão dos riscos de variação de preços no mercado de capitais, cambial, de taxa de juro, imobiliário e de *spread*, através da utilização de modelos adequados à realidade da empresa de seguros e da realização de *stress tests* e análises de cenários;

---

<sup>19</sup> Norma Regulamentar n.º 13/2003-R, de 17 de Julho, artigo 9.º, número 4

<sup>20</sup> Norma Regulamentar n.º 13/2003-R, de 17 de Julho, artigo 9.º, número 5



e) Identificação de eventuais incumprimentos dos limites definidos no âmbito da política de investimentos e de processos específicos para corrigir essas situações, assim como monitorizar a sua eficácia dentro de um determinado horizonte temporal.

3. Os sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros devem ainda contemplar procedimentos que permitam a revisão das políticas de investimento prosseguidas<sup>21</sup>, periodicamente e sempre que os pressupostos que lhes estão subjacentes se alterem.

### **C.2. Risco do uso de produtos derivados e similares**

1. A utilização adequada de produtos derivados, de activos financeiros com derivados incorporados e de produtos estruturados com características idênticas aos derivados pode assumir um papel fundamental na gestão sã e prudente da empresa de seguros, ao possibilitar uma cobertura eficaz e eficiente dos riscos a que está exposta e/ou gerir a sua carteira de forma mais eficiente.

2. No entanto, a utilização de produtos derivados e similares na gestão dos riscos a que empresa de seguros está exposta pode, *per si*, originar novos riscos.

3. Por outro lado, a utilização de produtos derivados e similares para outros fins que não a cobertura de riscos pode também acarretar novos riscos que a empresa de seguros deve gerir adequadamente.

4. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco associado à utilização de produtos derivados e similares, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

a) Identificação dos objectivos e das estratégias inerentes ao uso de produtos derivados, activos financeiros com derivados incorporados e produtos estruturados com características idênticas aos derivados e identificação e avaliação dos riscos daí decorrentes;

---

<sup>21</sup> Norma Regulamentar n.º 13/2003-R, de 17 de Julho, artigo 9.º, número 3



- b) Estabelecimento dos limites para transacções com produtos derivados e similares de acordo com a política de tolerância ao risco definida pela empresa de seguros;
- c) Definição de linhas de autoridade e responsabilidades relativas à decisão e implementação das políticas de utilização de produtos derivados e similares e à monitorização e controlo dos riscos associados a estes em linha com os Princípios Gerais da presente Orientação;
- d) Verificação do cumprimento dos requisitos de idoneidade, qualificação e experiência relativamente aos colaboradores que gerem a utilização de produtos derivados e similares;
- e) Identificação das metodologias utilizadas na avaliação dos produtos derivados e similares;
- f) No que respeita à utilização de derivados e similares para a cobertura do risco a que a empresa de seguros está exposta, identificação dos cenários e das análises de sensibilidade a efectuar para avaliação da eficácia dessa cobertura.

### **C.3. Risco de ALM**

1. O risco de ALM<sup>22</sup> é aquele que resulta do *mismatch* entre os passivos e os activos que os cobrem, ou seja, é o risco associado ao facto de que os fluxos de caixa resultantes dos activos que a empresa de empresa de seguros detém para fazer face às suas responsabilidades podem não ser compatíveis, quer em termos de montante, quer em termos de momento de ocorrência, com os fluxos de caixa inerentes aos passivos da empresa de seguros.

2. Este potencial desequilíbrio entre os valores e as durações do activo e do passivo da empresa de seguros é normalmente gerido através de técnicas de ALM.

3. A gestão da adequação activo/passivo pode, assim, ser definida como o “processo contínuo de formulação, implementação, monitorização e revisão de estratégias relacionadas com

---

<sup>22</sup> Do termo anglo-saxónico *Asset-Liability Management*



activos e passivos com vista ao alcance dos objectivos financeiros de uma empresa, dada a sua tolerância ao risco e outras restrições”<sup>23</sup>.

