

RRSOM

**Relatório de Regulação e Supervisão
da Conduta de Mercado**

2019

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado

Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 3100

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2020

ISSN: 2183-7732

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado

2019



ÍNDICE

VIII	Índice de gráficos
X	Índice de quadros
XII	Índice de figuras
01	Siglas e acrónimos
02	Apresentação
04	Sumário executivo
07	<i>Executive summary</i>

10 I. Atividade regulatória

13	1. Iniciativas nacionais
13	1.1. Regulamentação da ASF
13	1.1.1. Normas Regulamentares
14	1.1.2. Cartas-Circulares e Circulares
16	1.1.3. Consultas Públicas
17	1.2. Projetos legislativos relevantes com participação e acompanhamento da ASF
18	1.3. CNSF
19	2. Iniciativas internacionais relevantes
23	3. Iniciativas legislativas ou regulamentares em fase de desenvolvimento

24 II. Atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado

27	1. Atividade de supervisão comportamental
30	1.1. Supervisão <i>off-site</i>
38	1.2. Supervisão <i>on-site</i>
43	1.3. Principais temas objeto da atividade de supervisão em 2019
43	1.3.1. Seguros

55	1.3.2. Fundos de pensões
56	1.3.3. Mediação de seguros e novos canais
58	1.3.4. Publicidade
65	1.3.5. Comercialização à distância e novos canais
66	1.4. <i>Insurtech</i>
67	2. Cursos de distribuição de seguros
73	3. Entendimentos em matéria de conduta de mercado
76	4. <i>Enforcement</i>
76	4.1 Recomendações e determinações específicas
79	4.2 Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros

80 III. Gestão de reclamações

83	1. Reclamações
83	1.1. Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações
85	1.2. Evolução do número de reclamações
85	1.2.1. Processos de reclamação recebidos e analisados na ASF
86	1.2.2. Distribuição por ramos e matérias
88	1.2.3. Distribuição das reclamações por operador – Seguros automóvel e de acidentes de trabalho
90	1.2.4. Desfecho dos processos de reclamação
93	1.3. Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros
98	2. Intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e recomendações emitidas
105	3. Intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos

106 IV. Formação financeira e relacionamento com o consumidor

109	1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira
112	2. Portal do Consumidor
112	2.1. Dados gerais
112	2.2. Acessos e consultas
116	3. Serviços de apoio ao consumidor
116	3.1. Serviço de atendimento ao público e linha informativa
118	3.2. Comunicações e resposta a pedidos de esclarecimento
122	3.3. Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização
123	3.4. Colocação do seguro automóvel
124	4. Outras plataformas digitais
124	4.1. Aplicações móveis ASF
125	4.2. Redes sociais

126 V. Desafios futuros

129	1. Desenvolvimentos em curso
133	2. A situação de pandemia
135	3. Perspetivas futuras

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- 31 **Gráfico 1** - Áreas das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões
- 33 **Gráfico 2** - Origem das ações de supervisão *off-site* (2018-2019) – Seguros e fundos de pensões
- 38 **Gráfico 3** - Áreas da supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões
- 39 **Gráfico 4** - Ações de supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões
- 41 **Gráfico 5** - Distribuição das ações de supervisão *on-site* realizadas em 2018 e 2019 por método – Mediação de seguros
- 52 **Gráfico 6** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais – Responsabilidade civil e danos próprios
- 53 **Gráfico 7** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais – Responsabilidade civil e danos próprios
- 54 **Gráfico 8** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais e materiais – Responsabilidade civil e danos próprios
- 59 **Gráfico 9** - Evolução dos anúncios monitorizados (2017-2019)
- 61 **Gráfico 10** - Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões
- 63 **Gráfico 11** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de operador
- 68 **Gráfico 12** - Número de ações de formação
- 71 **Gráfico 13** - Número de formandos aprovados nos vários ramos
- 71 **Gráfico 14** - Número de novos mediadores de seguros inscritos junto da ASF
- 72 **Gráfico 15** - Total de formandos aprovados vs. Total de novas inscrições de mediadores de seguros
- 77 **Gráfico 16** - Recomendações por área
- 78 **Gráfico 17** - Determinações específicas por área
- 79 **Gráfico 18** - Fundamentos das suspensões e cancelamentos
- 85 **Gráfico 19** - Reclamações recebidas e analisadas / concluídas (2017-2019)
- 86 **Gráfico 20** - Meio / Via de receção (Processos iniciados)

- 87 **Gráfico 21** - Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação (processos concluídos)
- 89 **Gráfico 22** - Rácio tipo de seguro (seguro automóvel) / Volume de prémios, considerando os processos concluídos
- 90 **Gráfico 23** - Rácio tipo de seguro (acidentes de trabalho) / Volume de prémios, considerando os processos concluídos
- 91 **Gráfico 24** - Distribuição das reclamações por tipo de intervenção dos operadores (processos concluídos)
- 94 **Gráfico 25** - Evolução do total de reclamações apreciadas por ramos
- 100 **Gráfico 26** - Total de reclamações apreciadas pelos provedores do cliente em 2019 por ramos
- 113 **Gráfico 27** - Conteúdos e Serviços do Portal do Consumidor
- 114 **Gráfico 28** - Serviços de consulta
- 115 **Gráfico 29** - Canais Temáticos
- 116 **Gráfico 30** - Serviço de atendimento ao público – distribuição por tipo de contacto
- 117 **Gráfico 31** - Serviço de atendimento ao público – distribuição por assunto
- 118 **Gráfico 32** - Serviço de atendimento ao público – distribuição por tipo e natureza do utilizador
- 119 **Gráfico 33** - Comunicações e pedidos de esclarecimento – processos de reclamação iniciados e concluídos (2018 / 2019)
- 119 **Gráfico 34** - Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento respondidos
- 121 **Gráfico 35** - Comunicações / Pedidos de esclarecimento por assunto (processos de reclamação concluídos)
- 122 **Gráfico 36** - Pedidos de informação e resposta sobre acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização (2018 / 2019)
- 123 **Gráfico 37** - Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel (2015-2019)

ÍNDICE DE QUADROS

- 29 **Quadro 1** - Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões
- 30 **Quadro 2** - Número de ações de supervisão – Mediação de seguros
- 32 **Quadro 3** - Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões
- 34 **Quadro 4** - Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões
- 37 **Quadro 5** - Origem das ações de supervisão *off-site* da mediação de seguros em 2018 e 2019
- 39 **Quadro 6** - Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões
- 40 **Quadro 7** - Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões
- 43 **Quadro 8** - Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros em 2019 – Mediação de seguros
- 48 **Quadro 9** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente materiais
- 49 **Quadro 10** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente corporais
- 49 **Quadro 11** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos materiais e corporais
- 50 **Quadro 12** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos
- 50 **Quadro 13** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro
- 58 **Quadro 14** - Origem dos factos que deram origem a processos de supervisão em 2019 – Mediação de seguros
- 59 **Quadro 15** - Categorias para análise da publicidade
- 60 **Quadro 16** - Distribuição de anúncios publicitários em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões
- 62 **Quadro 17** - Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões

- 63 **Quadro 18** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço
- 64 **Quadro 19** - Distribuição de situações irregulares por tipo de operador e por matéria
- 70 **Quadro 20** - Número de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de mediadores de seguros ou de resseguros
- 76 **Quadro 21** - Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões
- 87 **Quadro 22** - Distribuição das reclamações por ramos de seguros – 2018 / 2019 (processos concluídos)
- 93 **Quadro 23** - Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas
- 94 **Quadro 24** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – ramos Não Vida
- 95 **Quadro 25** - Número de reclamações apreciadas por motivo (respostas favoráveis vs. respostas apreciadas) – ramos Não Vida
- 96 **Quadro 26** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – ramo Vida
- 97 **Quadro 27** - Número de reclamações apreciadas por motivo (respostas favoráveis vs. reclamações apreciadas) – ramo Vida
- 98 **Quadro 28** - Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelo provedor do cliente
- 99 **Quadro 29** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente - por motivo
- 100 **Quadro 30** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente – ramos Não Vida
- 101 **Quadro 31** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente – ramo Vida
- 120 **Quadro 32** - Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento respondidos

ÍNDICE DE FIGURAS

- 69 **Figura 1** - Distribuição de formandos, sujeitos a exame, por distrito (local do exame), por modalidade de ensino
- 84 **Figura 2** - Procedimento para a gestão de processos de reclamação
- 92 **Figura 3** - Projeção do desfecho dos processos em percentagem
- 130 **Figura 4** - Contributos para a Conduta de Mercado – envolvimento das áreas funcionais

SIGLAS E ACRÓNIMOS

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
BCFT	Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo
BdP	Banco de Portugal
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CNSF	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
DGC	Direção-Geral do Consumidor
Diretiva IORP II	Diretiva (UE) 2016/2341, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, relativa às atividades e à supervisão das instituições de realização de planos de pensões profissionais
EBA	<i>European Banking Authority</i>
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i>
INFE	<i>International Network on Financial Education (OCDE)</i>
IORPs	<i>Institutions for Occupational Retirement Provision</i>
LPS	Livre Prestação de Serviços
Norma da Conduta de Mercado	Norma Regulamentar n.º 10/2009 R, de 25 de junho ¹ , alterada e republicada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013 R, de 10 de janeiro ²
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PDEDS	Pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros
PEPP	<i>Pan-European Personal Pension Product</i>
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
POG	<i>Product Oversight & Governance</i>
PRIPPs	<i>Packaged Retail and Insurance-based Investment Products</i>
RJCS	Regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril
RJDSR	Regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro
RJSORCA	Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

¹Publicada no *Diário da República* n.º 129, 2.ª série, de 7 de julho de 2009.

²Publicada no *Diário da República* n.º 15, 2.ª série, de 22 de janeiro de 2013.

APRESENTAÇÃO

Tendo presente a missão da ASF, estabelecida estatutariamente, que coloca o foco na proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, a conduta de mercado no âmbito da regulação e supervisão do setor segurador e do setor dos fundos de pensões tem vindo a assumir um papel relevante na atividade desenvolvida por esta Autoridade, em articulação com a regulação e supervisão na perspetiva prudencial.

A crescente atenção dada à temática da proteção do consumidor constitui também um dos princípios estabelecidos nas orientações da *European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA) dirigidas às Autoridades Nacionais, com consequente impacto na ação desenvolvida com vista a melhorar o relacionamento entre consumidores e operadores.

Este documento, que constitui a 12.^a edição do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, cumpre o pressuposto legal de a ASF promover a publicação de um relatório anual sobre a supervisão e regulação da conduta de mercado das entidades sob a sua supervisão, mas procede também à divulgação de informação que contempla diversos aspetos relacionados com o posicionamento das entidades supervisionadas, considerando o enquadramento legal e regulamentar vigente, bem como o relacionamento entre os operadores e os seus clientes, sem esquecer a necessidade constante de reforçar a literacia financeira. A literacia financeira constitui a primeira linha de defesa do consumidor de seguros e de fundos de pensões.

As ações de supervisão comportamental permitem verificar e assegurar o cumprimento dos deveres legais ou regulamentares nacionais, e também os que decorrem das decisões ou instrumentos da União Europeia, e contribuem, também, para iniciativas regulatórias adequadas com o objetivo de resolução dos problemas identificados em sede de supervisão ou, mesmo, para a implementação das melhores práticas pelos setores supervisionados, ainda que essas práticas possam não estar formalmente previstas na lei.

Tendo em consideração os crescentes desafios que se apresentam ao setor segurador e ao setor dos fundos de pensões, designadamente no âmbito da conduta de mercado, a ASF pretende reforçar o acompanhamento permanente destes setores, nomeadamente através de mecanismos de recolha periódica de informação que permitam um melhor planeamento de projetos de intervenção funcional, a par de uma perspetiva crítica que permita melhorar a ação desta Autoridade, em benefício do consumidor. Para além da necessidade de informação

adequada, constituem fatores prioritários na consolidação desta análise a utilização das novas tecnologias, a transparência do mercado e a mitigação de riscos de conduta existentes ou a antecipação de novos riscos.

A ASF pretende reforçar o acompanhamento permanente destes setores, nomeadamente através de mecanismos de recolha periódica de informação que permitam um melhor planeamento de projetos de intervenção funcional, a par de uma perspetiva crítica que permita melhorar a ação desta Autoridade, em benefício do consumidor.



Importa salientar que uma parte muito significativa da preparação deste Relatório ocorreu durante o confinamento para evitar a propagação do novo Coronavírus, sendo que as medidas de flexibilização dos prazos de reporte que resultaram da legislação aplicável ou de recomendações da ASF, face à situação excecional em que o País se encontra, inviabilizaram a recolha da informação necessária no prazo inicialmente previsto.

Para finalizar esta nota, quero deixar expressa uma mensagem de agradecimento e reconhecimento aos Colaboradores e Departamentos da ASF envolvidos nas atividades de regulação e supervisão da conduta de mercado e pela sua participação na elaboração deste Relatório.

Margarida Corrêa de Aguiar
Presidente

SUMÁRIO EXECUTIVO

A presente edição do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado corresponde à análise do ano de 2019 e pretende apresentar a informação relevante no contexto da atividade integrada da ASF para acompanhar e monitorizar a ação que decorre dos princípios que devem reger o comportamento dos operadores.

Sendo um dos objetivos desta publicação a divulgação de informação útil aos principais *stakeholders* no âmbito da conduta de mercado, entendeu a ASF reformular alguns pontos da estrutura deste Relatório.

Nesta perspetiva, o Relatório passa a ser constituído por 5 capítulos que consideram o cruzamento entre a análise quantitativa e o respetivo enquadramento para as matérias mais relevantes, numa abordagem transversal do trabalho desenvolvido por esta Autoridade, enquanto entidade responsável por regular e supervisionar o mercado de seguros e fundos de pensões.

O Relatório passa a ser constituído por 5 capítulos que consideram o cruzamento entre a análise quantitativa e o respetivo enquadramento para as matérias mais relevantes, numa abordagem transversal do trabalho desenvolvido por esta Autoridade.



Assim, o capítulo inicial – “Atividade Regulatória” – privilegia as principais iniciativas legislativas e regulamentares, nacionais e internacionais, com impacto na conduta de mercado.

A nível nacional, salienta-se, em 2019, a intervenção da ASF através da divulgação de circulares e cartas-circulares e a promoção do processo de consultas públicas inerente à aprovação e publicação de normas regulamentares. Neste domínio releva a norma regulamentar no âmbito da distribuição de seguros que trata da qualificação adequada da formação e aperfeiçoamento profissional contínuo. Dos projetos legislativos em curso destaca-se o apoio técnico prestado ao Governo na transposição da Diretiva IORP II e os trabalhos desenvolvidos no contexto do CNSF.

Relativamente aos projetos de cariz internacional, no ano de 2019, importa realçar o projeto regulamentar da União Europeia no âmbito do financiamento sustentável, a revisão da Diretiva

n.º 2009/103/CE, de 16 de setembro, relativa à indemnização de vítimas de acidentes de viação, quando a empresa de seguros do responsável tenha sido declarada insolvente, bem como as iniciativas que decorrem da atividade da EIOPA no grupo de trabalho do *Committee on Consumer Protection and Financial Innovation*, no quadro da tutela do consumidor e da monitorização de atividades financeiras. Para além das iniciativas referidas, importa acrescentar o Regulamento PEPP relacionado com a definição de um produto que contemple as necessidades de poupança para reforma de trabalhadores sujeitos a maior mobilidade entre Estados-Membros.

Por seu lado, no Capítulo II – “Atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado” –, são desenvolvidas as ações que decorrem no contexto da supervisão comportamental, quer para as empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, quer para a mediação de seguros e novos canais, permitindo monitorizar as entidades supervisionadas relativamente ao cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor, assim como à observância das melhores práticas ou de entendimentos emitidos pela ASF.

A par das atividades *core* de supervisão, torna-se igualmente pertinente divulgar neste capítulo uma listagem dos entendimentos emitidos pela ASF em 2019, que podem ser consultados no sítio desta Autoridade na Internet e que resultam de uma abordagem integrada regulação / supervisão, constituindo um conjunto de orientações que refletem a posição da ASF em diversas matérias de conduta de mercado.

Sobre esta temática, importa referir que a intervenção desta Autoridade integra igualmente ações de *enforcement*, quer ao nível de orientações aos operadores – recomendações ou determinações específicas – quer do exercício das suas competências administrativas.

O Capítulo III apresenta uma síntese da informação relacionada com a “Análise da Evolução das Reclamações” no âmbito do exercício que decorre da competência prevista nos Estatutos da ASF, a qual deverá ser analisada conjuntamente com os relatórios de análise estatística relativa à gestão de processos de reclamação, publicados semestralmente e disponíveis no sítio da ASF na Internet.

De qualquer forma, por ser estruturante, importa sublinhar que em 2019 verificou-se um aumento significativo no número de reclamações apresentadas via Livro de Reclamações, em consequência da implementação de um novo formato eletrónico, disponibilizado no sítio da DGC na Internet.

Com o objetivo de melhorar a relação com os consumidores, a ASF tem reforçado um conjunto de mecanismos que permitem agilizar processos, atendendo às diversas questões que lhe são remetidas e que implicam uma resposta desta Autoridade. Assim, no Capítulo IV – “Formação financeira e relacionamento com o consumidor” –, para além das principais iniciativas no âmbito da literacia financeira que decorreram durante 2019, divulga-se, ainda, a abordagem adotada para dar resposta aos pedidos de esclarecimento, bem como as ferramentas disponibilizadas pela ASF que se enquadram nas respostas digitais.

