

RESPONSABILIDADE

Intervenção do Presidente da ASF, Professor Doutor José Figueiredo Almaca, no Almoço Debate do
8º Congresso da APROSE - Associação Nacional de Agentes e Corretores de Seguros

Estoril, 14 de outubro de 2016

Centro de Congressos do Estoril

Excelentíssimas senhoras, excelentíssimos senhores,

É com enorme contentamento e prazer que estou a participar no 8º Congresso Nacional dos Agentes e Corretores de Seguros.

Permitam-me que comece por dirigir um cumprimento e um agradecimento especial ao presidente da Aprox, Dr. Luis Cervantes, não só pelo convite para participar neste congresso, mas principalmente pela organização deste evento, cujo tema, *Mediação de Seguros, Novos Desafios*, me parece ser da maior importância e atualidade.

Tivemos, de manhã, um excelente painel e os painéis da tarde prometem igualmente um aliciante debate. Penso que os temas abordados neste congresso, permitem identificar importantes desafios que se colocam à atividade de mediação de seguros da perspetiva das alterações jurídicas que se avizinham, da generalização da economia digital e da gestão empresarial.

Da minha perspetiva, se tivesse que eleger uma única palavra-chave para descrever o que antecipo como futuro para a atividade de distribuição de seguros e para o respetivo enquadramento jurídico escolheria “**responsabilidade**”. Esta expressão aplica-se quer ao que é esperado dos operadores, quer ao que é esperado do supervisor. Vou, assim, partilhar convosco um conjunto de ideias que explicam e fundamentam a minha opção.

Começando pelo supervisor, a responsabilidade da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pela regulação e supervisão da atividade de mediação de seguros é, já hoje, bastante vasta.

A ASF supervisiona, como autoridade competente do Estado membro da residência ou sede do mediador, cerca de 22 700 mediadores. E, caso venham a exercer efetivamente atividade em território português, supervisiona como autoridade competente do Estado membro do acolhimento 47 sucursais de mediadores sediados noutro Estado membro da União Europeia e mais de 5 500 mediadores que notificaram a intenção de exercer atividade em regime de livre prestação de serviços.

Apesar da grande diversidade e volumes de negócio díspares entre mediadores de seguros, no ano de 2015, o valor das remunerações auferidas pelo conjunto dos mediadores a operar em Portugal foi de 804 milhões de euros.

Por força da próxima transposição da Diretiva da Distribuição de Seguros a área de responsabilidade da ASF vai alargar-se de forma significativa. Destaco três vertentes:

1. Em primeiro lugar, os requisitos profissionais e as regras de conduta vão estender-se às empresas de seguros no que se refere à atividade que se qualifique como distribuição de seguros. Trata-se de assegurar que na vertente da comercialização do produto de seguros é garantido ao tomador do seguro o mesmo nível de adequação do produto subscrito e o mesmo conjunto de direitos.
2. Em segundo lugar, e ainda que, por via interpretativa, já hoje se possa defender que alguns *sites* comparativos devem estar ao abrigo do regime jurídico da mediação de seguros, sempre que a atividade desenvolvida possa ser reconduzida à de mediação de seguros, o

futuro regime deixa claro em que circunstâncias um sítio na Internet que compare condições contratuais e ou prémios de seguro é considerado distribuição de seguros.

Embora a ASF exerça atualmente uma supervisão específica da comercialização de seguros através da Internet, também como fonte de informação relevante para efeitos de supervisão (por exemplo, em 2015, a análise dos sítios na Internet representou 15,5% das ações *off-site*, desenvolvidas pela ASF), trata-se de uma matéria em que a ASF terá que estar preparada para acompanhar os desafios que o mercado digital crescentemente coloca.

De facto, a disseminação das redes sociais, das compras *online*, da utilização de dispositivos móveis e a comercialização de seguros associados a plataformas colaborativas potenciam novos riscos que a supervisão deve prevenir.

Para responder a este desafio, que se intensificará após a transposição da Diretiva, a ASF iniciou, em 2015, a implementação de um novo sistema de monitorização da contratação *online*. Este sistema irá permitir acompanhar todo o processo de celebração do contrato, desde a apresentação do produto no sítio na Internet passando pelos formulários a preencher e pela disponibilização da informação pré-contratual, até à manifestação da vontade de contratar.

3. A terceira vertente em que a responsabilidade da ASF se estenderá corresponde às atividades de distribuição de seguros isentas do âmbito de aplicação da Diretiva.

Paradoxalmente, o âmbito da isenção do regime da Diretiva da atividade de distribuição de seguros prosseguida por mediadores de seguros a título acessório, caso se encontrem reunidas algumas condições, ficará mais ampla.

Mas este alargamento da isenção não redundará para a ASF numa diminuição da sua esfera de responsabilidade. Pelo contrário, por confronto com o regime atual verifica-se que ainda que a atividade fique isenta, passam a existir exigências mínimas impostas à empresa de seguros ou ao mediador de seguros que exerça atividade de distribuição de seguros através de um mediador de seguros acessórios isento.