4. A gestão da adequação activo/passivo deve tomar em consideração a variação entre os valores dos activos e dos passivos decorrentes de alterações tanto ao nível interno da empresa de seguros, como sejam as suas próprias estratégias e políticas, como ao nível de factores externos, como é o caso das taxas de juro, taxas de inflação e taxas de câmbio.

5. A gestão do risco de ALM está, deste modo, estreitamente ligada à gestão de outros riscos de mercado, bem como do risco de liquidez, pelo que as boas práticas enunciadas para a gestão dos riscos de variação de preços no mercado de capitais, cambial, de taxa de juro, imobiliário são, com as devidas adaptações, também aplicáveis à gestão daquele risco.

6. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco de ALM, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição de uma política de investimento na perspectiva do ALM tendo por base as estratégias e políticas de gestão de riscos da empresa de seguros e, em particular, os níveis de tolerância ao risco definidos;
- b) Identificação dos riscos provenientes da inadequação entre activos e passivos que possam afectar materialmente a empresa de seguros;
- c) Avaliação da exposição ao risco de ALM com base nas técnicas mais adequadas à realidade da empresa de seguros;
- d) Definição e implementação de procedimentos para gestão do risco de ALM;
- e) Definição e implementação de procedimentos de monitorização e controlo do desempenho ao nível da gestão do risco de ALM, assim como revisão das estratégias e pressupostos de modelização associados.

---

<sup>23</sup> Definição da IAIS (*International Association of Insurance Supervisors*), de acordo com o “*Standard on Asset-Liability Management*”, Outubro de 2006



#### **D. RISCO DE CRÉDITO**

1. O risco de crédito<sup>24</sup> está associado a perdas ou à ocorrência de alterações adversas na situação financeira da empresa de seguros que resultam de flutuações na situação creditícia dos emitentes de valores mobiliários, contrapartes ou quaisquer devedores a que a empresa de seguros esteja exposta.

2. A exposição ao risco de crédito advém, assim, das transacções financeiras da empresa de seguros com emitentes de valores mobiliários, devedores, prestatários, mediadores, tomadores de seguros, co-seguradores, resseguradores e corretores de resseguro e pode consubstanciar-se na forma de risco de incumprimento da contraparte, risco de *spread* ou risco de concentração<sup>25</sup>.

3. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco de crédito, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de procedimentos e controlos de gestão do risco de crédito que se adequem à realidade da empresa de seguros;
- b) Definição dos limites aceitáveis para as exposições ao risco de crédito, tomando em consideração, nomeadamente, a qualidade creditícia de emitentes de valores mobiliários, devedores, prestatários, mediadores, tomadores de seguro, co-seguradores e resseguradores, nomeadamente através do recurso a notações de *rating* atribuídas por empresas internacionalmente reconhecidas;
- c) Definição e implementação de procedimentos para aprovação das exposições ao risco de crédito nos casos em que: haja mudanças na política de gestão deste risco, haja exposições a novas contrapartes ou aumento da exposição a determinadas

---

<sup>24</sup> De acordo com o artigo 8.º, número 4, alínea c) da Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, o risco de crédito é “o risco de incumprimento ou de alteração na qualidade creditícia dos emitentes de valores mobiliários aos quais a empresa de seguros está exposta, bem como dos devedores, prestatários, mediadores, tomadores de seguro e resseguradores que com ela se relacionam”.

<sup>25</sup> Tal como referido anteriormente em relação aos riscos de resseguro e ART e de *spread*, o risco de crédito está estreitamente associado a outros tipos de riscos que são, nesta Orientação, tratados de forma independente. Neste contexto, também o risco de concentração será tratado num outro capítulo.



contrapartes ou sejam adquiridos novos activos, produtos ou actividades que dêem lugar a exposição ao risco de crédito;

- d) Definição das metodologias a utilizar na avaliação do risco de crédito a que a empresa de seguros está exposta;
- e) Definição das condições a verificar pela empresa de seguros para a utilização de sistemas de *rating*, quer internos, quer externos, nos casos em que tal se revele adequado face à sua realidade;
- f) Definição e implementação de procedimentos para identificar e tratar atempadamente problemas de exposição a contrapartes cuja qualidade creditícia se tenha deteriorado ou possa deteriorar, com base em indicadores predefinidos;
- g) Definição e implementação de procedimentos e metodologias para avaliação da eficácia do processo de gestão do risco de crédito e da adequação das técnicas utilizadas para a sua mitigação.

