

CARTA-CIRCULAR N.º 3 /2020, DE 1 DE ABRIL

ASSUNTO: MEDIDAS DE FLEXIBILIZAÇÃO E RECOMENDAÇÕES NO ÂMBITO DA SITUAÇÃO EXCEPCIONAL RELACIONADA COM O SURTO PANDÉMICO CORONAVÍRUS - COVID-19

DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS

1. A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) tem vindo a acompanhar de perto a evolução da situação epidemiológica do Coronavírus – COVID-19, em particular os impactos para os setores sob a sua supervisão.
 2. Nesse sentido a ASF reconhece que o conjunto de medidas extraordinárias e de caráter urgente de resposta à situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID-19 podem ter implicações significativas na estrutura dos distribuidores de seguros, com impacto potencial materialmente relevante no serviço a prestar aos seus clientes.
 3. Mesmo considerando as circunstâncias exigentes em que prestam a sua atividade, os distribuidores de seguros devem ter em consideração que muitos dos seus clientes estão atualmente numa posição de grande vulnerabilidade devido à pandemia Coronavírus/COVID-19, pelo que, sem prejuízo da legislação aplicável, deverão ser flexíveis no tratamento das situações que lhes forem apresentadas, procurando ir ao encontro das necessidades dos clientes.
 4. No Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, que procede à execução da declaração do estado de emergência, o Governo considerou os serviços de seguros como serviços essenciais, cuja prestação não deve ser suspensa.
 5. Em face do exposto, torna-se fundamental que os distribuidores de seguros implementem um conjunto de procedimentos que procurem assegurar a continuidade da sua atividade regular garantindo as relações profissionais com os seus clientes, em particular, na gestão das suas carteiras de seguros.
-

6. Tendo em conta os múltiplos perfis de distribuidores de seguros a operarem no mercado português, as medidas a serem adotadas devem ser ajustadas às características e especificidades de cada um, tendo em conta, em particular, a dimensão e complexidade das suas estruturas organizativas.
7. Cada distribuidor deverá avaliar, não só o impacto que a atual conjuntura induz na sua atividade, mas também operacionalizar formas alternativas de atuação, quer junto das empresas de seguros (no caso dos mediadores de seguros ou mediadores de seguros a título acessório), quer com os seus clientes, com vista à manutenção das responsabilidades e deveres afetos à atividade de distribuição de seguros.
8. Assim incentiva-se, em particular na relação com os clientes, que se privilegiem, sempre que possível e recomendável, o recurso a meios tecnológicos, nomeadamente por via telefónica ou através da *Internet*, no sentido de garantir que é prestado aos clientes o apoio requerido na gestão dos seus produtos de seguros.
9. Sempre que o atendimento seja feito de forma presencial, é exigido aos distribuidores de seguros um esforço adicional para o cumprimento das regras de higiene e segurança, quer decorram das regras legais aplicáveis, quer das orientações das autoridades competentes.
10. Na sua relação com os clientes, os distribuidores de seguros devem assegurar que todas as comunicações sejam claras e informativas, procurando adequar o tipo de comunicação ao perfil do interlocutor.
11. Em concreto, os distribuidores devem providenciar de forma clara e atempada informação aos clientes sobre os termos contratuais dos seus produtos, em especial no que respeita a alterações resultantes do surto pandémico Coronavírus – COVID-19, bem como ao âmbito das coberturas, tendo particular atenção a casos de exclusões, por forma a garantir que é promovido um tratamento consistente de casos semelhantes e que os clientes têm conhecimento do âmbito de cobertura das suas apólices.

12. Por outro lado, para assegurar a continuidade da prestação dos serviços e a utilidade social dos seguros, é fundamental que seja garantido um nível de serviços mínimos pelos distribuidores em matérias potenciadoras de falta de cobertura para o cliente, destacando-se, consoante aplicável a cada distribuidor:
 - a. A colocação atempada de riscos nas empresas de seguros;
 - b. A cobrança e envio de recibos de prémio aos clientes;
 - c. A prestação de contas às empresas de seguros.