A análise em causa permite ilustrar o compromisso da ASF na promoção da literacia financeira dos consumidores de seguros e fundos de pensões, tendo em consideração os diferentes públicos-alvo, sem esquecer as parcerias estratégicas fundamentais para a prossecução dos objetivos delineados. Associada a esta prática, está a ASF empenhada em responder à procura crescente de informação através dos meios digitais.

Com base na informação apresentada ao longo do Relatório, o último capítulo – “Desafios futuros” – faz referência aos principais desenvolvimentos atualmente em curso e aos projetos que constituem desafios para uma futura intervenção da ASF. Pretende-se, assim, realçar a perspetiva interdisciplinar que consubstancia a ação no âmbito da conduta de mercado, constituindo, desta forma, base para aumentar a eficiência e a eficácia da atividade exercida. Este capítulo sintetiza as principais linhas de ação e o comprometimento da ASF em melhorar o funcionamento e a qualidade dos processos, tendo em conta as competências atribuídas no domínio da componente comportamental, atentando igualmente ao impacto que os desenvolvimentos regulatórios e o desempenho da supervisão podem ter na qualidade do trabalho das entidades supervisionadas e num melhor esclarecimento do consumidor.

EXECUTIVE SUMMARY

This current edition of the Conduct Market Regulation and Supervision Report corresponds to the analysis of the year 2019 and intend to provide the relevant information stemming from an integrated perspective of the activity that has been put forward by the Portuguese Insurance and Pension Funds Supervisory Authority (ASF) towards monitoring the action resulting from the principles that should govern the undertakings behaviour.

Since the main purpose of this publication is to be a source of information addressed to the key stakeholders involved in the conduct market framework, ASF acknowledged the importance to reformulate some points of the structure in this year's Report.

Taking this into account, the Report now consists of five chapters that include both quantitative data and the related qualitative reflections and understandings in a cross-cutting approach to the work carried out by this Authority, as the entity responsible for regulating and supervising the insurance market and pension funds.

The Report now consists of five chapters that include both quantitative data and the related qualitative reflections and understandings in a cross-cutting approach to the work carried out by this Authority.



Thereby, the initial chapter – “Regulatory Activity” – pays special attention to the main national and international legislative and regulatory initiatives with an impact on the market conduct.

At national level, ASF's intervention in 2019 has been conducted through circulars, circular letters and launches of public consultations, stemming from the approval and publication of regulatory technical standards, being particularly noteworthy the regulatory technical standard for the insurance distribution concerning the compliance with the requirements of appropriate qualification of continuing professional training and development in accordance with the specific characteristics of the distribution activity. Amongst the current legislative work stands out technical support provided by ASF to the Government within the transposition into law of the new Directive on IORP II and also the projects undertaken in the context of the CNSF.

With regard to international projects, in the year 2019, it is important to highlight the EU regulatory work in the context of the sustainable financing model and similarly the revision of Directive 2009/103/EC on compensation for accident victims, when the insurance undertaking of the responsible party has been declared insolvent, and furthermore the initiatives that stem from EIOPA's activity within the Working Group of the Committee on Consumer Protection and Financial Innovation, regarding the consumer protection framework and the monitoring of financial activities. In addition, it is important to add the work on PEPP Regulation related to a specific product covering the retirement saving needs of workers exposed to greater mobility between Member States.

Chapter II – “Conduct of Business Supervisory and Enforcement Activity” – will for its part consider the initiatives carried out within the behavioural supervision, both for insurance undertakings and pension funds management companies, as well as for the insurance mediation and new distribution channels, thereby allowing the monitoring of supervised undertakings in order to comply with the law and in accordance with the current regulation and with the best practices and understandings issued by ASF.

In line with the core supervision activities, in what market conduct supervision is concerned, it is equally relevant to disclose in this chapter a list of understandings issued by ASF in 2019 (that are available at this Authority's site), which reflect an integrated approach between regulation and supervision, composed by a set of guidelines, establishing the position adopted by this Authority.

In addition, mention should be made that ASF's intervention also includes enforcement actions, either by the guidance of undertakings – guidelines or specific determinations – or by the exercise of its sanctioning or administrative powers.

Chapter III provides a synthesis of information related to – “Analysis of Complaints' Evolution” – upon observance of the competences provided for in the ASF's Statutes. In that regard, it is important to note that the statistical analysis of handling of complains is regularly made available on the ASF's website, corresponding to the half-yearly information.

It is nevertheless a structuring subject and therefore, in 2019, it should be emphasised, that there was a significant increase in the number of complaints submitted via digital official Book of Complains, as a result of the implementation of a new electronic format, available on the Consumer Directorate-General's website.

In order to improve its relation with consumers, ASF has strengthened mechanisms with a view to streamlining processes and also to clarify the queries delivered. Thus, in Chapter IV – “Financial literacy and the relationship with the consumer” – apart from the main initiatives in 2019 regarding the financial literacy developments, also a disclosure is made concerning the model adopted within answers to request clarification, as well as the available tools that fit the digital responses.

This analysis illustrates ASF’s commitment to promote financial literacy for the consumers within the insurance and pension funds framework, deeming the different target audiences. Moreover, key strategic partnerships are essential to pursuit the outlined objectives. ASF is also actively engaged to find out solutions to the growing demand for information available in the digital resources.

On the basis of the information provided throughout the Report, the last chapter – “Future challenges” – makes reference to the main ongoing developments and projects that represent the greatest challenges for ASF’s intervention. It is thus intended to underline the interdisciplinary perspective that substantiates the work within the conduct market, representing the basis to increase the efficiency and effectiveness in the exercise of this activity. This chapter summarises the main action lines and commitments defined by ASF to improve the functioning and quality of the processes, taking into account the assigned competences to the behavioural component, by observing the impact that regulatory developments and the performance of supervision hence have on work quality of supervised entities and contribute to a well-informed consumer.

Atividade regulatória



1. Iniciativas nacionais

1.1. Regulamentação da ASF

1.1.1. Normas Regulamentares



Apólice Uniforme do Seguro de Colheitas para Portugal Continental

No seguimento da publicação da Portaria n.º 109/2018, de 23 de abril, e conseqüente alteração do Regulamento do seguro de colheitas e da compensação de sinistralidade, aprovado em anexo à Portaria n.º 65/2014, de 12 de março, revelou-se necessário proceder a ajustamentos pontuais às condições gerais e especiais uniformes do seguro de colheitas para Portugal Continental.

Neste sentido, no início do ano de 2019, através da Norma Regulamentar n.º 1/2019-R, de 18 de janeiro, foram inseridas alterações pontuais à Norma Regulamentar n.º 4/2018-R, de 19 de abril³, que aprova a apólice uniforme do seguro de colheitas para Portugal Continental.

Apólice Uniforme do Seguro de Colheitas para a Região Autónoma dos Açores

Com a entrada em vigor da Portaria n.º 109/2018, de 5 de setembro, da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial e da Secretaria Regional da Agricultura e Florestas do Governo Regional dos Açores, tornou-se necessário proceder a ajustamentos pontuais à apólice uniforme do seguro de colheitas de frutas e produtos hortícolas para a Região Autónoma dos Açores.

Neste sentido, através da aprovação da Norma Regulamentar n.º 3/2019-R, de 8 de março⁴, foram introduzidas alterações pontuais à Norma Regulamentar n.º 2/2016-R, de 23 de março, que aprova a Apólice Uniforme do Seguro de Colheitas de Frutas e Produtos Hortícolas para a Região Autónoma dos Açores, designadamente em relação à extensão dos riscos cobertos por esta apólice.

³ Publicada no *Diário da República* n.º 39, 2.ª série, de 25-02-2019.

⁴ Publicada no *Diário da República* n.º 57, 2.ª série, de 21-03-2019.

Qualificação adequada, formação e aperfeiçoamento profissional contínuo

A Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro^{5/6}, que estabelece:

- i) os procedimentos e requisitos a observar para o reconhecimento dos cursos sobre seguros exigidos em matéria de qualificação adequada, ao abrigo do RJDSR;
- ii) o funcionamento da comissão técnica competente para elaborar os pareceres que precedem a aprovação dos cursos sobre seguros pela ASF;
- iii) os procedimentos e requisitos mínimos para o reconhecimento de entidades formadoras responsáveis pela formação e aperfeiçoamento profissional contínuo; e
- iv) os procedimentos e requisitos aplicáveis em relação à conformação da qualificação adequada obtida e dos cursos sobre seguros reconhecidos ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho.

Na norma regulamentar mencionada mantiveram-se os princípios essenciais estabelecidos, nesta matéria, na Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de dezembro, os quais foram objeto de alguns aperfeiçoamentos resultantes da experiência da respetiva aplicação, tendo-se procurado na fixação dos requisitos mínimos para o reconhecimento de entidades formadoras responsáveis pela formação e aperfeiçoamento profissional contínuo um regime que faculte um melhor ajustamento da qualificação à evolução da atividade e dos produtos.

Refere-se, ainda, que no âmbito das matérias objeto desta norma regulamentar foi desenvolvido pela ASF e divulgado no sítio desta Autoridade na Internet um conjunto de perguntas e respostas⁷ com o intuito de auxiliar na interpretação do regime resultante da articulação entre o normativo acima mencionado e o RJDSR.

1.1.2. Cartas-Circulares e Circulares

Em 2019, a ASF divulgou quatro cartas-circulares junto das entidades supervisionadas. Entre estas, três incidiram sobre a temática do BCFT, correspondendo a restante à divulgação

⁵ Precedida pela Consulta Pública n.º 3/2019 cujo relatório está disponível em: https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/1138F503-9242-46CC-A3F1-22ABCF0976E/0/Relat%C3%B3riaconsultap%C3%BAbican3_2019.pdf

⁶ Publicada no *Diário da República* n.º 200, 2.ª série, de 17-10-2019.

⁷ Documento disponível em: <https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/783B134B-F29D-4E44-B2FB-A986F17DIEAB/0/Questõesqualificação.pdf>.

de questionários elaborados pela EIOPA com o objetivo de recolher informação junto dos operadores.

Durante o ano de 2019, a ASF divulgou as três circulares que se indicam abaixo.

Circular n.º 1/2019, de 11 de fevereiro, e Circular n.º 3/2019, de 19 de julho

De acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 13.º do RJDSR, o reconhecimento pela ASF dos cursos sobre seguros para efeitos de qualificação no âmbito da atividade de distribuição de seguros ou de resseguros é precedido de parecer emitido por uma comissão técnica composta por um representante designado pelas associações de empresas de seguros, um representante designado pelas associações de entidades gestoras de fundos de pensões, um representante designado pelas associações de mediadores de seguros e dois representantes designados pela ASF, um dos quais preside à comissão.

Neste sentido, e tendo presente as designações dos respetivos representantes pelas associações de empresas de seguros, de entidades gestoras de fundos de pensões e de mediadores de seguros, a ASF emitiu a Circular n.º 1/2019, de 11 de fevereiro, divulgando os membros da comissão técnica de apreciação de cursos para efeitos de qualificação no âmbito da atividade de distribuição de seguros ou de resseguros. A referida designação dos membros da comissão técnica foi posteriormente atualizada através da emissão da Circular n.º 3/2019, de 19 de julho.

Circular n.º 2/2019, de 12 de abril

Nos termos do n.º 9 do artigo 33.º do RJSORCA, as empresas de seguros devem disponibilizar, a qualquer interessado, informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel, em consonância com o previsto naquele diploma.

Visando-se promover a harmonização da forma como a informação acima referida é disponibilizada, por forma a assegurar a respetiva comparabilidade, a ASF emitiu a Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, reforçando a necessidade de as empresas autorizadas a explorar o ramo Veículos terrestres ou o ramo Responsabilidade civil de veículos terrestres motorizados em Portugal, incluindo as que exercem atividade no território português ao abrigo dos regimes de liberdade de estabelecimento ou de LPS, prestarem a informação acima mencionada através da adoção dos modelos que constam do anexo à referida Circular, de acordo com os critérios de preenchimento ali mencionados.

Adicionalmente, através desta Circular, reforça-se também a necessidade de a informação em apreço ser atualizada e mantida em local visível e facilmente acessível para consulta, designadamente, por parte dos consumidores.

1.1.3. Consultas Públicas

Ao abrigo do n.º 1 do artigo 47.º dos respetivos Estatutos, a ASF deve promover um processo de consulta pública antes da aprovação e publicação das suas normas regulamentares.

Para além das consultas públicas inerentes às normas regulamentares anteriormente referidas, a ASF promoveu ainda a consulta pública de outros normativos⁸, entre os quais cumpre destacar a Consulta pública n.º 6/2019⁹ do projeto de norma regulamentar que visa regular a prestação inicial de informação pelas associações mutualistas abrangidas pelo regime transitório de supervisão para efeitos do exercício dos poderes que estão legalmente cometidos à ASF.

O Decreto-Lei n.º 59/2018, de 2 de agosto, que aprova o Código das Associações Mutualistas, estabelece um regime especial para as associações mutualistas em função da sua dimensão económica, determinando a aplicação de regras específicas do setor segurador às associações mutualistas abrangidas.

Atento o carácter inovador do regime, e a fim de assegurar uma adaptação gradual das referidas entidades ao novo quadro regulatório, o mencionado diploma consagra um período transitório de 12 anos, findo o qual, observados os requisitos legalmente previstos, as associações mutualistas em causa passam a estar plenamente sujeitas ao regime de supervisão financeira do setor segurador.

Neste contexto, o legislador conferiu um conjunto delimitado de poderes à ASF, a exercer por esta Autoridade de supervisão durante o período transitório de convergência, fixados no n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 59/2018, de 2 de agosto. Por sua vez, prevê o n.º 6 da citada disposição legal que a ASF defina, por norma regulamentar, o âmbito, a natureza e o formato da informação inerente aos poderes que lhe foram atribuídos.

No seguimento desta consulta pública foi aprovada, pela ASF, a Norma Regulamentar n.º 3/2020-R, de 12 de maio¹⁰.

⁸ Na totalidade, foram promovidos 7 processos de consulta pública.

⁹ Informação disponível em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/A5DEA87A-8815-479E-AEC6-089D0FC4DC20.htm>.

¹⁰ Publicada no *Diário da República* n.º 107, 2.ª série, de 02-06-2020.

1.2. Projetos legislativos relevantes com participação e acompanhamento da ASF

Trabalhos de transposição da Diretiva IORP II

A ASF prestou as funções de apoio técnico ao Governo no âmbito da proposta de lei que aprova o novo regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, transpondo a Diretiva IORP II.

Esta Proposta de Lei foi apresentada à Assembleia da República ainda no decorrer da XIII Legislatura, como Proposta de Lei n.º 209/XIII, tendo contudo caducado em 24 de outubro de 2019. No início da XIV Legislatura, o Governo submeteu à Assembleia da República idêntica iniciativa legislativa, a qual veio dar origem à Lei n.º 27/2020, de 23 de julho.

Das alterações preconizadas pelo novo regime jurídico de constituição e do funcionamento dos fundos de pensões em matéria de conduta de mercado, salienta-se a densificação de deveres de conduta de mercado, nomeadamente o reforço dos deveres de informação aos participantes e beneficiários de fundos de pensões, incluindo informação inicial e durante a fase de acumulação. A este respeito destacam-se a previsão dos seguintes documentos normalizados:

- a) No caso de fundos de pensões fechados ou adesões coletivas a fundos de pensões abertos, a “declaração sobre os benefícios da reforma”, com periodicidade anual, que fornece ao participante informações fundamentais sobre o seu plano de pensões de forma concisa;
- b) No caso de adesões individuais a fundos de pensões abertos, a previsão de obrigatoriedade de entrega ao contribuinte potencial – e previamente à celebração do respetivo contrato de adesão – do documento informativo com o resumo da informação pré-contratual aplicável de forma clara, sucinta e com linguagem simples.

As entidades gestoras devem definir uma política de tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, que deve prover a que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a entidade gestora e prever que sejam instituídos os mecanismos necessários a assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a comercialização de adesões individuais a fundos de pensões abertos são adequadas, consoante aplicável, ao perfil dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários.

Devem igualmente instituir uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, relativas aos respetivos atos ou omissões, que seja desempenhada por pessoas idóneas que detenham qualificação profissional adequada.

Finalmente, destaca-se também o estabelecimento da obrigação de as entidades gestoras definirem uma política de conceção e aprovação de fundos de pensões abertos de adesão individual, que assegure a identificação do perfil dos participantes que constituem o mercado alvo desse fundo de pensões, bem como a obrigação de garantir que a estratégia de distribuição definida é consistente com esse mercado identificado, assim contribuindo para evitar casos de vendas inadequadas.

1.3. CNSF

O CNSF, regulado pelo Decreto-Lei n.º 228/2000, de 23 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Leis n.º 211-A/2008, de 3 de novembro, e n.º 143/2013, de 18 de outubro e pela Lei n.º 118/2015, de 31 de agosto, é constituído pela ASF, pelo BdP e pela CMVM, desenvolvendo trabalhos de interesse transversal aos seus membros.