## **E. RISCO DE CONCENTRAÇÃO**

1. O risco de concentração é o risco que resulta de uma elevada exposição a determinadas fontes de risco, tais como categorias de activos, linhas de negócio ou clientes, com potencial de perda suficientemente grande para ameaçar a situação financeira e/ou de solvência da empresa de seguros.

2. A exposição ao risco de concentração pode resultar, entre outros, do risco específico de seguros, do risco de mercado, do risco de crédito, do risco de liquidez ou de combinações ou interacções entre riscos.

3. O risco de concentração pode ter origem tanto nos activos como nos passivos da empresa de seguros, assim como nas rubricas extra-patrimoniais e pode surgir de fontes diversas, tais como:

- a) Áreas geográficas;
- b) Contrapartes, incluindo resseguradores;



Instituto de Seguros de Portugal

- c) Sectores económicos;
- d) Prestadores de serviços;
- e) Exposições acumuladas, explícitas ou incorporadas, em contratos de seguro.

4. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco de concentração, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de procedimentos e controlos de gestão do risco de concentração que se adequem à realidade da empresa de seguros;
- b) Definição de uma política para a gestão do processo de subscrição, investimento e resseguro que se debruce especificamente sobre as questões relacionadas com a concentração, incluindo concentrações correlacionadas;
- c) Definição de limites de exposição ao risco de concentração que sejam consistentes com as políticas de gestão de riscos da empresa de seguros e que tomem em consideração as categorias descritas no número 3;
- d) Definição e implementação de procedimentos para identificar concentrações em cada uma das categorias anteriormente descritas;
- e) Avaliação dos níveis de exposição/concentração tomando em consideração as possíveis correlações, no sentido de determinar o impacto potencial que este(s) risco(s) pode(m) ter na posição de solvência da empresa de seguros, recorrendo, nomeadamente, à realização de *stress tests* ou análise de cenários;
- f) Análise das técnicas de mitigação, de modo a identificar se elas próprias não geram outros tipos de concentrações;
- g) Definição de critérios de diversificação da exposição a determinadas contrapartes/categorias de risco;
- h) Avaliação da adequação do nível de diversificação, considerando os limites de concentração previamente estabelecidos;



- i) Monitorização, numa base contínua, das concentrações e dos potenciais riscos que lhes estejam associados, quer actuais, quer futuros/potenciais.

## **F. RISCO DE LIQUIDEZ**

1. A incerteza quanto ao montante e ao momento de ocorrência dos fluxos de caixa relacionados com a actividade seguradora pode afectar a capacidade da empresa de seguros para fazer face às suas responsabilidades à medida que estas se vencem, tal como pode implicar que esta incorra em custos adicionais para obter liquidez ao alienar investimentos ou outros activos de forma não programada.

2. Dadas as suas características, o risco de liquidez<sup>26</sup> está estreitamente ligado ao risco de ALM, pelo que as seguintes orientações são, em alguns aspectos, muito similares às já apresentadas relativamente à gestão daquele risco. No entanto, algumas especificidades justificam a abordagem do risco de liquidez de forma independente.

3. Assim sendo, e no sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco de liquidez, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Definição de políticas de gestão da liquidez que se enquadrem nos objectivos da empresa de seguros, assim como nas suas estratégias;
- b) Análise da adequação dos recursos financeiros face às responsabilidades da empresa de seguros e identificação das necessidades totais de liquidez, quer de curto prazo, quer no médio e longo prazo, incluindo a análise de possíveis falhas e/ou excessos de liquidez e considerando não apenas as condições normais, mas também eventuais cenários adversos;

---

<sup>26</sup> De acordo com o artigo 8.º, número 4, alínea d) da Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, o risco de liquidez é “o risco que advém da possibilidade da empresa de seguros não deter activos com liquidez suficiente para fazer face aos requisitos de fluxos monetários necessários ao cumprimento das obrigações para com os tomadores de seguros e outros credores à medida que eles se vencem”.