13. No mesmo sentido, salienta-se a importância de efetuar uma gestão atempada de sinistros, por forma a:
 - a. Dotar as empresas de seguros de todos os elementos necessários à sua regularização;
 - b. Liquidar aos tomadores as indemnizações e resgates que lhes sejam devidos.

14. Importa também que na atual situação excepcional os distribuidores de seguros continuem a assegurar a diligência necessária no cumprimento dos deveres inerentes à aplicação efetiva das políticas, dos procedimentos e dos controlos no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, com base numa abordagem baseada no risco.

15. A ASF reconhece que nesta fase excepcional não é possível exigir a mesma capacidade de resposta aos procedimentos normais de supervisão e que deve ser dada primazia à defesa dos interesses dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários, motivo pelo qual adotou as seguintes medidas:
 - a. Flexibilização dos prazos de resposta a interpelações que solicite junto dos distribuidores, com exceção dos pedidos específicos relacionados com a presente situação excepcional;
 - b. Suspensão/cancelamento das ações de supervisão *on-site*, calendarizadas para os próximos meses, com vista a reduzir o esforço operacional de resposta às suas solicitações;

- c. Flexibilização dos prazos de reporte de informação previstos na Norma Regulamentar n.º 15/2009-R, de 30 de dezembro (“NR 15/2009-R”), para os mediadores de seguros e de resseguros, para o que promoverá a necessária consagração normativa, nos seguintes termos:
- i. Relatório e contas anuais, parecer do órgão de fiscalização, documento de certificação legal de contas e ficheiro estatístico “Contas Corretores.xls”¹ – até 15 dias após a aprovação de contas em assembleia geral anual, o mais tardar até 15 de julho, mesmo que o relatório e contas não se encontrem aprovados;
 - ii. Publicação integral dos documentos de prestação de contas anuais no sítio da *Internet* ou para disponibilização nos estabelecimentos do mediador de seguros ou resseguros² – até 9 meses após o termo do exercício económico;
 - iii. Hiperligação para o sítio da *Internet* em que se encontram publicados os documentos referidos na alínea anterior, ou envio dos correspondentes ficheiros³ - até 15 dias após a publicação.

Na elaboração das demonstrações financeiras deve ser considerado, na medida do possível e desde que as mesmas não se encontrem já aprovadas, o estabelecido na Norma Contabilística e de Relato Financeiro 24 – Acontecimentos após a data do Balanço, no que respeita aos impactos da pandemia Coronavírus / COVID-19.

16. A ASF continuará a acompanhar a atividade dos distribuidores e a evolução das dificuldades, procurando adotar as medidas ao seu alcance que permitam melhorar a qualidade do serviço prestado pelos distribuidores.

¹ N.º 1 do artigo 10.º da NR 15/2009-R.

² Artigo 8.º da NR 15/2009-R.

³ Artigo 9.º da NR 15/2009-R.

17. Neste contexto, deverão ser comunicadas à ASF eventuais situações críticas, em que não seja possível assegurar, pelo distribuidor, a prossecução daqueles serviços, identificando, no caso de mediador, o respetivo número, detalhando ainda as circunstâncias em causa e as medidas tomadas, em particular a articulação efetuada com as empresas de seguros para a continuidade de assistência aos clientes e a informação transmitida a estes últimos.

18. Tendo em conta a evolução da situação decorrente do estado de emergência em curso, a ASF tomará as medidas que se venham a revelar necessárias para assegurar o bom funcionamento do setor, a proteção dos tomadores de seguros, pessoas seguras, participantes e beneficiários.

Em 1 de abril de 2020

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: *Margarida Corrêa de Aguiar, presidente — Filipe Aleman Serrano, vice-presidente — Manuel Caldeira Cabral, vogal.*