Em 2019¹¹ destacam-se, no domínio da conduta de mercado:

- i) o acompanhamento da tramitação do procedimento legislativo referente à implementação do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados a nível nacional, que culminou com a publicação da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
- ii) a aprovação da constituição de um grupo de trabalho para a análise do regime jurídico e elaboração de eventuais propostas legislativas que têm em vista a implementação do Regulamento (UE) 2019/1238 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo ao PEPP;
- iii) o envio ao Ministério das Finanças do relatório do CNSF sobre as vantagens e os riscos inerentes à ponderação de um eventual quadro regulatório dos riscos específicos associados à comercialização dos produtos de crédito com garantia hipotecária que configurem os denominados *Equity Release Schemes* e aconselhamento sobre o respetivo conteúdo caso seja tomada esta opção, para consideração e decisão pelo Governo em sede de iniciativa legislativa.

¹¹ O relatório de atividade do CNSF relativo ao ano de 2019 encontra-se disponível em: <https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/5BAFAC2D-FA27-4D4A-86B4-DF2371786876/0/Relat%C3%B3riodeAtividadesCNSF2019.pdf>.

2. Iniciativas internacionais relevantes

Durante o ano de 2019, a ASF acompanhou os projetos regulatórios com impacto no setor segurador e dos fundos de pensões desenvolvidos internacionalmente, entre os quais se destacam as seguintes iniciativas.

PEPP

Foi publicado em 25 de julho de 2019 o Regulamento (UE) 2019/1238 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019 (Regulamento PEPP)¹². Este regulamento tem como objetivo criar um produto portátil entre Estados-Membros que permita satisfazer as necessidades de poupança para reforma de trabalhadores sujeitos ou dispostos a maior mobilidade do seu local de trabalho. Para o efeito, prevê a harmonização de um conjunto de características fundamentais do produto, nomeadamente em matéria de conteúdo mínimo do contrato, regras de registo, tipo de prestadores, deveres de informação, regras de distribuição ou de políticas de investimento.

Os PEPP encontram-se sujeitos a um pedido de registo junto das Autoridades nacionais competentes, podendo ser oferecidos por instituições financeiras de diferentes setores, incluindo empresas de seguros que operam no ramo Vida e IORPs que estejam autorizadas, ao abrigo do direito nacional, a gerir produtos individuais de reforma.

Encontram-se neste momento em elaboração os atos delegados a serem aprovados pela Comissão Europeia tendentes à regulamentação das soluções previstas no Regulamento PEPP, que produzirá os seus efeitos 12 meses após a publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* desses atos delegados.

Financiamento sustentável

A sustentabilidade ocupa uma posição central no projeto da União Europeia, considerando-se fundamental que os intervenientes no mercado financeiro disponibilizem as informações necessárias para permitir que os investidores finais tomem decisões de investimento informadas em matéria de sustentabilidade.

¹² Publicado no *Jornal Oficial da União Europeia* L 198, de 25-07-2019, págs. 1 a 63.

Neste sentido, a 9 de dezembro, foi publicado o Regulamento (UE) n.º 2019/2088, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, que estabelece regras harmonizadas de transparência aplicáveis, por um lado, aos intervenientes no mercado financeiro, quanto à integração dos riscos em matéria de sustentabilidade e à consideração dos impactos negativos para a sustentabilidade nos seus processos, e, por outro, aos consultores financeiros, no âmbito da prestação de informações relacionadas com a sustentabilidade em relação a produtos financeiros. Adicionalmente, o Regulamento (UE) n.º 2019/2089, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, publicado na mesma data, estabelece os requisitos mínimos aplicáveis a dois novos índices de referência:

- i) Índices de referência da UE para a transição climática; e
- ii) Índices de referência da UE alinhados com o Acordo de Paris a nível da União.

Revisão da Diretiva n.º 2009/103/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009

A 24 de maio de 2018, a Comissão Europeia apresentou uma proposta de alteração da Diretiva n.º 2009/103/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade. Em 13 de fevereiro de 2019 o Parlamento Europeu adotou 54 alterações à proposta e a 13 de dezembro de 2019 foi alcançado o acordo político no seio do Conselho da União Europeia.

Entre as alterações propostas, destaca-se o facto de se prever a obrigação de as vítimas de acidentes de viação serem indemnizadas pelos danos sofridos mesmo quando a empresa de seguros da pessoa responsável tenha sido declarada insolvente. Para o efeito, os Estados-Membros devem criar ou designar um organismo que preste a indemnização inicial aos lesados com residência habitual no seu território, e que tenham o direito de exigir essa indemnização junto do organismo criado ou designado para o efeito no Estado-Membro de estabelecimento da empresa de seguros que emitiu a apólice do veículo da pessoa responsável. Adicionalmente, prevêem-se ainda relevantes clarificações relativamente à cobertura garantida pelo seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, tornadas necessárias tanto em decorrência de jurisprudência recente do Tribunal de Justiça da União Europeia, como pela evolução tecnológica aplicada à mobilidade.

Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (CCPFI) da EIOPA

No âmbito das atribuições e competências cometidas à EIOPA no quadro da tutela do consumidor e da monitorização de atividades financeiras, os projetos no âmbito da conduta de mercado têm vindo a ser desenvolvidos pelo CCPFI¹³, destacando-se os que a seguir se elencam.

Riscos de conduta no decurso do ciclo de vida dos produtos de seguros

A 20 de fevereiro, a EIOPA divulgou o resultado de uma análise aos principais fatores determinantes de riscos de conduta da perspetiva do ciclo de vida dos produtos de seguros¹⁴- ou seja desde o momento anterior à celebração do contrato de seguro até ao momento em que cessam as obrigações decorrentes do mesmo, bem como o potencial impacto destes fatores em termos de prejuízo para o cliente do setor segurador.

Para o efeito, os potenciais riscos de conduta foram agrupados tendo como base as fases do ciclo de vida dos produtos de seguros:

- i) riscos associados ao modelo de negócios e administração;
- ii) riscos associados à conceção do produto;
- iii) riscos associados à prestação dos serviços; e
- iv) riscos associados à gestão dos produtos.

Segundo relatório sobre os custos e o desempenho passado de produtos de investimento a retalho

A Comissão Europeia dirigiu à EIOPA, ESMA e EBA um pedido formal para a recolha e análise regular de informação sobre os custos e o desempenho passado de produtos de investimento a retalho distribuídos no mercado europeu. No caso do setor segurador e dos fundos de pensões, consideraram-se incluídos neste conceito os produtos de investimento com base em seguros e os produtos de pensões individuais.

Neste âmbito, a EIOPA publicou, a 6 de abril, o segundo relatório nesta matéria¹⁵. A nível nacional, a informação utilizada para este efeito foi recolhida através do envio de dois questionários elaborados pela EIOPA – um referente a produtos de investimento com base em seguros e outro a produtos de pensões – para uma amostra selecionada pelas Autoridades de supervisão, com

¹³ Grupo de trabalho que se ocupa genericamente de questões do foro da proteção do consumidor e da inovação financeira no contexto organizacional da EIOPA.

¹⁴ Documento disponível em: https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/pdfs/2018.6644_en_03_mod-gp_0.pdf.

¹⁵ Documento disponível em: https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/cost_and_past_performance_report_corrigendum.pdf

base nos critérios determinados por aquela, mediante a emissão da Carta-Circular n.º 3/2019, de 23 de julho.

Análise temática em matéria de seguros de viagem

A 1 de outubro, a EIOPA divulgou os resultados da análise temática desenvolvida, em julho de 2018, em matéria de “seguros de viagem” e dos respetivos riscos no âmbito da proteção do consumidor¹⁶. Simultaneamente, foi também divulgado um alerta¹⁷, adotado por esta Autoridade com base nas conclusões da referida análise temática, dirigido ao mercado, instando os operadores a refletir sobre os modelos de negócios implementados e as consequências dos mesmos para os consumidores, tendo como referência o enquadramento legal resultante da Diretiva sobre a Distribuição de Seguros, nomeadamente em matéria de conflitos de interesses e política de conceção e aprovação de produtos de seguros.

OCDE

Relativamente à OCDE, a ASF acompanha os trabalhos do *Insurance and Private Pensions Committee*, que tem como função promover sistemas de seguros e de pensões eficientes, abertos e sãos, com base em elevados níveis de transparência, confiança e integridade, bem como do *Working Party on Private Pensions*, da INFE, da *Task Force on Insurance Statistics* e da *Task Force on Pension Statistics*.

Ainda neste âmbito, é de assinalar a publicação, a 20 de março de 2019, do estudo “*OECD Reviews of Pension Systems: Portugal 2019*”¹⁸, que apresenta uma caracterização do sistema de pensões nacional, incluindo os regimes de pensões complementares, e providencia recomendações sobre melhorias que podem vir a ser introduzidas.

¹⁶ Documento disponível em:
https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa_thematic_review_travel_insurance_oct2019.pdf.

¹⁷ Documento disponível em:
https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa_supervisoryresponsetotindingsofthematicreviewtravelinsurance_oct2019.pdf.

¹⁸ Documento disponível em:
<https://www.oecd.org/portugal/oecd-reviews-of-pension-systems-portugal-9789264313736-en.htm>

3. Iniciativas legislativas ou regulamentares em fase de desenvolvimento

No domínio de iniciativas legislativas em curso com relevo no âmbito da conduta de mercado, assinalam-se duas iniciativas legislativas que se encontram em fases diferentes do processo legislativo e sobre matérias muito distantes mas que têm um impacto muito relevante não só ao nível do setor financeiro, como a nível socioeconómico de índole mais geral: trata-se do novo regime jurídico de constituição e funcionamento dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras (cf. ponto 1.2 *supra*) e do anteprojecto de revisão do RJSORCA, cuja elaboração se encontra em fase final.

No âmbito de processos regulatórios conduzidos externamente à ASF, relevam a nível nacional, no âmbito do CNSF, os trabalhos de operacionalização do Regulamento relativo ao PEPP e, ao nível da União Europeia, o processo de revisão da Diretiva relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade.

Entre os processos regulamentares em curso com maior enfoque na matéria da conduta de mercado, ressalta a conclusão do processo de revisão da norma regulamentar relativa à conduta de mercado e a norma regulamentar que densifica os deveres previstos no RJDSR.

No que se refere ao relacionamento com o consumidor, e com vista a disciplinar a gestão de reclamações pela ASF, prevê-se a aprovação de uma norma regulamentar com vista a definir os procedimentos a adotar, quer por parte dos operadores supervisionados quer dos consumidores de seguros e de fundos de pensões.

**Atividade
de supervisão
e enforcement
da conduta
de mercado**



1. Atividade de supervisão comportamental



atividade de supervisão comportamental assenta na realização de dois tipos de ações de supervisão, *on-site* e *off-site*, consoante a informação seja recolhida pelas equipas em deslocação às instalações das entidades supervisionadas ou analisada principalmente nas instalações da ASF¹⁹.

O planeamento das ações de supervisão no caso das empresas de seguros²⁰ é levado a cabo tendo em consideração um modelo de avaliação baseado no risco, através do qual se procura identificar o perfil de risco dos operadores supervisionados. Este modelo prevê que cada operador seja objeto de uma avaliação a três níveis:

- Risco global: avaliação comum às áreas de Vida e Não Vida, consistindo em fatores de risco transversais, tais como dimensão, canais de distribuição utilizados, nível de solvência e publicidade levada a cabo por cada empresa de seguros;
- Risco setorial: avaliação dos riscos de conduta no âmbito do ramo Vida e dos ramos Não Vida, tais como, a nível meramente ilustrativo, o risco associado às reclamações, às práticas de gestão de sinistros e de subscrição, incluindo a prestação de informação contratual e pré-contratual, e o risco de fraude;
- Risco específico: avaliação de situações pontuais com especial gravidade em matéria de supervisão comportamental, sendo que este fator só será avaliado e incorporado no modelo quando tal se justifique.

¹⁹ Na primeira situação, distinguem-se ainda duas formas possíveis, consoante os técnicos de supervisão (i) se apresentem nessa qualidade, denominando-se por “credenciadas”, podendo ou não existir um aviso prévio, ou (ii) se apresentem como potenciais clientes, designando-se por “cliente-mistério”.

²⁰ Encontra-se em finalização o modelo de avaliação baseado no risco para as sociedades gestoras de fundos de pensões.

Por sua vez, a supervisão da mediação de seguros e novos canais pretende assegurar a definição, implementação e exercício do processo de supervisão, também, através de ações de supervisão *on-site* e *off-site* que permitam garantir o cumprimento por mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório, e por novos canais de distribuição, das regras previstas no RJDSR²¹, assim como na restante legislação e regulamentação aplicáveis à atividade de distribuição de seguros e à publicidade.

Para além da supervisão da atividade dos mediadores de seguros residentes, ou cuja sede social se situe em Portugal (no caso dos operadores na forma jurídica “pessoa coletiva”), é de salientar que as competências de supervisão da atividade de mediação de seguros se alargam, de igual modo, a distribuidores registados em Portugal, que exercem atividade no território de outros Estados-Membros da União Europeia, através das respetivas sucursais ou em regime de LPS, bem como à supervisão, em território português, das disposições legais e regulamentares aplicáveis a distribuidores de seguros registados em outros Estados-Membros da União Europeia, autorizados a exercer essa atividade em Portugal, igualmente através de sucursal ou em regime de LPS.

Tendo em consideração a dimensão do universo de operadores sujeitos à supervisão da ASF, é essencial a prossecução de um modelo de avaliação baseado no risco, o qual está subjacente ao planeamento das ações de supervisão²² na área da mediação de seguros, e que procura perceber o perfil de risco dos operadores supervisionados, racionalizando os recursos de supervisão e orientando os mesmos para os temas com irregularidades mais graves ou sistemáticas, e que potencialmente possam implicar maiores prejuízos para os tomadores de seguros, segurados e beneficiários de seguros, assim como para o bom funcionamento do mercado.

Face à importância do digital, e para além do acompanhamento da evolução dos novos canais de distribuição, a ASF procura também identificar e enquadrar os desafios originados pelo desenvolvimento tecnológico e digital.

Uma última referência, nesta introdução, à reestruturação orgânica ocorrida em 2019 na ASF, no que à conduta de mercado diz respeito, com a integração dos recursos humanos e das

²¹ Não obstante o novo RJDSR ter produzido efeitos a partir de 1 de outubro de 2018 (n.º 1 do artigo 16.º da Lei n.º 7/2019), foi efetivamente durante o ano de 2019 que se materializou a sua aplicação junto dos vários operadores existentes no mercado da distribuição de seguros.

²² A planificação das ações de supervisão tem como objetivos principais: (i) a verificação da conformidade técnica, legal e regulamentar da atividade dos mediadores de seguros; (ii) a obtenção de esclarecimentos detalhados e recolha de dados ou documentação, relativos ao exercício daquela atividade; (iii) proceder à realização de inspeções nas instalações dos distribuidores supervisionados; (iv) evitar ou eliminar irregularidades (se necessário, inclusive, mediante o recurso a medidas sancionatórias); e (v) emitir recomendações e determinações específicas para fazer cessar irregularidades entretanto detetadas.

competências do então Departamento de Relações com os Consumidores no Departamento de Supervisão Comportamental. Esta mudança foi motivada pelo objetivo estratégico de reforçar a proteção do consumidor, criando condições para uma melhor articulação entre o apoio ao consumidor e a supervisão da conduta de mercado.

Passando concretamente às atividades de supervisão desenvolvidas, os dados constantes do quadro 1 permitem concluir que, em 2019, se registou um decréscimo de 0,8% no número de ações de supervisão no âmbito dos seguros e dos fundos de pensões, face ao ano anterior, em resultado da diminuição de 1,2% do número de ações *off-site*, apesar de se ter verificado um acréscimo de 9,5% de ações de supervisão *on-site*.

Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões

	2018	2019	Variação 2018 / 2019
<i>Off-site</i>	1 269	1 254	-1,2%
<i>On-site</i>	42	46	9,5%
Total	1 311	1 300	-0,8%

Quadro 1

Saliente-se que os dados referentes às ações de supervisão *off-site* a empresas de seguros e a fundos de pensões não incluem as ações que tiveram origem em reclamações e denúncias, as quais totalizaram 79, em 2019, referindo-se, na maioria dos casos, aos ramos Não Vida, à semelhança do que sucedeu em 2018.

Apesar do seu decréscimo relativamente ao ano anterior, as ações *off-site* continuam a apresentar uma expressão muito superior à das ações *on-site*, uma vez que estas últimas são bastante mais exigentes ao nível dos recursos necessários para a sua análise e tramitação, bem como para as respetivas ações de *follow-up*. Quando as ações *on-site* assumem a forma de ações credenciadas apresentam especial relevância, na medida em que, ao permitir verificar junto dos operadores a forma como a atividade é desenvolvida, tal aumenta a proximidade com as entidades supervisionadas, promovendo o contacto direto com a supervisão e possibilitando, também, uma abordagem mais pedagógica.

Já no que se refere à mediação de seguros, verifica-se no quadro 2 que, em 2019, as ações de supervisão levadas a cabo através de acompanhamento *off-site* representaram aproximadamente 85% do total, tendo o acompanhamento *on-site*, através das ações baseadas em observações

presenciais pelas equipas de técnicos de supervisão nas instalações / estabelecimentos dos distribuidores de seguros, um peso de cerca de 15%.