- c) Selecção das técnicas a utilizar para gerir eficientemente o risco de liquidez a que a empresa se encontra exposta;
- d) Implementação de um sistema de alerta que tenha por base os níveis de tolerância ao risco de liquidez definidos no âmbito da estratégia de gestão de riscos da empresa de seguros;
- e) Implementação de um plano de contingência de liquidez que tome em consideração:
  - O nível de activos líquidos e a probabilidade/possibilidade de alienação dos activos em carteira;
  - Avaliação da capacidade de endividamento e identificação das possíveis fontes de obtenção de financiamento, incluindo resseguro, linhas de crédito, titularização e financiamento intragrupo;
  - Realização de testes regulares à facilidade de acesso às referidas fontes de obtenção de financiamento, quer em situações normais, quer em situações adversas.

## **G. RISCO OPERACIONAL**

1. O risco operacional<sup>27</sup> está associado às perdas que resultam do desempenho da actividade diária da empresa de seguros.

2. Com o objectivo de facilitar a abordagem deste risco adoptou-se um conjunto de subcategorias de risco operacional que procuram contemplar algumas das situações passíveis de ocorrer durante a actividade normal da empresa de seguros e das quais possam resultar perdas<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> De acordo com o artigo 9.º, número 4, alínea e) da Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, o risco operacional é “o risco de perdas resultantes da inadequação ou falha nos procedimentos internos, pessoas, sistemas ou eventos externos”.

<sup>28</sup> A presente categorização foi considerada pelo CEIOPS no questionário relativo ao risco operacional no âmbito do QIS4, sendo semelhante à categorização utilizada na Directiva de Requisitos de Capital da banca (CRD).



3. Assim sendo, na presente Orientação consideram-se as seguintes subcategorias de risco operacional:

- a) Má conduta profissional intencional (fraude interna);
- b) Actividades não autorizadas efectuadas por terceiros (fraude externa);
- c) Práticas relacionadas com os recursos humanos e com a segurança no trabalho;
- d) Clientes, produtos e práticas comerciais;
- e) Eventos externos que causem danos nos activos físicos;
- f) Interrupção da actividade e falhas nos sistemas;
- g) Riscos relacionados com os processos de negócio.

4. É também fundamental salientar a estreita ligação que existe entre a gestão do risco operacional e o controlo interno. Com efeito, um sistema de controlo interno que não seja eficaz e eficiente pode contribuir para a ocorrência de eventos de risco operacional.

5. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco operacional, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Realização de um levantamento dos processos internos da empresa de seguros, assim como dos riscos e controlos associados e respectiva sistematização;
- b) Registo dos eventos ocorridos que estejam relacionados com riscos operacionais, atribuindo-lhes as perdas associadas;
- c) Implementação de um sistema de alertas que, com base nos níveis de tolerância ao risco e outros limites predefinidos, permita uma intervenção oportuna e eficaz no sentido de corrigir potenciais situações de risco;
- d) Identificação de um responsável pela gestão do risco operacional, caso a dimensão, natureza e complexidade da actividade da empresa de seguros o justifique.



**G.1. Má conduta profissional intencional (fraude interna)**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes de actos destinados intencionalmente à prática de fraudes, à apropriação indevida de activos ou a contornar regulamentações, legislações ou políticas empresariais, com excepção de actos relacionados com a diferenciação/discriminação, que envolvam, pelo menos, uma parte interna da empresa<sup>29</sup>.

2. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados da prática de fraude interna, a empresa de seguros deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de políticas e procedimentos de prevenção da fraude interna que se adequem à realidade da empresa de seguros;
- b) Em linha com os princípios gerais da presente Orientação, garantir uma adequada segregação de deveres, quer ao nível operacional, quer em relação às linhas de reporte funcional, assim como uma definição de limites de delegação e autorização;
- c) Definição de critérios para o acesso a informação privilegiada e/ou confidencial;
- d) Definição de controlos relacionados com as demonstrações financeiras;
- e) Formação e sensibilização do pessoal relativamente ao risco de fraude interna e às políticas anti-fraude, nomeadamente através da realização de programas de formação anti-suborno e da prestação de informação sobre novos *modus operandi*;
- f) Implementação de controlos específicos que auxiliem na mitigação do risco de fraude, nomeadamente através do desenvolvimento de ferramentas/aplicações informáticas;
- g) Definição de procedimentos de monitorização e controlo, aplicáveis a todos os níveis e para as principais unidades funcionais, que permitam avaliar periodicamente o sistema de gestão de riscos e garantir o cumprimento das

---

<sup>29</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.



políticas e procedimentos implementados para prevenção da prática de fraude interna.

## **G.2. Actividades não autorizadas efectuadas por terceiros (fraude externa)**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes de actos destinados intencionalmente à prática de fraudes, à apropriação indevida de activos ou a contornar legislações por parte de um terceiro<sup>30</sup>.

2. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados da prática de fraude externa, a empresa de seguros deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de políticas e procedimentos de prevenção da fraude externa que se adequem à realidade da empresa de seguros;
- b) Identificação e avaliação do risco de fraude externa a que a empresa de seguros está sujeita;
- c) Implementação de medidas relacionadas com a segurança no acesso às instalações da empresa de seguros;
- d) Formação e sensibilização do pessoal relativamente ao risco de fraude externa e às políticas anti-fraude, nomeadamente através da prestação de informação sobre novos *modus operandi*;
- e) Procedimentos de colaboração com as autoridades competentes e de comunicação de operações e/ou práticas suspeitas;
- f) Implementação de ferramentas informáticas que auxiliem na mitigação do risco de fraude;
- g) Procedimentos de monitorização e controlo, aplicáveis a todos os níveis e para as principais unidades funcionais, que permitam avaliar periodicamente o sistema de

---

<sup>30</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.



gestão de riscos e garantir o cumprimento das políticas e procedimentos implementados para prevenção da prática de fraude externa.

3. A empresa de seguros deve atribuir particular atenção à necessidade de implementação de medidas relacionadas especificamente com a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo que tomem em consideração a legislação em vigor<sup>31</sup> e que abranjam, nomeadamente, os seguintes aspectos:

- a) Procedimentos claros e detalhados para a identificação de clientes e beneficiários;
- b) Procedimentos para a conservação de documentos;
- c) Definição clara dos deveres atribuídos ao responsável pela coordenação dos procedimentos de controlo interno em matéria de branqueamento de capitais.

### **G.3. Práticas relacionadas com os recursos humanos e com a segurança no trabalho**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes de actos que não se encontram em conformidade com legislações ou acordos de trabalho, saúde ou segurança, bem como do pagamento de danos pessoais ou de actos relacionados com a diferenciação/discriminação<sup>32</sup>.

2. Para evitar a ocorrência de eventos associados a este tipo de risco, é fundamental que a empresa de seguros garanta que as suas áreas/funções são executadas por pessoal que cumpra os requisitos de idoneidade, qualificação e experiência apropriados face ao desempenho das suas funções.

---

<sup>31</sup> Considerar, em particular, a Norma Regulamentar n.º 10/2005-R, de 19 de Julho, e a Circular n.º 11/2005, de 29 de Abril, assim como as Directivas n.º 2005/60/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Outubro, e n.º 2006/70/CE, da Comissão, de 1 de Agosto, a transpor oportunamente para a ordem jurídica portuguesa.

<sup>32</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.



3. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados de más práticas relacionadas com os recursos humanos e com a segurança no trabalho, a empresa de seguros deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Definição e implementação de políticas de gestão de recursos humanos que se adequem à realidade da empresa de seguros;
- b) Definição clara das responsabilidades e objectivos associados a cada função;
- c) Definição e implementação de procedimentos que garantam a não ocorrência de situações que possam pôr em causa a imparcialidade ou idoneidade do colaborador face ao desempenho das suas tarefas, relativamente às situações em que a determinação de toda ou de parte da remuneração resulta objectivamente da concretização de determinados objectivos;
- d) Implementação de processos de recrutamento que tenham por base uma definição clara e objectiva de critérios de selecção de candidatos, nomeadamente no que se refere à sua qualificação e experiência, assim como políticas de contratação que se baseiem numa avaliação precisa das necessidades de recursos humanos por parte da empresa de seguros;
- e) Definição e implementação de procedimentos relacionados com o planeamento da sucessão;
- f) Implementação de programas de gestão da mudança que envolvam todos os colaboradores e a respectiva sensibilização e/ou formação;
- g) Programas de treino e formação não apenas para novos colaboradores, mas que abranjam também a reciclagem de conhecimentos dos colaboradores actuais;
- h) Definição e implementação de processos para gestão de conflitos de interesse, quer em termos de processo de recrutamento, quer no que diz respeito aos colaboradores actuais da empresa de seguros;



- i) Implementação de códigos de conduta sustentados em elevados padrões de ética e integridade<sup>33</sup>;
- j) Definição e implementação de procedimentos para reporte de questões relacionadas com não conformidades com as políticas de recursos humanos, assim como procedimentos para as tratar;
- l) Monitorização do cumprimento da legislação da segurança e condições no trabalho;
- m) Monitorização e supervisão das políticas e procedimentos relacionados com os recursos humanos, incluindo o cumprimento das regulamentações internas em vigor e dos procedimentos predefinidos.

#### **G.4. Clientes, produtos e práticas comerciais**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes do incumprimento intencional ou por negligência de uma obrigação profissional relativamente a clientes específicos (incluindo requisitos fiduciários e de adequação) ou da natureza ou concepção de um produto<sup>34</sup>.

2. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados de más práticas relacionadas com clientes e produtos, assim como de más práticas comerciais, a empresa de seguros deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Implementação de medidas relacionadas com a defesa dos direitos dos clientes, incluindo não apenas os tomadores de seguro, mas também as pessoas seguras e os beneficiários;
- b) Implementação de medidas específicas destinadas à satisfação dos clientes, através da criação de regras para o relacionamento com estes, tanto de forma directa como de forma indirecta;

---

<sup>33</sup> Em linha com a Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 3.º, número 5

<sup>34</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.



Instituto de Seguros de Portugal

- c) Implementação de medidas relacionadas com a protecção de dados pessoais;
- d) Formação e treino dos colaboradores da empresa de seguros que interagem directamente com os clientes, no sentido de garantir que o atendimento é efectuado com base em elevados padrões de qualidade;
- e) Prestação de informação aos clientes de uma forma clara e rigorosa;
- f) Implementação e manutenção de um manual de conduta de mercado.

3. A empresa de seguros deve ainda ter em consideração o facto de que este risco está estreitamente associado ao risco de reputação e também ao risco específico de seguros, dada a importância da relação com os clientes em todo o ciclo de negócio e, em particular, nos processos de subscrição e gestão de processos de sinistros.

#### **G.5. Eventos externos que causem danos nos activos físicos**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes de danos ou prejuízos causados a activos físicos por catástrofes naturais ou outros acontecimentos<sup>35</sup>.

2. No sentido de fazer face a este risco é fundamental que a empresa de seguros desenvolva, implemente e documente um plano de recuperação em caso de catástrofe<sup>36</sup>.

3. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados de eventos externos que causem danos nos activos físicos, a empresa de seguros deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Identificação e avaliação dos riscos e de cenários de catástrofe aplicáveis à realidade da empresa de seguros e análise do impacto dos mesmos através da mensuração da sua probabilidade de ocorrência e da quantificação das consequências da sua concretização;

---

<sup>35</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.