Por outro lado, por força da Diretiva os Estados membros passam agora a garantir que o mercado de produtos de seguros a título acessório seja monitorizado, o que não se passa hoje em dia com a mediação de seguros destes produtos. Atividades de distribuição de seguros, por exemplo, através de agências de viagens, de empresas de vendas ou de aluguer de automóveis, passarão a ser objeto, em algum grau, de regulação e supervisão.

Quanto aos operadores, cujo âmbito de sujeição ao regime da distribuição de seguros se alargará às empresas de seguros, vários fatores marcam o reforço da relevância do traço que deve caracterizar a sua atuação, ou seja, “responsabilidade”.

O distribuidor de seguros é um profissional que atua em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes e, atendendo ao papel que desempenha na contratação do seguro, o principal responsável por garantir a adequação do produto de seguros contratado às características, necessidades e perfil do cliente.

De uma perspetiva macro, esta adequação é a fórmula essencial para garantir que o seguro preenche efetivamente a função económica e social que lhe está associada e, de uma perspetiva micro, favorece a satisfação do cliente com o produto contratado, diminui a conflitualidade emergente da relação de seguro e melhora a imagem do setor segurador.

Na Diretiva relativa à Distribuição de Seguros e, para além da já mencionada extensão a distribuidores de seguros distintos dos mediadores de seguros, vários mecanismos concorrem para esta responsabilidade. Para garantir um tratamento equitativo com a supervisão, vou também destacar três.

1. Desde logo, os requisitos de qualificação, que embora já sejam condição de acesso à atividade de mediação de seguros no regime nacional, sairão reforçadas da futura transposição, atendendo à necessidade de cumprimento de requisitos mínimos harmonizados em matéria de conhecimentos e competências profissionais, e da regulação explícita da obrigação de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, sujeito a um mínimo anual de 15 horas, tendo em conta a natureza dos produtos vendidos, o tipo de distribuidor, o papel que desempenham e as atividades exercidas no seio do distribuidor.

A qualificação é o pressuposto base de que o distribuidor de seguros estará em condições de assegurar a oferta e o aconselhamento do produto de seguros mais adequado.

2. Na vertente remuneratória, os distribuidores de seguros não podem remunerar ou avaliar o desempenho dos seus trabalhadores de um modo que colida com o seu dever de agir de acordo com os melhores interesses dos seus clientes.

Não podem, designadamente, recorrer a mecanismos de remuneração, de objetivos de vendas ou de outro tipo, suscetíveis de constituir um incentivo, para si ou para os seus trabalhadores, à recomendação de um determinado produto de seguros, quando poderia propor um produto de seguros diferente que correspondesse melhor às necessidades desse cliente.

Estes deveres vão exigir uma reflexão e responsabilidade de todos os intervenientes no mercado segurador de forma a garantir a neutralidade do fator remuneração no aconselhamento prestado.

3. Por último, ressaltaria, para além do complexo de deveres de informação que impendem sobre o distribuidor de seguros, a maioria dos quais já consagrada a nível nacional, e do novo dever de elaboração de um documento de informação sobre o produto de seguros não vida - deveres que têm por objetivo garantir a prevenção de conflito de interesses e facultar ao tomador do seguro os meios para uma escolha informada -, os novos requisitos em matéria de adequação do produto de seguros.

Desde logo, a exigência de uma política de conceção e aprovação de cada produto de seguros que visa assegurar a adequação do produto a um determinado mercado-alvo, ao longo de todo o ciclo de vida produto. Trata-se de regime já introduzido a nível nacional no regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e que será estendido à distribuição de seguros.

Por outro lado, é de assinalar a crescente responsabilização do distribuidor de seguros em garantir que não apenas as exigências e as necessidades do cliente são consideradas no processo de comercialização de um produto de seguros, com as decorrências necessárias em

sede da informação ou aconselhamento a prestar, como, no caso de produtos de investimento com base em seguros, a respetiva responsabilidade se alarga à consideração dos conhecimentos e a experiência do cliente em matéria de investimento relevante para o tipo específico de produto em questão, a fim de lhes permitir avaliar se esse produto de seguros é apropriado para o cliente.

Adicionalmente, quando preste aconselhamento, o distribuidor de seguros está obrigado a informar-se sobre a situação financeira do cliente, incluindo a sua capacidade para suportar perdas, sobre os objetivos do investimento, incluindo a sua tolerância ao risco e, em função da informação obtida, deve recomendar os produtos que são mais adequados e, em particular, mais consentâneos com o nível de tolerância ao risco e a capacidade para suportar perdas.

Estou certo que o futuro regime será um relevante contributo para evitar situações de *misseling*, muito prejudiciais a todo o setor.

Em conclusão, a atividade de distribuição de seguros, na qual avulta a mediação de seguros, e respetiva supervisão, vão assumir novas responsabilidades, as quais creio contribuirão de forma efetiva para a profissionalização do setor e melhoria do serviço prestado, em benefício dos tomadores de seguros e também benefício geral do setor segurador.

Muito Obrigado.