Número de ações de supervisão – Mediação de seguros

	2018	2019	Variação 2018 / 2019
<i>Off-site</i>	286	338	18,2%
<i>On-site</i>	59	60	1,7%
Total	345	398	15,3%

Quadro 2

Conclui-se, assim, que o peso das ações *off-site* é mais predominante na supervisão das empresas de seguros e dos fundos de pensões, sendo que na supervisão da mediação de seguros é comparativamente mais utilizada a metodologia *on-site*.

É importante sublinhar que a apreciação das atividades desenvolvidas pela ASF, em sede de supervisão comportamental, não pode ser efetuada exclusivamente com base nos elementos estatísticos ou quantitativos. Face à diversidade das matérias e práticas analisadas no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, torna-se relevante atender à abordagem qualitativa das matérias que são definidas como prioritárias em cada momento, em função da sua especial complexidade, da perceção das práticas de mercado adotadas pelos operadores, assim como de critérios de risco e das formas de acompanhamento consideradas mais adequadas a cada caso.

1.1. Supervisão *off-site*

Em 2019, metade das ações de supervisão *off-site* às empresas de seguros e aos fundos de pensões debruçaram-se sobre o ramo Vida, devendo-se esta preponderância, essencialmente, à análise dos Documentos de Informação Fundamental (DIFs)²³ dos produtos de seguros designados como PRIIPs²⁴, reportados pelos operadores²⁵. Contudo, salienta-se, igualmente,

²³ Definidos no Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017 (JO, L, 100, de 12-04-2017, p. 1).

²⁴ No âmbito do Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014 (JO, L, 352, de 09-12-2014, p. 1).

²⁵ Em cumprimento do estabelecido na Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, que aprovou o regime jurídico dos pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs).

o acompanhamento das práticas adotadas pelas empresas de seguros no domínio dos ramos Não Vida, que representou 35% das iniciativas enquadradas neste tipo de supervisão (gráfico 1).

Áreas das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões

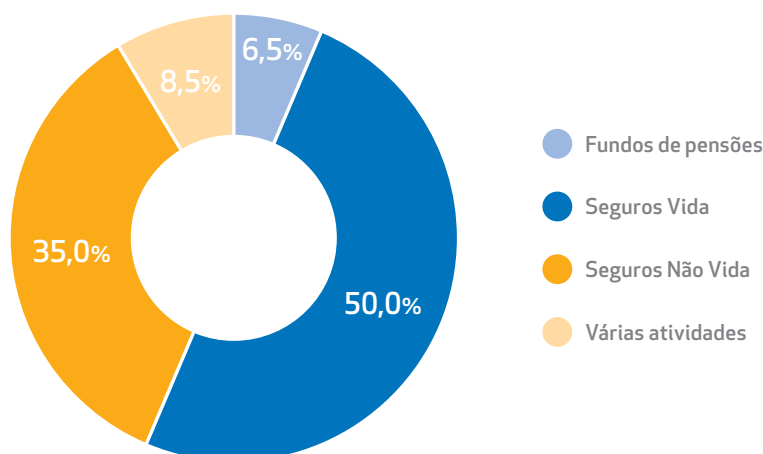


Gráfico 1

No quadro 3 é identificada a origem das ações de supervisão *off-site*, por áreas, verificando-se a especial relevância das informações reportadas pelas próprias empresas de seguros, que originaram 86,8% deste tipo de processos.

Assim, a análise das informações reportadas incidiram na sua maioria sobre o ramo Vida, e relacionaram-se, especialmente, com notificações de DIFs, com a monitorização do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização²⁶ e com reportes periódicos sobre a prevenção do BCFT, bem como sobre os procedimentos adotados pelas empresas de seguros no âmbito da prevenção da fraude e da gestão de reclamações.

Os fundos de pensões constituíram a principal área das ações de supervisão sobre os sítios dos operadores na Internet, representando 57% deste tipo de ações. Esta metodologia mostrou-se mais apropriada ao controlo das publicações obrigatórias efetuadas pelas respetivas entidades gestoras, designadamente em relação às carteiras dos fundos de pensões abertos e ao exercício dos direitos de voto nas sociedades emitentes dos valores mobiliários que integram o património dos fundos de pensões.

²⁶ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

Uma grande parte das ações realizadas na sequência de outras fontes de informação relacionou-se com o ramo Vida, representando 38,2%, tendo os ramos Não Vida assumido também especial importância, 31,6%. Estas ações relacionaram-se principalmente com produtos específicos e com algumas publicações efetuadas pelos operadores.

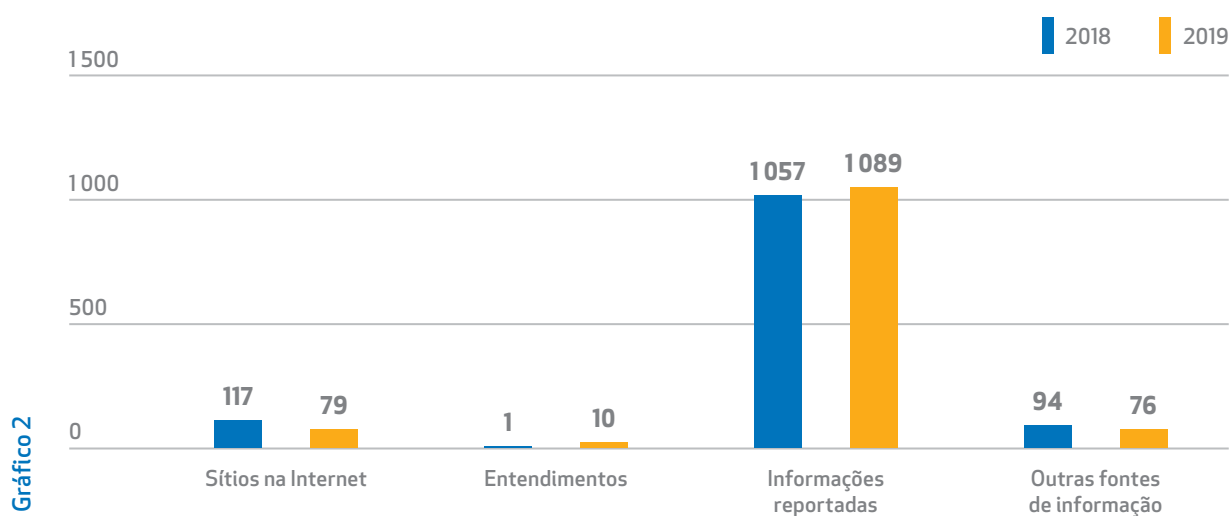
Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões

Supervisão <i>off-site</i>			2019
Sítios na Internet			6,30%
	Fundos de pensões	45	57,00%
	Seguros Vida	33	41,80%
	Seguros Não Vida	1	1,30%
Subtotal		79	
Entendimentos			0,80%
	Fundos de pensões	1	10,00%
	Seguros Vida	2	20,00%
	Seguros Não Vida	2	20,0%
	Várias atividades	5	50,00%
Subtotal		10	
Informações reportadas			86,80%
	Fundos de pensões	31	2,90%
	Seguros Vida	563	51,70%
	Seguros Não Vida	412	37,80%
	Várias atividades	83	7,60%
Subtotal		1 089	
Outras fontes de informação			6,10%
	Fundos de pensões	5	6,60%
	Seguros Vida	29	38,20%
	Seguros Não Vida	24	31,60%
	Várias atividades	18	23,70%
Subtotal		76	
Total		1 254	

Quadro 3

Analisado o gráfico 2, conclui-se que as ações *off-site* com origem em informações reportadas mantiveram a predominância e evidenciaram, mesmo, um ligeiro crescimento relativamente ao ano anterior, enquanto se observa um decréscimo nas ações com base nos sítios dos operadores na Internet e nas ações originadas em outras fontes de informação.

Origem das ações de supervisão *off-site* (2018-2019) – Seguros e fundos de pensões



Como referido previamente, foram ainda efetuadas 79 ações na sequência de reclamações ou denúncias, que se centraram principalmente nos ramos Não Vida, à semelhança do que havia sucedido em 2018. Saliente-se, porém, que este tipo de ações aumentou ligeiramente face ao ano transato, em que foram tratadas 71 reclamações.

Apesar de estas ações não estarem incluídas na informação estatística anteriormente apresentada, constituem uma parte não despreciable da atividade regular da ASF e representam uma oportunidade adicional para a identificação de matérias prioritárias suscetíveis de justificar novas ações por parte da ASF, tanto na área da supervisão como na área regulatória.

Por sua vez, no quadro 4 são identificados os diferentes temas que foram objeto de ações de supervisão *off-site* em 2019. Neste âmbito, assumiram especial relevo as ações centradas no controlo das publicações obrigatórias pelas empresas de seguros, representando quase a totalidade das ações efetuadas aos sítios dos operadores na Internet e das ações originadas por outras fontes de informação e ainda 16,7% das ações que tiveram origem nas informações reportadas.

Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões

Supervisão <i>off-site</i>		2019	
Sítios na Internet	Publicações obrigatórias	75	94,90%
	Informação pré-contratual	3	3,80%
	Informação contratual	1	1,30%
Subtotal		79	
Entendimentos	Norma Conduta de Mercado	1	10,00%
	Notificação - Produtos Vida	1	10,00%
	Vários	8	80,00%
Subtotal		10	
Informações reportadas	Publicações obrigatórias	182	16,70%
	Informação pré-contratual	37	3,40%
	Informação contratual	76	7,00%
	Informação durante a vigência	89	8,20%
	Branqueamento de capitais	58	5,30%
	CPRS	65	6,00%
	Norma Conduta de Mercado	219	20,10%
	Regularização de sinistros exceto CPRS	1	0,10%
	Notificação - Produtos Vida	276	25,30%
	Outras práticas incorretas	1	0,10%
	Vários	2	0,20%
	Outros	83	7,60%
Subtotal		1089	
Outras fontes de informação	Publicidade	3	4,00%
	Publicações obrigatórias	63	82,90%
	Informação pré-contratual	1	1,30%
	Informação contratual	4	5,30%
	Incumprimento contratual	1	1,30%
	Celebração do contrato	1	1,30%
	Discriminação - deficiência / risco agravado	2	2,60%
	Regularização de sinistros exceto CPRS	1	1,30%
Subtotal		76	
Total		1254	

Quadro 4

As referidas monitorizações incidiram, principalmente, sobre as seguintes divulgações:

- Documentos de prestação de contas das empresas de seguros, ou de outras sociedades que as controlem e se encontrem obrigadas a elaborar demonstrações financeiras consolidadas (Norma Regulamentar n.º 4/2005 R, de 28 de fevereiro²⁷ com a redação dada pela Norma Regulamentar n.º 3/2008-R, de 6 de março²⁸), e das sociedades gestoras de fundos de pensões (Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio²⁹);
- Relato financeiro dos fundos de pensões (Norma Regulamentar n.º 7/2010 R, de 4 de junho³⁰);
- Carteiras dos fundos autónomos dos seguros de vida do tipo PPR, PPE e PPR/E (Norma Regulamentar n.º 5/2003 R, de 12 de fevereiro³¹) e dos fundos de pensões abertos (Decreto Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, republicado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro);
- Forma como foi exercido o direito de voto nas sociedades emitentes dos valores mobiliários que integram o património dos fundos de pensões (Norma Regulamentar n.º 7/2007 R, de 17 de maio³²);
- Recomendações dos provedores de clientes das empresas de seguros e dos provedores dos participantes e beneficiários das adesões individuais a fundos de pensões abertos (Norma da Conduta de Mercado e Decreto Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, na sua atual redação);
- Relatório sobre a solvência e a situação financeira das empresas de seguros, relatório do Revisor Oficial de Contas e relatório do Atuário Responsável (Norma Regulamentar n.º 2/2017-R, de 24 de março³³);
- Informação a disponibilizar no sítio da ASF na Internet sobre as comissões e a rentabilidade dos PPR não ligados (Norma Regulamentar n.º 15/2008-R, de 4 de dezembro³⁴);
- Informação geral relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros (Norma da Conduta de Mercado);

²⁷ Publicada no *Diário da República* n.º 51, 2.ª série, de 14 de março de 2005.

²⁸ Publicada no *Diário da República* n.º 56, 2.ª série, de 19 de março de 2008.

²⁹ Publicada no *Diário da República* n.º 117, 2.ª série, de 20 de junho de 2007.

³⁰ Publicada no *Diário da República* n.º 120, 2.ª série, de 23 de junho de 2010.

³¹ Publicada no *Diário da República* n.º 51, 2.ª série, de 1 de março de 2003.

³² Publicada no *Diário da República* n.º 117, 2.ª série, de 20 de junho de 2007.

³³ Publicada no *Diário da República* n.º 70, 2ª Série, de 07 de abril de 2017.

³⁴ Publicada no *Diário da República* n.º 252, 2ª Série, de 31 de dezembro de 2008.

- Condições de pagamento do valor de resgate e do valor de reembolso no vencimento dos contratos de seguros de vida de capitalização e nas operações de capitalização (Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto).

No que se refere às informações reportadas pelos operadores assumiu ainda especial relevância as notificações de produtos do ramo Vida, em especial a notificação dos DIFs prevista no regime jurídico dos PRIIPs, como anteriormente mencionado.

Salienta-se, ainda, outra informação reportada à ASF relativamente às seguintes matérias:

- Relatórios relativos à gestão de reclamações (Norma da Conduta de Mercado);
- Mecanismos e procedimentos especificamente adotados no âmbito da política antifraude (Norma da Conduta de Mercado e Circular n.º 1/2017, de 15 de fevereiro³⁵);
- Procedimentos especificamente adotados no âmbito da prevenção do BCFT (Circular n.º 1/2017, de 15 de fevereiro);
- Informações contratuais no âmbito do registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização (Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, e Norma Regulamentar n.º 14/2010-R, de 14 de outubro³⁶, republicada pela Norma Regulamentar n.º 7/2013-R, de 24 de outubro³⁷);
- Cumprimento dos prazos de regularização de sinistros automóvel (Norma Regulamentar n.º 16/2007 R, de 20 de dezembro³⁸, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009 R, de 14 de maio³⁹, e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro⁴⁰) e respetiva publicação dos tempos médios de regularização de sinistros automóvel;
- Análise das políticas antifraude implementadas pelas empresas de seguros;
- Análise do ramo Responsabilidade Civil Geral;

³⁵ Disponível para consulta em:

<https://www.asf.com.pt/winlib/winlibimg.aspx?skey=6348363AF5994E8FBA5015A1C6FB8D98&doc=25752&img=9250&save=true>.

³⁶ Publicada no *Diário da República* n.º 219, 2.ª série, de 12 de novembro de 2013.

³⁷ Publicada no *Diário da República* n.º 26, 2.ª série, de 6 de fevereiro de 2018.

³⁸ Publicada no *Diário da República* n.º 20, 2.ª série, de 19 de janeiro de 2008.

³⁹ Publicada no *Diário da República* n.º 105, 2.ª série, de 1 de junho de 2009.

⁴⁰ Publicada no *Diário da República* n.º 241, 2.ª série, de 15 de dezembro de 2010.

- Análise sobre a situação atual do tratamento de dados pessoais pelas empresas de seguros, à luz da entrada em vigor do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Por sua vez, no que concerne à supervisão da mediação de seguros, manteve-se em 2019 a tendência evidenciada em anos anteriores, relativamente ao enfoque colocado pela ASF nas informações reportadas, de que são exemplos a análise e divulgação de informações ao consumidor⁴¹ e a avaliação do cumprimento dos requisitos de dispersão de carteira dos corretores de seguros, nos termos previstos no RJDSR e na Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de dezembro⁴².

Tendo em conta a informação apresentada no quadro 5, importa também salientar o incremento das ações de supervisão *off-site* com origem em “Outras fontes de informação”, sendo que a verificação das condições de exercício decorrente de informações obtidas sobre práticas de mediadores de seguros continuam a representar um grande contributo para aquelas ações, à semelhança do que já se verificava em 2018.

De igual forma, a análise da conformidade da publicidade em “Sítios na Internet” de mediadores de seguros também contribuiu com alguma relevância para o aumento total verificado nas ações de supervisão *off-site* desenvolvidas.

Origem das ações de supervisão *off-site* da mediação de seguros em 2018 e 2019

Quadro 5

	2018		2019	
Sítios na Internet	1	0,3%	16	4,7%
Entendimentos	0	-	1	0,3%
Informações reportadas	253	88,5%	272	80,5%
Outras fontes de informação	32	11,2%	49	14,5%
Total	286		338	

⁴¹ Em particular os documentos de prestação de contas dos corretores de seguros e dos mediadores de resseguros, bem como de outros mediadores de seguros com remunerações anuais de montante igual ou superior a um milhão de euros (Norma Regulamentar n.º 15/2009-R, de 30 de dezembro).