<sup>36</sup> Em linha com a Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 8.º, número 10



- b) Desenvolvimento, implementação e documentação de um plano de recuperação em caso de catástrofe que inclua os procedimentos e a informação que permitam à empresa de seguros responder a eventos externos que causem danos nos seus activos físicos;
- c) Nos casos em que a dimensão, natureza e complexidade da actividade da empresa de seguros o justifique, criação de um centro de operações alternativo, que permita fazer face a uma situação em que eventos externos causem danos nos seus activos físicos;
- d) Definição de procedimentos para a realização de testes e simulações ao plano de recuperação em caso de catástrofe;
- e) Definição de requisitos de manutenção do plano de recuperação em caso de catástrofe;
- f) Formação e sensibilização do pessoal não apenas para a importância da prevenção, como também para a possível necessidade de activação do plano de recuperação em caso de catástrofe.

#### **G.6. Interrupção da actividade e falhas nos sistemas**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes da perturbação das actividades comerciais ou de falhas do sistema<sup>37</sup>.

2. No sentido de fazer face a este risco é fundamental que a empresa de seguros desenvolva, implemente e documente um plano de continuidade de negócio<sup>38</sup> que tome em consideração os seguintes aspectos:

- a) Procedimentos e restante informação que permitam responder a uma interrupção não planeada da actividade;

---

<sup>37</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.

<sup>38</sup> Em linha com a Norma Regulamentar n.º 14/2005, de 29 de Novembro, artigo 8.º, número 10



- b) Procedimentos e restante informação que permitam recuperar as operações e/ou funções de negócio críticas, incluindo as que sejam desempenhadas por entidades subcontratadas;
- c) Procedimentos para a realização de testes e simulações ao plano de continuidade do negócio;
- d) Requisitos de manutenção do plano de continuidade do negócio;
- e) Programas de formação e sensibilização do pessoal não apenas para a importância da prevenção, como também para a possível necessidade de activação do plano de continuidade do negócio.

3. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados de interrupções da actividade e/ou falhas nos sistemas, a empresa de seguros deve igualmente tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Definição de políticas de gestão das infra-estruturas de tecnologias de informação, dos sistemas de informação e reporte e restantes sistemas/aplicações que incluam a existência de um plano director ajustado aos objectivos globais da empresa de seguros;
- b) Definição de normas, procedimentos e arquitecturas de segurança, os quais devem ser devidamente documentados;
- c) Definição de procedimentos para aquisição e desenvolvimento de sistemas;
- d) Definição de processos para gestão de acessos aos sistemas de informação e de segurança lógica e física;
- e) Monitorização dos processos de TI, incluindo o estabelecimento de um plano de trabalhos da função de auditoria interna que contemple auditorias aos sistemas de informação (ou em alternativa com intervenção de entidades externas especializadas em auditorias de sistemas de informação).



### **G.7. Riscos relacionados com os processos de negócio**

1. Nesta categoria inserem-se as perdas decorrentes de falhas no processamento de operações ou na gestão de processos, bem como das relações com contrapartes comerciais e vendedores<sup>39</sup>.

2. Em particular, são de considerar nesta categoria as eventuais perdas que tenham como origem erros ou falhas na parametrização dos sistemas de informação que dão apoio aos processos de desenho, tarifação, subscrição, provisionamento das responsabilidades, resseguro e gestão dos sinistros associados a produtos de seguros.

3. De modo a mitigar a possibilidade de incorrer em custos derivados de riscos relacionados com os processos de negócio, a empresa de seguros deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Identificação das operações e/ou funções de negócio críticas para a empresa de seguros, incluindo aquelas que são subcontratadas;
- b) Implementação de medidas e procedimentos que permitam recolher, classificar e aferir de uma forma sistemática situações de erros e omissões;
- c) Revisão das infra-estruturas de tecnologias de informação, dos sistemas de informação e reporte e sistemas/aplicações utilizados pela empresa de seguros com vista a, por um lado, reduzir a necessidade de inserção manual de dados (através, nomeadamente, da implementação de sistemas de informação integrados) e, por outro, reduzir o número de sistemas/aplicações informáticos envolvidos num único processo;
- d) Implementação de processos que permitam avaliar periodicamente a qualidade dos dados, em particular daqueles que estão directa ou indirectamente relacionados com a análise financeira da empresa de seguros;

---

<sup>39</sup> Definição apresentada pelo Comité de Basileia no documento “*International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards – A Revised Framework*”, de Junho de 2004, segundo a tradução apresentada pelo Banco de Portugal no seu Aviso n.º 9/2007, Anexo I, Quadro 3.



- e) Revisão periódica dos processos relacionados com o negócio de seguros propriamente dito de modo a garantir a sua adequação à actividade da empresa de seguros;
- f) Formação do pessoal responsável pela execução dos processos, de modo a garantir que os mesmos são devidamente compreendidos e executados.

4. A empresa de seguros deve também implementar um conjunto de medidas e procedimentos específicos que permitam reduzir o risco associado à subcontratação de funções, em particular nos casos em que as funções subcontratadas sejam críticas e/ou importantes para a empresa de seguros. Neste âmbito devem incluir-se, embora não se deva limitar a, funções ligadas à gestão de sinistros, de investimentos, tecnologias de informação e resseguro.

5. Nos casos em que haja subcontratação por parte da empresa de seguros, esta deve tomar em consideração os seguintes aspectos:

- a) Definição de políticas de subcontratação;
- b) Definição de critérios relativos ao cumprimento de deveres especiais de diligência na selecção das entidades a subcontratar, incluindo entidades sediadas no estrangeiro;
- c) Requisitos específicos relativos à subcontratação dentro do mesmo grupo ou conglomerado;
- d) Definição clara das especificações que devem constar do contrato de subcontratação, incluindo garantia de acesso por parte do ISP à documentação relativa às actividades subcontratadas, assim como às instalações da entidade subcontratada;
- e) Procedimentos que permitam garantir a confidencialidade e a segurança da informação na posse da empresa subcontratada;
- f) Avaliação dos potenciais impactos para a empresa de seguros resultantes de uma eventual falha por parte da entidade prestadora de serviços, incluindo o respectivo impacto financeiro, em termos de reputação e operacional;



Instituto de Seguros de Portugal

- g) Definição de procedimentos específicos para a gestão dos riscos associados à subcontratação;
- h) Procedimentos de monitorização, controlo e reporte das funções subcontratadas face aos contratos estabelecidos.

## **H. RISCO DE REPUTAÇÃO**

1. O risco de reputação é definido como o risco de a empresa de seguros incorrer em perdas resultantes da deterioração da sua reputação ou posição no mercado devido a uma percepção negativa da sua imagem entre os clientes, contrapartes, accionistas e/ou autoridades de supervisão, assim como do público em geral.

2. O risco de reputação deve ser considerado mais como um risco que surge como consequência da ocorrência de outros riscos e não tanto como um risco individual.

3. No sentido de garantir uma gestão sã e prudente do risco de reputação, o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da empresa de seguros deve considerar os seguintes aspectos:

- a) Identificação e análise dos factores que podem afectar a reputação da empresa de seguros, incluindo as expectativas das partes interessadas e a sensibilidade do mercado a perdas de reputação e/ou confiança;
- b) Avaliação do risco de reputação a que a empresa de seguros está exposta, assim como da sua correlação com outros riscos materiais;
- c) Avaliação do grau de confiança que os tomadores de seguros, beneficiários e restantes partes interessadas demonstram relativamente à empresa de seguros, nomeadamente em termos da sua solidez financeira e da sua honestidade nas relações comerciais;
- d) Avaliação da percepção por parte dos tomadores de seguros, beneficiários, órgãos de comunicação social e restantes partes interessadas relativamente à empresa de seguros;



Instituto de Seguros de Portugal

- e) Implementação de procedimentos e mecanismos para gestão das reclamações de clientes, incluindo relatórios periódicos à direcção de topo com detalhe relativo à natureza, dimensão e frequência das mesmas;
- f) Avaliação do grau de satisfação por parte dos colaboradores da empresa de seguros;
- g) Desenvolvimento de cenários de emergência que tenham como objectivo responder a eventuais perdas de reputação por parte da empresa de seguros, os quais devem ser regularmente revistos;
- h) Formação específica para reagir e/ou lidar com eventuais situações de risco de reputação.