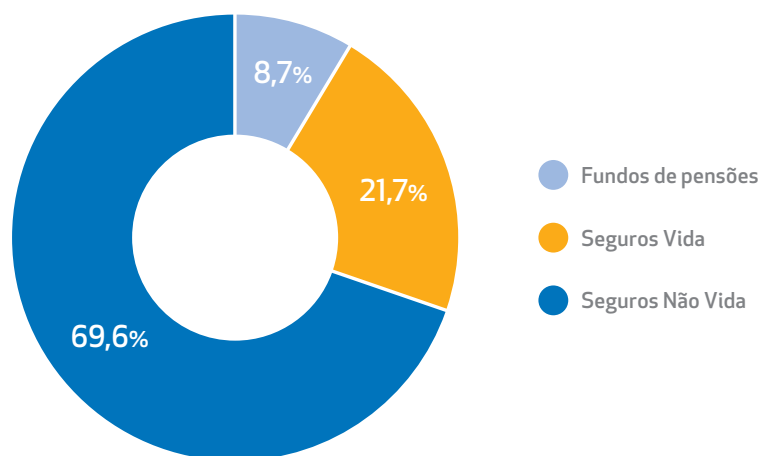
⁴² Publicada no *Diário da República* n.º 20, 2.ª série, de 29 de janeiro de 2007.

1.2. Supervisão *on-site*

Como decorre da análise do gráfico 3, no âmbito da supervisão *on-site*, 69,6% das inspeções efetuadas em 2019 às empresas de seguros e aos fundos de pensões incidiram maioritariamente sobre os ramos Não Vida, sendo os seguros de Vida responsáveis por 21,7% das ações realizadas.

No entanto, e como já referido anteriormente, não deve ser feita uma leitura destes valores estritamente em função da sua expressão estatística, devido ao carácter transversal da análise à atividade das entidades supervisionadas, realizada em algumas ações de supervisão, bem como ao grau de complexidade das mesmas.

Áreas da supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões



O quadro 6 permite concluir que a maior parte das ações de supervisão *on-site*, em 2019, assumiu a forma de ações credenciadas, sendo que metade das mesmas versou sobre os ramos Não Vida. Este segmento de negócio foi também o objetivo das ações do tipo “cliente-mistério”.

As práticas relativas ao ramo Vida e aos fundos de pensões foram analisadas em cerca de 36% e 14% das ações credenciadas, respetivamente.

Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões

Supervisão <i>on-site</i>		2019	
"Cliente-mistério"		38,10%	
	Seguros Não Vida	18	100,00%
Subtotal		18	
Credenciadas		60,90%	
	Fundos de pensões	4	14,30%
	Seguros Vida	10	35,70%
	Seguros Não Vida	14	50,00%
Subtotal		28	
Total		46	

Quadro 6

Através da análise do gráfico 4, conclui-se que em 2019 foram reforçadas as ações de supervisão *on-site* credenciadas enquanto as ações do tipo "cliente-mistério" diminuíram face ao período homólogo.

Ações de supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões

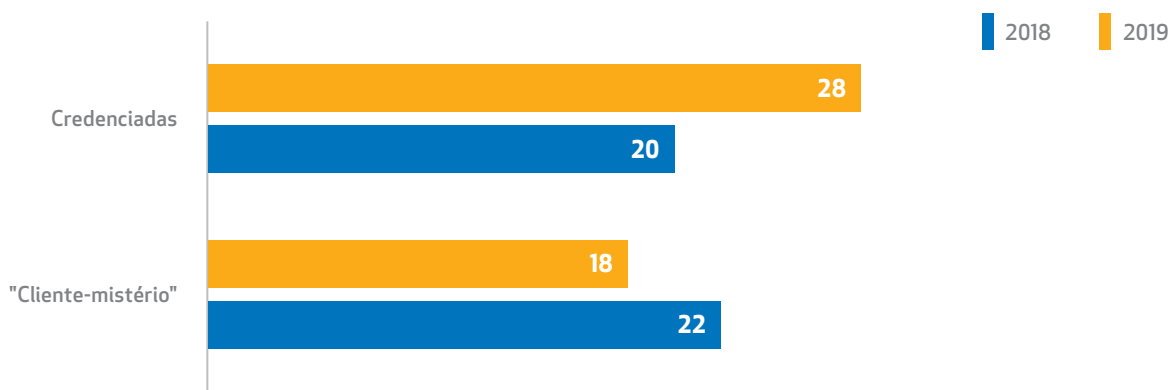


Gráfico 4

Da informação apresentada no quadro 7 importa realçar que, nas ações "cliente-mistério" assumiu preponderância a monitorização das práticas de funcionamento dos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) das empresas de seguros, ao abrigo do Decreto Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

As ações credenciadas às empresas de seguros incidiram sobre diversas matérias, das quais se salienta a análise da informação pré-contratual e contratual disponibilizada na comercialização de produtos, tanto do ramo Vida como dos ramos Não Vida, a análise sobre as políticas de conceção e aprovação de produtos, a regularização de sinistros, a análise dos procedimentos especificamente adotados no âmbito da prevenção do BCFT e, ainda, a função autónoma de gestão de reclamações.

Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões

Supervisão <i>on-site</i>		2019	
Cliente-mistério	Atividade não autorizada	3	16,70%
	Outros	15	83,30%
Subtotal		18	
Credenciadas	Informação pré-contratual	2	7,10%
	Informação contratual	4	14,30%
	Informação durante a vigência	4	14,30%
	Celebração do contrato	3	10,70%
	Branqueamento de capitais	2	7,10%
	CPRS	2	7,10%
	Norma Conduta de Mercado	4	14,30%
	Regularização de sinistros exceto CPRS	2	7,10%
	Vários	5	17,90%
	Subtotal		28
Total		46	

Quadro 7

Por último, no que se refere à gestão de fundos de pensões, a ASF prosseguiu a verificação da conformidade legal da informação prestada aos participantes e beneficiários, e da qualidade da informação prestada às comissões de acompanhamento, nos termos definidos, respetivamente nos artigos 60.º a 62.º e nos n.ºs 10 e 12 do artigo 53.º do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, com a redação dada pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, e pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho.

Passando à análise da mediação de seguros, cerca de 15% da atividade de supervisão culminou na realização de ações *on-site*, ou seja através de observações diretas pelas equipas de técnicos

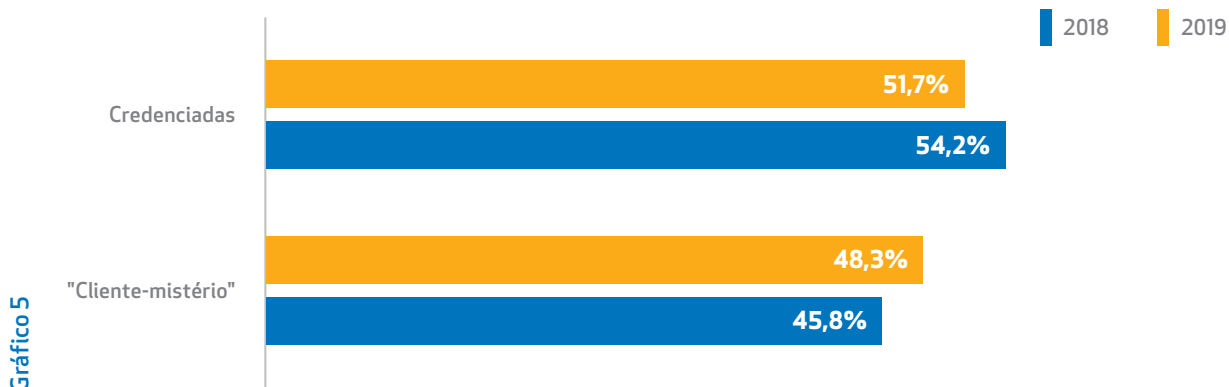
de supervisão, tendo aquelas ações sido distribuídas por estabelecimentos de distribuidores de seguros e em instalações de entidades não autorizadas a exercer essa atividade.

No contexto dos objetivos que se pretenderam atingir com a realização de ações *on-site*, quase 52% foram levadas a cabo de forma credenciada (com ou sem aviso prévio) e aproximadamente 48% de forma não credenciada, também denominada de “cliente-mistério” (gráfico 5)

Em linha com o que se tinha verificado em 2018, o número de ações *on-site* “cliente-mistério” voltou a aumentar em 2019 (para 29), tendo-se realizado 31 ações de supervisão credenciadas naquele ano (menos uma que em 2018).

Em 2019 verificou-se uma maior especificidade nas matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* credenciadas, sendo ainda de salientar que no caso das ações de supervisão *on-site* “cliente-mistério” houve um aumento de incidência na temática da verificação do exercício não autorizado da atividade de distribuição de seguros.

Distribuição das ações de supervisão *on-site* realizadas em 2018 e 2019 por método – Mediação de seguros



Decorre da análise do quadro 8 que a verificação do exercício não autorizado constituiu, à semelhança dos anos anteriores, uma das matérias em destaque nas ações de supervisão *on-site* na área da mediação de seguros, importando contudo diferenciar o seu objetivo consoante o método de ações levadas a cabo.

Assim, enquanto que nas ações “cliente-mistério” aquela verificação incidiu principalmente na confirmação da cessação de atividade de vários operadores, após o cancelamento pela ASF do seu registo enquanto mediadores, nas ações credenciadas a verificação do exercício não autorizado foi realizada, entre outras razões, no sentido de confirmar se existiu comercialização

de seguros por distribuidores de seguros, através da utilização de pontos de venda de entidades não autorizadas ao exercício dessa atividade (redes de distribuição).

As ações credenciadas levadas a cabo nos pontos de venda acima mencionados tiveram ainda como objetivo o despiste de situações em que os distribuidores de seguros naquelas redes de distribuição pudessem estar a utilizar pessoas sem qualificação adequada para esse efeito, verificando também a ASF, nessa ocasião, a conformidade de requisitos aplicáveis aos estabelecimentos de mediadores.

Adicionalmente, tendo sido publicada pela ASF a Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro⁴³, sobre a qualificação adequada, formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, a qual veio regulamentar os requisitos legais de qualificação aplicáveis aos mediadores de seguros singulares, aos membros de órgãos de administração responsáveis pela atividade de sociedades de mediação, bem como às PDEDS, esta matéria foi alvo de particular enfoque nas ações de supervisão *on-site* credenciadas.

No que diz respeito à verificação dos requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos, as ações de supervisão *on-site* "cliente-mistério" foram consideradas as mais adequadas. No entanto, em alguns casos aquela matéria foi tratada no âmbito de ações *on-site* credenciadas, nas quais se validou a existência de um número mínimo de PDEDS e do livro de reclamações, bem como de estabelecimentos abertos ao público não registados e/ou operadores não autorizados a exercer a atividade de distribuição de seguros.

Relativamente à supervisão da comercialização de contratos de seguro, o foco das ações credenciadas em 2019 centrou-se no cumprimento, pelos operadores, da prestação dos deveres de informação aos tomadores de seguros, tendo inclusivamente sido efetuadas ações de acompanhamento (*follow-up*) relacionadas com a verificação da adoção de recomendações anteriormente efetuadas pela ASF nessa matéria. A proteção dos tomadores de seguros foi também o objetivo principal das ações de supervisão com vista à análise do processo de colocação dos respetivos riscos pelos mediadores de seguros.

Por último, salienta-se que a avaliação do cumprimento de deveres relacionados com a prevenção do BCFT também foi objeto de atuação pela ASF, em particular na verificação da adoção de medidas que garantam que os colaboradores dos mediadores, com funções relevantes para efeitos dessa prevenção, tinham conhecimentos adequados sobre as suas obrigações.

⁴³ Publicada no *Diário da República* n.º 200, 2.ª série, de 17-10-2019.

Matérias analisadas nas ações de supervisão on-site da mediação de seguros em 2019 – Mediação de seguros

Matérias	Credenciadas	“Cliente-mistério”
Exercício não autorizado	19,4%	51,6%
Comercialização de contratos de seguro (negociação, proposta, deveres de informação e colocação de riscos)	11,9%	-
Requisitos legais aplicáveis às PDEDS / membros do órgão de administração responsáveis pela atividade	28,4%	-
Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo	1,5%	-
Sistema de comercialização através de redes de distribuição	11,9%	-
Requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / livro de reclamações	26,9%	48,4%

Quadro 8

1.3. Principais temas objeto da atividade de supervisão em 2019

1.3.1. Seguros

Relativamente aos temas abordados no âmbito das ações de supervisão em destaque neste ponto do Relatório, nos casos em que se revelou necessária a melhoria de procedimentos e / ou divulgação de informação, a ASF emitiu recomendações ou determinações específicas dirigidas às entidades supervisionadas, efetuando a verificação do seu cumprimento, através da monitorização e do acompanhamento, no sentido de corrigir as situações desconformes detetadas e, também, de prevenir a sua ocorrência.

Documentos de Informação Fundamental (DIF)

O Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014, alterado pelo Regulamento (UE) n.º 2016/2340, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, regula os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e produtos de investimento com base em seguros.

Por sua vez, o Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017, complementou o Regulamento (UE) n.º 1286/2014, estabelecendo normas técnicas de regulamentação no que diz respeito à apresentação, ao conteúdo, ao reexame e à revisão dos

Documentos de Informação Fundamental (DIFs), bem como às condições para o cumprimento do requisito de fornecimento de tais documentos.

A operacionalização do regime jurídico dos PRIIPs no ordenamento jurídico nacional foi efetuada pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, estabelecendo no artigo 5.º a obrigatoriedade de os DIFs serem notificados à ASF com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data pretendida para a respetiva disponibilização, e prevendo a possibilidade de serem divulgados no sítio desta Autoridade na Internet.

De modo a facilitar o reporte pelos operadores das referidas notificações e a agilizar os procedimentos de análise pela ASF da estrutura dos DIFs e a sua publicação no seu sítio na Internet, a ASF desenvolveu um processo de supervisão relativo à comercialização dos PRIIPs.

Assim, durante 2019, as ações de supervisão sobre esta matéria tiveram como principal objetivo verificar a estrutura dos DIFs notificados pelas empresas de seguros, previamente à sua divulgação, tendo a ASF solicitado, sempre que considerou necessário, alterações àqueles documentos ou esclarecimentos sobre o seu conteúdo.

Documento de Informação sobre Produto de Seguros (DIPS)

Os n.ºs 5 a 9 do artigo 20.º da Diretiva (UE) n.º 2016/97, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, estabelecem a obrigação de o distribuidor de seguros prestar ao cliente as informações pertinentes sobre o produto de seguros, de forma compreensível, de modo a permitir que o cliente tome uma decisão informada, tendo em conta a complexidade do produto de seguros e o tipo de cliente.

Relativamente à distribuição de produtos de seguros dos ramos Não Vida, aquelas informações são prestadas através de um documento normalizado de informação sobre o produto de seguros, em papel ou noutra suporte duradouro, o qual é elaborado pelo respetivo produtor.

Tendo em consideração a relevância daquele documento na prestação de informação pré-contratual, a ASF procedeu a uma análise, por amostragem, de documentos utilizados pelos distribuidores, sendo relevante sinalizar a continuidade deste acompanhamento em sede de ação de supervisão *on-site*, com vista a garantir a adequação dos DIPS ao modelo constante do Regulamento de Execução (UE) n.º 2017/1469, da Comissão, de 11 de agosto de 2017.

POG: Política de conceção e aprovação dos produtos

Nos termos do artigo 153.º do RJASR, as empresas de seguros devem definir uma política de conceção e aprovação de produtos de seguros, tendo em consideração todas as fases contratuais e assegurar que a mesma é adequadamente implementada e o respetivo cumprimento

monitorizado, nos termos previstos em regulamentação e atos delegados da Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016.

Face à importância desta matéria, a ASF colocou especial enfoque no processo de conceção e aprovação dos produtos, sendo este tema tratado nas ações realizadas em 2019.

Contratos do ramo Vida

As ações de supervisão *on-site* e *off-site* sobre a informação contratual dos produtos do ramo Vida prosseguiram o objetivo de monitorizar o cumprimento do regime em vigor pelas empresas de seguros na celebração dos contratos, a adequação das cláusulas, bem como a adoção das recomendações efetuadas pela ASF, na sequência de anteriores ações ou ainda através de cartas-circulares anteriormente emitidas.

Saliente-se, igualmente, a atenção dada pela ASF às coberturas complementares comercializadas, analisando a informação prestada aos tomadores de seguros e segurados e verificando o seu enquadramento no âmbito da autorização concedida a cada empresa de seguros.

O registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização continuou a merecer a atenção desta Autoridade, que prosseguiu a verificação dos procedimentos adotados pelos operadores relativamente à sua manutenção com o objetivo de melhorar a qualidade da informação prestada.

Estas ações de supervisão originaram recomendações e determinações específicas dirigidas a algumas empresas de seguros no sentido de efetuarem reajustamentos pontuais.

Seguros PPR, PPE e PPR/E: reembolsos e transferências para congéneres

A ASF prosseguiu o controlo dos procedimentos adotados pelas empresas de seguros no pagamento do valor de reembolso dos contratos de seguros PPR, PPE e PPR/E, tomando em conta o previsto contratualmente, bem como as recomendações emitidas pelo então Instituto de Seguros de Portugal na Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto⁴⁴, atenta a relevância desta matéria para os tomadores e beneficiários deste tipo de contratos.

Além disso, procedeu ao acompanhamento da divulgação nos sítios das empresas de seguros na Internet, ou por estas utilizados, dos documentos exigíveis e dos prazos de pagamento do valor de reembolso daqueles contratos, de acordo com o estabelecido naquela Circular.

⁴⁴ Disponível para consulta em:
<https://www.asf.com.pt/winlib/winlibimg.aspx?skey=C5F66567BC694824970FBA8EDE131934&doc=18419&img=2996&save=true>.

Continuou também a merecer especial atenção da ASF a monitorização do cumprimento dos prazos de transferências, entre empresas de seguros, de seguros de vida PPR, PPE e PPR/E, estabelecidos no n.º 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 158/2002, de 2 de julho.

Nas situações em que se revelou necessário a melhoria de procedimentos e/ou divulgação de informação, esta Autoridade emitiu instruções e efetuou a verificação do seu cumprimento. Na sequência do acompanhamento que tem sido efetuado pela ASF tem-se verificado uma diminuição das situações mais gravosas.

Medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao BCFT

A ASF prosseguiu a análise dos procedimentos adotados pelos operadores na prevenção deste tipo de crimes, efetuando ações, *on-site* e *off-site*, no sentido de acompanhar a implementação das medidas estabelecidas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto.

A monitorização contínua deste regime ao longo dos anos tem revelado uma evolução positiva quanto ao cumprimento das disposições aplicáveis, pelos operadores. No entanto, nas situações em que se entendeu necessária a melhoria de procedimentos, esta Autoridade emitiu recomendações às entidades supervisionadas e acompanhou a sua implementação.

Procedimentos no âmbito dos sinistros multirriscos habitação

Dando seguimento ao trabalho de anos anteriores, a ASF entendeu prolongar o ciclo de ações de supervisão *on-site* com incidência nos produtos multirriscos habitação, na medida em que se trata de um produto de massa, com forte influência na atuação das empresas de seguros ao nível da sua relação com os consumidores, o que assume especial acuidade no domínio da supervisão comportamental.

Nestas ações são verificados os procedimentos atinentes à regularização de sinistros, mas é também desenvolvida uma análise a montante, que incide sobre o desenho dos produtos, e outra a jusante, que envolve o exame dos contratos com prestadores de serviços e empresas de peritagem.

Procedimentos no âmbito dos sinistros automóvel

No âmbito do seguro de responsabilidade civil automóvel, entendeu-se prosseguir o ciclo de ações de supervisão *on-site*, com forte influência no cumprimento de prazos de regularização de sinistros a que as empresas de seguros se encontram obrigadas, nos termos do RJSORCA e respetiva regulamentação.

Análise dimensional das reclamações

Considerou-se, ainda, adequada a análise das reclamações dos ramos supervisionados em ações credenciadas, de modo a examinar o cumprimento das normas respeitantes ao funcionamento da unidade de gestão de reclamações, por força do disposto no artigo 6.º da Norma da Conduta de Mercado, verificando-se que as empresas de seguros, genericamente, dão cumprimento ao exigido na legislação aplicável.

Divulgações obrigatórias sobre a atividade das empresas de seguros ou de resseguros

A ASF deu sequência à monitorização da divulgação da informação pelas empresas de seguros e de resseguros sobre a sua atividade, nomeadamente no que concerne às seguintes matérias:

- Política de remuneração, no que se refere quer à publicação quer à declaração de conformidade com as recomendações emitidas pela ASF através da Circular n.º 6/2010, de 1 de abril;
- Prestação de contas anuais e comunicação, à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicados: (i) os documentos de prestação de contas anuais das empresas de seguros; e (ii) os documentos de prestação de contas consolidadas das empresas de seguros e de outras sociedades que controlem empresas de seguros;
- Divulgação nos sítios das empresas de seguros na Internet da informação relativa aos efeitos da falta ou incorreção na indicação do beneficiário nos seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 112/2013, de 6 de agosto;
- Recomendações dos provedores dos clientes, nos termos da Norma da Conduta de Mercado, e respetiva divulgação.

Regularização de sinistros automóvel

Controlo de prazos

As empresas de seguros têm de observar um regime de prazos legais exigente⁴⁵, devendo constituir um registo relativo aos prazos aplicáveis a cada um dos sinistros por si geridos, conforme disposto na Norma Regulamentar n.º 16/2007R, de 20 de dezembro⁴⁶ (regulamentação do regime de regularização de sinistros em sede de seguro automóvel), posteriormente alterada

⁴⁵ Nos termos dos artigos 36.º e 37.º do RJSORCA.

⁴⁶ Publicada no *Diário da República* n.º 20, 2.ª série, de 29 de janeiro de 2008.

pelas Normas Regulamentares n.os 7/2009 R⁴⁷ e 17/2010 R⁴⁸, de 14 de maio e de 18 de novembro, respetivamente.

Com efeito, nos termos do artigo 5.º do diploma regulamentar referido, esta informação deve ser reportada anualmente à ASF para efeitos de supervisão⁴⁹. No quadro da supervisão comportamental e, em especial, ao nível do acompanhamento das práticas dos diferentes operadores, a análise deste registo assume uma relevância significativa.

Refira-se a este respeito que os incumprimentos reportados pelas empresas de seguros podem ser justificados através de informações adicionais elencadas nas instruções informáticas anexas à Norma Regulamentar n.º 16/2007 R, o que reduz o número de incumprimentos, sendo, todavia, a adequabilidade das justificações ao caso concreto avaliada em sede de ação de inspeção *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro. Assim, os valores apresentados suportam um cenário estatístico que pode ou não corresponder à realidade, uma vez que as justificações podem não ser apropriadas ou podem ainda não ter o devido fundamento.

É com base nestes pressupostos que se apresenta nos quadros seguintes a análise dos dados reportados pelos diversos operadores.

Realça-se dos quadros 9 a 11 a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que, em 2019, se mantém um registo expressivo de cumprimento dos diferentes prazos aplicáveis à regularização dos vários tipos de sinistros por parte das empresas de seguros, muito embora se verifique uma ligeira subida dos incumprimentos verificados face ao decréscimo dos sinistros.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente materiais

Período	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2017	506 217	99,80%	99,93%	99,92%	99,96%	100,00%	99,97%	99,90%
2018	537 628	99,84%	99,99%	100,00%	99,96%	91,67%	99,93%	99,95%
2019	520 842	99,76%	100,00%	99,91%	99,93%	100,00%	99,88%	99,90%

Legenda: P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

⁴⁷ Publicada no *Diário da República* n.º 105, 2.ª série, de 1 de julho de 2009.

⁴⁸ Publicada no *Diário da República* n.º 241, 2.ª série, de 15 de dezembro de 2010.

⁴⁹ Cf. alteração ao artigo 5.º da Norma Regulamentar n.º 16/2007 R, de 20 de dezembro, ex vi artigo 1.º da Norma Regulamentar n.º 17/2010 R, de 18 de novembro.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente corporais

Quadro 10

Período	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
2017	3 340	99,48%	99,78%	99,70%	99,58%	99,96%	99,72%
2018	4 003	99,88%	99,94%	99,90%	99,93%	99,91%	99,91%
2019	3 350	100,00%	100,00%	99,79%	99,79%	99,89%	99,87%

Legenda: P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização (corporais).

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos materiais e corporais

Quadro 11

Período	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2017	7 157	99,12%	99,97%	100,00%	99,98%	99,90%	100,00%	99,78%	99,78%
2018	7 654	99,37%	99,99%	99,97%	100,00%	99,87%	100,00%	99,75%	99,83%
2019	7 194	99,15%	99,99%	99,98%	99,98%	99,85%	100,00%	100,00%	99,79%

Legenda: P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização (materiais).

De facto, de uma forma agregada, tendo exclusivamente por base as informações reportadas pelas empresas de seguros, foram respeitados, em termos globais, 99,90% dos prazos⁵⁰ aplicáveis aos sinistros de danos materiais, 99,87% aos sinistros de danos corporais e 99,79% aos sinistros de danos materiais com corporais.

Na perspetiva de valores agregados, regista-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, um aumento de 937 incumprimentos em 2019, em termos globais e em

⁵⁰ Sublinhe-se que o número de prazos a observar não é igual em todos os processos. Por exemplo, nos sinistros com danos exclusivamente materiais, em alguns casos, atendendo ao montante envolvido ou pelas características do processo, é dispensada a realização de peritagem (13,4% dos casos em 2019). Verifica-se, também, que apenas existe pagamento de indemnização diretamente ao lesado em 8,2% das situações. Nas restantes situações, e caso a empresa de seguros tenha assumido tal responsabilidade, o pagamento é efetuado diretamente a terceiros prestadores de serviços; estes pagamentos não se encontram abrangidos pelas regras do RJSORCA. Em consequência, nesta tipologia de sinistro, o número de prazos efetivos a observar em 2019 foi de 1 996 828, o que origina uma média de apenas 3,8 prazos por processo de sinistro de danos materiais, apesar dos seis prazos legalmente previstos.

todos os tipos de danos, ao passo que o número total de sinistros ocorridos em 2019 decresceu 17 899, contrariando a evolução nos anos apresentados (quadros 12 e 13).

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos

Quadro 12

Reporte	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2017	517 079	1 997	0,39%
2018	549 285	1 191	0,22%
2019	531 386	2 128	0,40%

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro

Quadro 13

Reporte	Total de processos DM	Total de incumprimentos DM	Total de processos DC	Total de incumprimentos DC	Total de processos DM + DC	Total de incumprimentos DM + DC
2017	506 582	1 888	3 340	31	7 157	78
2018	537 628	1 112	4 003	12	7 654	67
2019	520 842	2 038	3 350	15	7 194	75

Tempos Médios

Nos termos do n.º 9 do artigo 33.º do RJSORCA, as empresas de seguros devem disponibilizar, a qualquer interessado, informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel previstos naquele diploma.

A Circular n.º 2/2019, de 12 de abril⁵¹ desta Autoridade, aplicável a todas as empresas de seguros autorizadas a explorar o ramo Veículos terrestres e/ou o ramo Responsabilidade civil de veículos terrestres motorizados em Portugal, incluindo as que exercem atividade no território português

⁵¹ Disponível para consulta em: <https://www.asf.com.pt/winlib/winlibimg.aspx?key=A39C0EE841804EA1A9BE8CE7548DF69A&doc=27463&img=10205&save=true>.

ao abrigo dos regimes de liberdade de estabelecimento ou de LPS, veio estabelecer modelos uniformes, de modo a promover a harmonização da divulgação dessa informação.

Deste modo, pela primeira vez, a partir de 2019 estão criadas as condições para que todas as empresas de seguros passem a reportar esta informação seguindo os mesmos critérios de preenchimento.

Atendendo à especial importância que a regularização de sinistros reveste no quadro do seguro de responsabilidade civil automóvel, numa perspetiva de conduta de mercado, foi efetuada uma análise dos tempos médios de regularização, apresentando-se de seguida, uma síntese da informação relativa a 2019⁵².

Para este efeito, é importante sublinhar que os tempos médios, por prazo, foram calculados para o mercado tendo em consideração o número de casos relativos a cada um dos prazos publicados por cada operador⁵³, e considerando apenas os processos em que não foram apresentadas justificações, nos termos das instruções informáticas anexas à Norma Regulamentar n.º 16/2007 R, já atrás referidas. De facto, considerou-se que a utilização de toda a informação, incluindo aquela que corresponde a sinistros em que os prazos máximos legais foram incumpridos, quando por diversas razões esse incumprimento pode ser da responsabilidade do lesado, poderia desvirtuar as conclusões a retirar.

Para garantir que a informação tratada captura uma perspetiva global, não enviesada pelo tratamento de *outliers*, foram também desconsiderados os casos em que o número de processos, para cada prazo, foi igual ou inferior a 10, ou aqueles em que detetámos que o número de processos com a aplicação de justificações não dizia respeito ao universo total dos casos, como pretendido.

No gráfico 6 observam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel (em dias úteis), nas coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, englobando danos exclusivamente materiais (P1 a P6).

⁵² Tendo em consideração a relevância do seguro automóvel no mercado segurador português e o facto de a informação relativa aos prazos médios observados por cada empresa de seguros poder ser, agora, apurada com critérios que permitem a sua comparabilidade, a ASF decidiu passar a publicar um relatório exclusivamente dedicado a esta matéria.

⁵³ Até 2018, os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, por prazo, eram calculados para o mercado tendo em consideração o número total de sinistros reportados por cada operador para efeitos de supervisão, e não o número correspondente a cada um dos prazos, agora divulgados ao público.

Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais – Responsabilidade civil e danos próprios

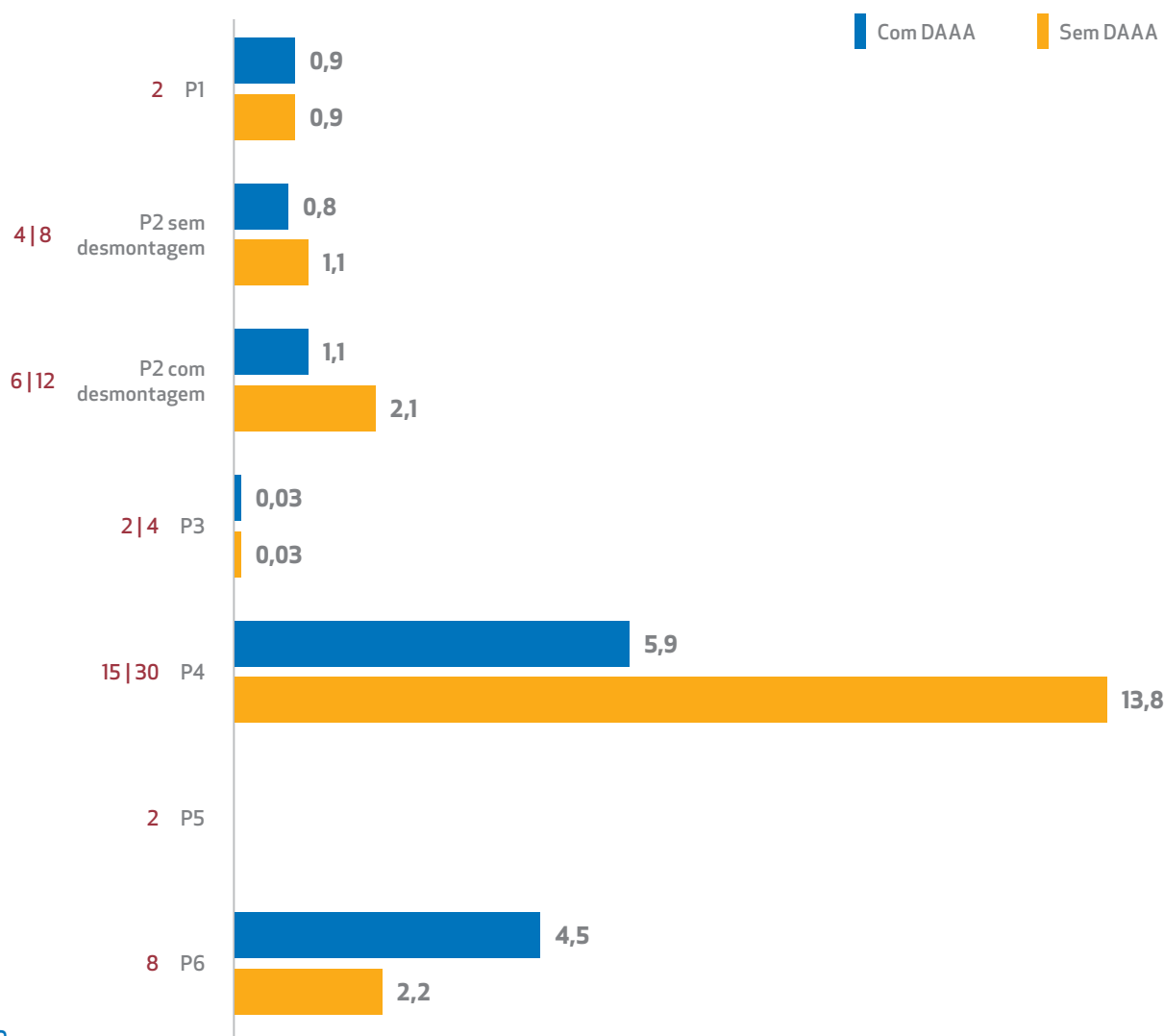


Gráfico 6

Legenda: P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

Da análise daquela informação, pode retirar-se que os tempos médios de regularização de sinistros são em todos os casos consideravelmente inferiores aos prazos legais, que figuram junto ao eixo, indicando o prazo aplicável quando existe Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) e quando não existe⁵⁴.

⁵⁴ Em 2|4, por exemplo, é aplicável um prazo dois dias quando existe DAAA e quatro dias quando tal não sucede.

Não se verificou o reporte de casos que correspondem ao prazo P5, apenas aplicável quando é apresentada informação adicional que leva a empresa de seguros a uma reapreciação do processo⁵⁵.

Por sua vez, no gráfico 7 apresentam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, englobando agora danos exclusivamente corporais (P7 a P11). Todos os prazos são indicados em dias corridos, com exceção do P11, que é contabilizado em dias úteis.

Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais – Responsabilidade civil e danos próprios



Gráfico 7

Legenda: P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização (corporais).

Também aqui é possível constatar que os prazos foram marcadamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA para todos os tipos de processos.

Por último, no gráfico 8 exibem-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, em dias úteis, para as coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, considerando os casos em que se verificaram simultaneamente danos materiais e corporais (P12 a P18).

⁵⁵ De acordo com os n.ºs 4 e 5 do artigo 36.º do RJSORCA, nos casos em que a empresa de seguros entenda dever assumir a responsabilidade, contrariando a declaração da participação de sinistro na qual o tomador do seguro ou o segurado não se considera responsável pelo mesmo, estes podem apresentar, no prazo de cinco dias úteis a contar a partir da comunicação de assunção, ou não, da responsabilidade, as informações que entenderem convenientes para uma melhor apreciação do sinistro.

Nestes casos, a decisão final da empresa de seguros deve ser comunicada ao tomador do seguro ou ao segurado, no prazo de dois dias úteis após a apresentação por estes das informações atrás mencionadas.

Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais e materiais – Responsabilidade civil e danos próprios

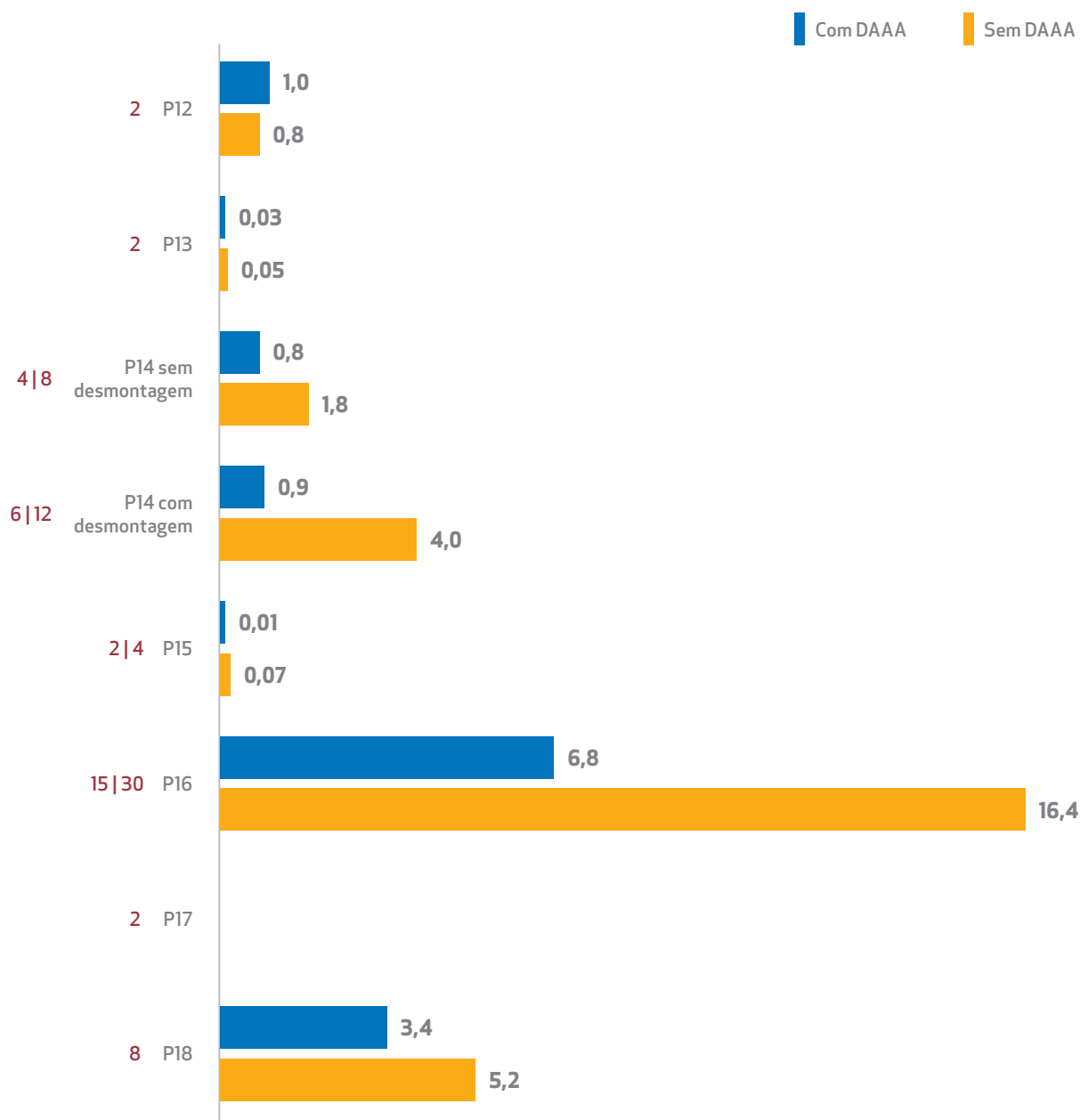


Gráfico 8

Legenda: P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização (materiais).

Mais uma vez, os tempos médios observados foram claramente inferiores aos prazos legais. Importa também sublinhar que os prazos observados não são substancialmente diferentes dos verificados para os prazos equiparáveis relativos a sinistros com danos exclusivamente materiais, ainda que a gestão de processos que envolvem danos corporais seja normalmente mais complexa, o que justifica que o legislador tenha estabelecido um prazo máximo mais dilatado.

1.3.2. Fundos de pensões

No que concerne às matérias objeto das ações de supervisão em destaque neste ponto do Relatório, a ASF emitiu recomendações ou determinações específicas, dirigidas às entidades gestoras de fundos de pensões, nas situações em que foram detetadas insuficiências na prestação e/ou divulgação de informação, e tem efetuado a verificação do seu cumprimento.

Informação aos participantes, aos beneficiários e às comissões de acompanhamento

Ao nível da gestão de fundos de pensões, a ASF tem atribuído especial ênfase à monitorização da prestação de informação aos participantes e beneficiários dos fundos de pensões fechados e das adesões coletivas a fundos de pensões abertos, bem como às respetivas comissões de acompanhamento.

Assim, tendo em consideração a relevância destes aspetos, tem sido dada continuidade às ações de supervisão sobre estas matérias, tanto em regime *off-site* como *on-site*, no sentido de verificar o cumprimento do estabelecido na legislação em vigor⁵⁶.

Divulgações obrigatórias sobre a atividade das sociedades gestoras de fundos de pensões

A ASF prosseguiu a monitorização da divulgação da informação pelas sociedades gestoras de fundos de pensões sobre a sua atividade, nomeadamente no que se refere às seguintes matérias:

- Política de remuneração, no que se refere quer à publicação quer à declaração de conformidade com as recomendações emitidas pela ASF através da Circular n.º 6/2010, de 1 de abril;
- Prestação de contas anuais e comunicação, à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicados os documentos de prestação de contas anuais das sociedades gestoras de fundos de pensões.

⁵⁶ Designadamente nos artigos 60.º a 62.º e nos n.ºs 10 e 12 do artigo 53.º do Decreto Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, com a redação dada pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, e pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho.

Divulgações obrigatórias sobre os fundos de pensões

A ASF deu sequência à monitorização da divulgação da informação pelas entidades gestoras de fundos de pensões sobre os fundos de pensões por si geridos, nomeadamente sobre as seguintes matérias:

- Relato financeiro, nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2010-R, de 4 de junho, e comunicação, à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que está publicado esse documento para cada fundo de pensões;
- Direitos de voto, no que se refere quer ao documento contendo as linhas gerais de orientação em matéria da política de exercício de direitos de voto nas sociedades emitentes dos valores mobiliários que integram o património dos fundos de pensões por si geridos, quer ao relatório anual, por fundo de pensões, sobre a forma como foi exercido em concreto esse direito e com a justificação das situações em que se verificou um afastamento da referida política;
- Recomendações dos provedores dos participantes e beneficiários das adesões individuais a fundos de pensões abertos, e comunicação à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicadas;
- Carteiras dos fundos de pensões abertos, bem como o valor das respetivas unidades de participação e o número de unidades de participação em circulação.

1.3.3. Mediação de seguros e novos canais

Para a supervisão da mediação de seguros e novos canais, assumiram especial relevo, em 2019, a mudança / conversão automática da categoria de mediadores de seguros ligados⁵⁷ e a publicação, pela ASF, da regulamentação aplicável em matéria de qualificação adequada, formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, a qual veio complementar o regime transitório estabelecido a esse respeito na Lei n.º 7/2019 e, sobretudo, estabelecer um conjunto de procedimentos, requisitos e regras aplicáveis a todos os intervenientes no exercício de atividade de distribuição de seguros, para a sua adequação e conformação com as disposições vigentes sobre essa matéria no RJDSR.

⁵⁷ Esta, integrava as categorias de mediadores autorizadas a exercer aquela atividade ao abrigo do anterior regime jurídico da mediação de seguros e de resseguros, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, mais concretamente através do disposto nas subalíneas i) ou ii) da alínea a) do seu artigo 8.º], e que passaram estar registados, respetivamente, na categoria de agente de seguros e na categoria de mediador de seguros a título acessório.

Este novo regime veio submeter os vários operadores existentes no mercado a um conjunto maior de requisitos de acesso e de exercício (em quantidade e em especificidade), bem como os potenciais candidatos a registo numa das categorias de mediadores de seguros, ou enquanto mediadores de seguros a título acessório.

De facto, a aplicação do novo RJDSR, que decorre da transposição da Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre a distribuição de seguros, contribuiu decisivamente para a redução do número de operadores registados em 31 de dezembro de 2019: encontravam-se então registados em Portugal 16 763 mediadores, o que representou uma diminuição de, aproximadamente, 12% face ao período homólogo.

Dos mediadores registados em Portugal, manteve-se a concentração já evidenciada nos anos anteriores, de operadores na forma jurídica “pessoa singular” (cerca de 79%), pertencendo contudo à categoria de “agente de seguros” a quase totalidade dos operadores registados em Portugal (99,5%), o que basicamente resultou da conversão automática dos mediadores registados na anterior categoria de “mediadores de seguros ligados” para agentes de seguros.

Passando às principais fontes de informação consideradas na definição das ações de supervisão na área da mediação de seguros, observa-se no quadro 14 que os reportes obrigatórios mantiveram-se em 2019 como a principal fonte de informação na origem de processos de supervisão de mediação de seguros.

Relativamente às ações de supervisão *on-site*, depois do aumento da contribuição das ações “cliente-mistério” enquanto elemento de origem de processos de supervisão, em 2019, mantém-se a tendência de manutenção desse contributo em ambos os casos (ações credenciadas e ações “cliente-mistério”).

Merece um especial destaque o contributo significativo dos inquéritos e estudos de mercado, representando 5,6%. Sublinha-se a importância destes inquéritos na identificação de matérias prioritárias no âmbito da supervisão. Sobressai, igualmente, um aumento da contribuição dos esclarecimentos a mediadores (mais 3,1% face a 2018) e a empresas de seguros (mais 1,5%), enquanto fatores de origem de processos de supervisão.

Por outro lado, comparativamente a 2018, as maiores reduções registadas nos elementos de origem de processos de supervisão em 2019 estiveram nas denúncias apresentadas por mediadores de seguros contra empresas de seguros e no reporte de irregularidades detetadas por outras áreas funcionais da ASF.

Tipo de informação que deu origem a processos de supervisão em 2019 - Mediação de seguros

	%
Reportes obrigatórios	48,1%
Ações de supervisão <i>on-site</i> credenciadas	8,1%
Esclarecimentos a mediadores	7,4%
Ações de supervisão <i>on-site</i> "cliente mistério"	7,1%
Inquéritos e estudos de mercado	5,6%
Denúncias de mediador contra empresa de seguros	5,3%
Ações decorrentes de factos apurados por outras áreas da ASF	4,8%
Outras informações ou denúncias sobre práticas de mediador	4,6%
Denúncias de mediador contra mediador	4,1%
Denúncias de empresa de seguros contra mediador	2,6%
Esclarecimentos a empresas de seguros	1,8%
Esclarecimentos a outras entidades	0,5%

Quadro 14

1.3.4. Publicidade

A ASF tem implementado um sistema de monitorização e supervisão sistemática da publicidade divulgada através de televisão, rádio, imprensa e cartazes. Este sistema inclui o registo e a classificação de todos os anúncios que são diariamente recebidos, o que possibilita a execução de análises estatísticas e de estudos comparativos diversos, bem como a orientação das ações de supervisão em função do nível de risco evidenciado por cada operador.

O suporte informático, que está na base deste sistema, permite o tratamento dos dados disponíveis de forma célere, abrangente e aperfeiçoada, estando construído de modo a incluir informação que resulte da monitorização de qualquer meio publicitário.

Para além da monitorização dos meios tradicionais, a análise e supervisão da publicidade é também efetuada na sequência de denúncias, reclamações ou pedidos de esclarecimento.

No que diz respeito à monitorização sistemática da publicidade, através da leitura do gráfico 9, resulta que no ano de 2019 não se confirmou o aumento de anúncios verificado nos anos anteriores.

Evolução dos anúncios monitorizados (2017-2019)



Com vista a uma análise da publicidade em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões em causa, importa ter presente as categorias⁵⁸ utilizadas para o efeito, conforme se apresenta no quadro 15.

Categorias para análise da publicidade

Tipo de seguro / Fundo de pensões	Âmbito
Não Vida	Abrange seguros dos ramos Não Vida, divididos por subcategorias.
Vida	Compreende os seguros e/ou as operações do ramo Vida, individualizados em subcategorias, incluindo ainda, apenas para fins estatísticos e analíticos, os anúncios relativos a fundos de pensões e PPR/E.
Mistos	Quando as ações publicitárias se reportam a mais do que um ramo, tipo ou modalidade de seguro.
Institucional	Integra a publicidade referente à atividade genericamente desenvolvida pelos operadores supervisionados e que não se relaciona, por isso, com produtos ou serviços determinados.
Patrocínio	Respeita ao material publicitário dos anúncios em que a entidade supervisionada assume a qualidade de patrocinadora de um programa ou evento.

De acordo com os elementos constantes do quadro 16, é possível apurar que se mantém a tendência de distribuição de anúncios em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro.

Os anúncios relativos aos seguros dos ramos Não Vida correspondem a cerca de dois terços dos anúncios analisados. De entre os segmentos mais relevantes regista-se, em 2019, um aumento mais acentuado da publicidade aos seguros de incêndio e outros danos e de acidentes pessoais.

⁵⁸ Os critérios que se encontram na base da classificação dos elementos estatísticos mantêm as categorias centrais já anteriormente fixadas, conforme constam do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2010 (cf. capítulo 6 – “Monitorização e supervisão da publicidade”, pág. 136 e segs.).

Em relação aos seguros do ramo Vida refira-se uma redução significativa dos anúncios relacionados especificamente com o seguro de vida. No mesmo período, observa-se uma diminuição dos anúncios mistos, o que se poderá explicar por uma opção de publicidade por produto.

Cerca de 26% dos anúncios analisados referem-se à publicidade efetuada sem referência específica a produtos ou serviços, sendo por isso classificados nas categorias “Institucional” e “Patrocínio”.

Distribuição de anúncios publicitários em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões

Anúncios analisados	2018		2019	
	N.º	%	N.º	%
Não vida	558	58,6%	531	67,2%
Seguro de acidentes de trabalho	1	0,1%	0	0,0%
Seguro transportes	124	13,0%	133	16,8%
Seguro de incêndio e outros danos	6	0,6%	21	2,7%
Seguro de acidentes pessoais	59	6,2%	69	8,7%
Seguro financeiro (crédito e caução)	12	1,3%	10	1,3%
Seguro de responsabilidade civil	3	0,3%	0	0,0%
Seguro de saúde	52	5,5%	52	6,6%
Seguro automóvel	159	16,7%	149	18,9%
Seguro de perdas pecuniárias	94	9,9%	97	12,3%
Vida	21	2,2%	22	2,8%
Operações de capitalização	0	0,0%	1	0,1%
Operações de gestão de fundos coletivos de reforma (Fundos de Pensões)	6	0,6%	0	0,0%
PPR/E	2	0,2%	1	0,1%
Seguro de vida	35	3,7%	20	2,5%
Mistos	128	13,4%	28	3,5%
Não se aplica	64	6,7%	28	3,5%
Institucional	151	15,8%	114	14,4%
Não se aplica	96	10,1%	114	14,4%
Patrocínio	95	10,0%	95	12,0%
Não se aplica	86	9,0%	95	12,0%
Total Geral	953	100,0%	790	100,0%

Quadro 16

No que diz respeito à publicidade em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões⁵⁹, a informação recolhida em 2019 encontra-se espelhada no gráfico 10.

Nesta sede, convirá destacar que o número de anúncios com “Referência principal a seguros / fundos de pensões” (365) diminuiu 28,1% face a 2018, em movimento idêntico ao verificado relativamente àqueles que fazem apenas uma “Referência acessória a seguros / fundos de pensões” (425 anúncios), embora estes últimos tenham registado uma diminuição menos pronunciada (8,6% no mesmo período).

Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões

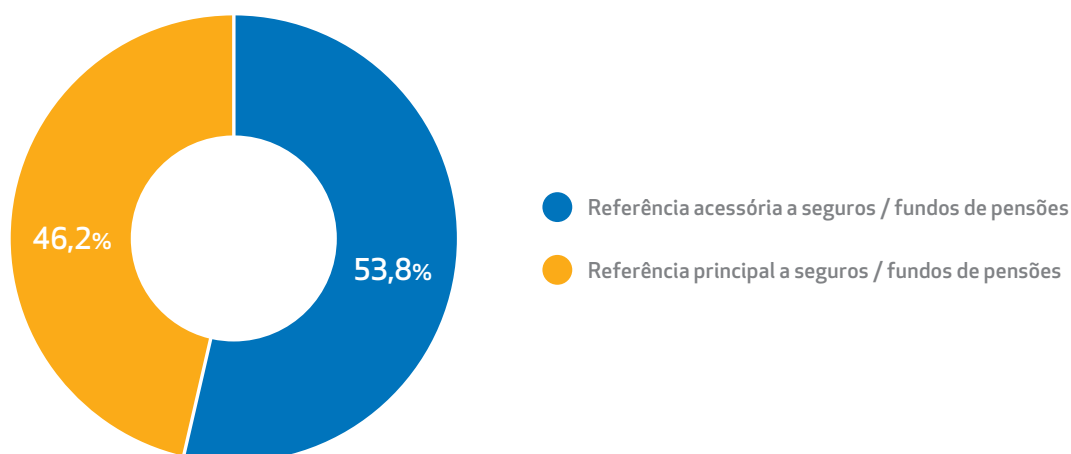


Gráfico 10

No que concerne especificamente aos anúncios com “Referência principal a seguros / fundos de pensões”, salienta-se que cerca de 50% dizem respeito a produtos ou serviços “Não Vida”, “Vida” e “Mistos”, sendo a outra metade relativa a anúncios sem referência específica a produtos ou serviços e que, por isso, integram as categorias “Institucional” e “Patrocínio”.

⁵⁹ Os anúncios classificados como “Referência principal” correspondem àqueles em que os produtos ou serviços de seguros e fundos de pensões são o objeto principal da mensagem publicitária. Os anúncios classificados como “Referência acessória” correspondem àqueles em que os produtos ou serviços são publicitados de forma secundária ou associados a outros produtos ou serviços anunciados a título principal (e que podem revestir a forma de produto ou serviço financeiro ou não financeiro, como, por exemplo, automóveis ou viagens).

Importa salientar que, nos anúncios com referência principal a seguros e fundos de pensões, só poderão ser anunciantes as empresas de seguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões legalmente autorizados para o exercício da respetiva atividade.

Nos anúncios com referência acessória a seguros ou fundos de pensões a publicidade é promovida por entidades que exercem atividades de natureza não financeira (por exemplo, agências de viagens) ou por outras instituições financeiras, registadas como mediadores de seguros, que anunciam produtos ou serviços de seguros e fundos de pensões acessoriamente a outros produtos financeiros que comercializam a título principal (como é do caso das instituições de crédito).

Análise às situações irregulares

Quanto às irregularidades detetadas, que se encontram informadas no quadro 17, num universo de 790 anúncios analisados, apenas 1,5% apresentaram irregularidades, o que compara com cerca de 1% observado em 2017 e 0,5% em 2018. Embora se registre um ligeiro aumento de anúncios com situações irregulares, o número destes casos mantém-se ainda em valores muito baixos.

Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões

	N.º anúncios com incumprimentos	Total de anúncios	Rácio de anúncios com incumprimentos
Patrocínio	0	95	0,0%
Institucional	4	114	3,0%
Mistos	2	28	7,0%
Não vida	5	531	1,0%
Vida	1	22	5,0%
Total Geral	12	790	1,5%

Quadro 17

Nas situações identificadas, predominam os casos relacionados com aspetos formais, nomeadamente, insuficiência de informações obrigatórias e de dados de identificação, face aos requisitos estabelecidos na Norma Regulamentar n.º 3/2010 R, de 18 de março, relativa à publicidade⁶⁰.

A análise da informação do quadro 18 revela que as irregularidades se verificam principalmente nos anúncios relativos aos ramos Não Vida e nos anúncios institucionais.

⁶⁰ Publicada no *Diário da República* n.º 58, 2.ª série, de 24 de março de 2010.

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço

	N.º anúncios irregulares	% anúncios irregulares	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Institucional	4	33,3%	14	36,8%
Não se aplica	4	33,3%	14	36,8%
Mistos	2	16,7%	5	13,2%
Não se aplica	2	16,7%	5	13,2%
Não vida	5	41,7%	13	34,2%
Seguro de incêndio e outros danos	2	16,7%	7	18,4%
Seguro de perdas pecuniárias	1	8,3%	2	5,3%
Seguro de saúde	1	8,3%	2	5,3%
Seguro financeiro (crédito e caução)	1	8,3%	2	5,3%
Vida	1	8,3%	6	15,8%
Seguro de vida	1	8,3%	6	15,8%
Total Geral	12	100,0%	38	100,0%

Quadro 18

Considerando a análise da distribuição das situações irregulares por tipo de operador, constata-se (gráfico 11) que a maioria dos casos é imputada a mediadores de seguros (29), registrando-se nove situações relativamente a publicidade levada a cabo por empresa de seguros.

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de operador

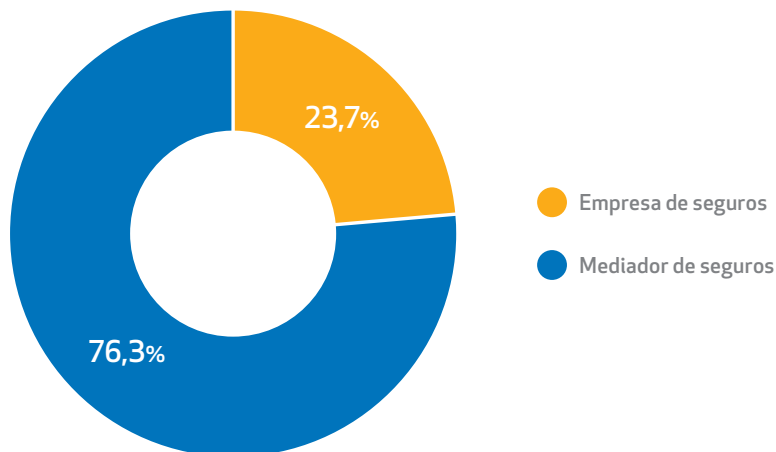


Gráfico 11

No que respeita à distribuição de situações irregulares por matéria⁶¹ (quadro 19), importa destacar que as situações identificadas nos anúncios de empresas de seguros, como de mediadores, dizem respeito a “Identificação” e a “Informações obrigatórias”.

Contudo, nesta avaliação deve ter-se em consideração que os requisitos formais legalmente exigidos são em maior número para os mediadores do que para as empresas de seguros e para as sociedades gestoras de fundos de pensões, o que poderá concorrer para o peso relativo das situações irregulares identificadas.

Saliente-se, ainda, que embora em 2019 se tenha registado um aumento de anúncios e situações irregulares, as mesmas não se referem a aspetos substanciais da publicidade, mas sim a insuficiências formais, nomeadamente na identificação completa do operador e na inclusão da totalidade das menções obrigatórias que devem constar na publicidade.

Distribuição de situações irregulares por tipo de operador e por matéria

	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Mediador de Seguros	29	76,3%
Identificação	10	26,3%
Informações obrigatórias (N)	19	50,0%
Empresa de seguros	9	23,7%
Identificação	4	10,5%
Informações obrigatórias (N)	5	13,2%
Total Geral	38	100,0%

Quadro 19

No que respeita às situações irregulares, estas representam uma quota parte reduzida do universo de anúncios analisados e, embora em 2019 tenham aumentado, referem-se exclusivamente a situações relativas à insuficiência de informações obrigatórias e de dados de identificação.

Continua a verificar-se, em regra, uma clara preocupação dos operadores no âmbito do planeamento das campanhas, no sentido de garantir que as mesmas obedecem às regras

⁶¹ A apresentação dos elementos estatísticos segue os critérios já anteriormente adotados, explicitados no Relatório de Regulação e de Supervisão da Conduta de Mercado 2010 (cf. capítulo 6 – Monitorização e supervisão da publicidade, pág. 144 e segs.).

aplicáveis, bem como uma elevada diligência na correção das irregularidades identificadas, concorrendo a monitorização sistemática e a supervisão da publicidade para a manutenção de adequados padrões de conduta de mercado nesta área.

1.3.5. Comercialização à distância e novos canais

A digitalização dos modelos de negócio, aliada ao crescente uso dos dispositivos móveis para a realização de muitas atividades e tarefas que, anteriormente, eram efetivadas em estabelecimentos comerciais, tem levado ao aumento e diversificação da comercialização à distância.

As novas ferramentas e meios que a tecnologia coloca à disposição de empresas e clientes têm permitido, em muitos casos, uma maior proximidade entre as partes e um interesse que tem vindo a crescer relativamente à abrangência de áreas adjacentes ao núcleo do contrato de seguro, principalmente relacionadas com a prevenção e mitigação de sinistros.

A supervisão da comercialização à distância baseia-se na análise de situações de risco, que surgem geralmente relacionadas com a publicidade ou que chegam, de outro modo, ao conhecimento da ASF.

As sinergias que se estabelecem entre a monitorização, a supervisão da publicidade e a supervisão da comercialização à distância são muito intensas, sendo frequente que as situações analisadas na perspetiva da publicidade impliquem a análise dos sítios dos operadores anunciantes na Internet, nomeadamente com vista ao aprofundamento das características dos produtos ou serviços publicitados.

Considera-se igualmente relevante o enquadramento ao nível da supervisão europeia, que se realiza desde 2017, designadamente, na *Insurtech Task Force* da EIOPA. Este trabalho é um precioso instrumento auxiliar, quer na antecipação de tendências, quer no reconhecimento de novas realidades no mercado nacional que, ao contrário de outros mercados europeus, é ainda muito incipiente e conservador em matéria de inovação, digitalização e comercialização à distância. O esforço de mapeamento do que existe nos vários Estados-Membros, bem como de conceptualização das novas realidades identificadas nos diversos mercados, é de extrema importância na construção das bases que permitem a evolução da supervisão.

1.4. Insurtech

A digitalização da Economia e a *Insurtech* são desafios a que a ASF tem estado particularmente atenta, procurando manter-se em contacto próximo com os desenvolvimentos verificados ao nível europeu e, em particular, no mercado português. As novas realidades tecnológicas e digitais tanto podem originar novos modelos de negócios, como podem integrar-se em pontos específicos de modelos já existentes, introduzindo processos inovadores, muitas vezes disruptivos. Tem, por isso, sido especialmente relevante o conhecimento da realidade e o mapeamento do que se está a passar no terreno, nestas áreas.

A este respeito, destaca-se a constituição do Portugal *FinLab*⁶², um *innovation hub* pioneiro na área financeira. Trata-se de uma plataforma de comunicação entre inovadores do sector financeiro, sejam *startups* ou instituições incumbentes, e as Autoridades reguladoras portuguesas. A primeira edição do Portugal *FinLab* decorreu entre finais de 2018 e início de 2019⁶³.

No contexto europeu, o Plano de Ação para a Tecnologia Financeira da Comissão Europeia, traçou as linhas orientadoras rumo a um setor financeiro mais competitivo e inovador, e o *European Forum for Innovation Facilitators* (EFIF) reúne as várias iniciativas nacionais no âmbito dos polos de inovação. Também a EIOPA se tem dedicado intensamente a estas matérias.

⁶² Parceria estabelecida com o BdP e a CMVM, estendendo-se inicialmente à Associação Portugal *Fintech*. A Segunda Edição foi lançada na última *Web Summit*, com a abertura das candidaturas.

⁶³ A participação da ASF neste polo de inovação é de grande importância pois permite um acompanhamento próximo dos novos desenvolvimentos em sede de inovação no setor segurador. Esta iniciativa funciona no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) que dispõe de um Grupo de Trabalho especialmente dedicado à *Fintech*.

2. Cursos de distribuição de seguros

Na sequência da aprovação do novo RJDSR, os cursos que se encontravam reconhecidos pela ASF, ao abrigo da anterior legislação, deixaram de dar cumprimento aos novos requisitos e conteúdos mínimos exigidos, o que levou à alteração dos cursos de formação e/ou à apresentação de pedidos de reconhecimento de novos cursos que cumpram com os mais recentes requisitos legais⁶⁴.

Os dados referentes aos cursos realizados em 2019⁶⁵ foram apresentados pelas entidades promotoras, conforme o disposto na alínea b) do artigo 10.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro⁶⁶.

Entidades formadoras de cursos de formação de seguros

Como resultado das alterações efetuadas ao RJDSR, existiam no final do ano de 2019, 13 entidades formadoras⁶⁷ com cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, representando aproximadamente menos 58%, comparativamente com a situação do ano anterior. Apenas sete entidades realizaram ações de formação, num total de 232 ações, três na modalidade de ensino presencial, 218 na modalidade de ensino *e-learning*⁶⁸ (12 das quais foram concluídas em janeiro, antes da entrada em vigor do RJDSR) e 11 na modalidade de ensino *b-learning*⁶⁹.

Em qualquer caso, a mudança de regime também se refletiu na redução do número de ações de formação realizadas durante o ano de 2019 (gráfico 12), consequência do processo adaptação aos procedimentos e requisitos mínimos em matéria de qualificação adequada, decorrentes da entrada em vigor do RJDSR.

⁶⁴ Para efeitos de acesso ao novo RJDSR, existem cursos reconhecidos a partir de 19 de março de 2019.

⁶⁵ Apresentados de forma completa em relatório próprio disponível no sítio da ASF na Internet em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/C860058F-E763-48D1-8254-4C9688113991.htm>

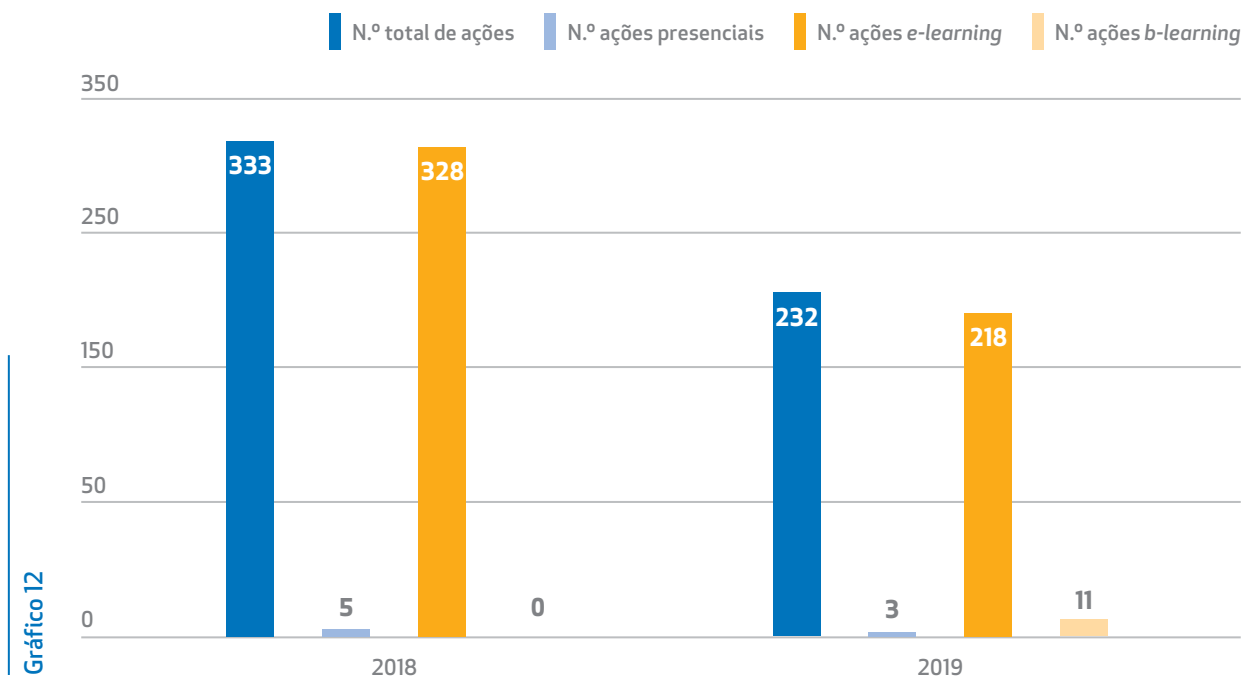
⁶⁶ Publicada no *Diário da República* n.º 200, 2.ª série, de 17 de outubro de 2019.

⁶⁷ Duas das 13 entidades formadoras apenas ministram o Curso para a qualificação de nível 4 do Quadro Nacional de Qualificações de Técnico de Banca e Seguros, com equivalência à formação de Agente de Seguros, Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros, ramos Vida e Não Vida (presencial).

⁶⁸ Modalidade de ensino em que o curso é ministrado totalmente à distância (através de plataforma informática).

⁶⁹ Modalidade de ensino em que o curso é ministrado parcialmente à distância, possuindo também sessões presenciais.

Número de ações de formação



Modalidades de ensino

Em 2019, foram realizados 2 815 exames de avaliação final presencial, dos quais 28 foram referentes aos cursos presenciais, 2 731 aos cursos *e-learning* e 56 aos cursos *b-learning*.

A figura 1 mostra que nas ações da modalidade ensino presencial, a maioria dos exames foi realizada no distrito de Braga, enquanto que nas ações da modalidade de ensino *e-learning*, no distrito de Lisboa e no caso das ações da modalidade de ensino *b-learning*, o distrito do Porto foi o local onde foram realizados mais exames.

Distribuição de formandos, sujeitos a exame, por distrito (local do exame), por modalidade de ensino

PORTO

Ensino presencial - 7
Ensino *e-learning* - 1062
Ensino *b-learning* - 51

BRAGA

Ensino presencial - 21
Ensino *e-learning* - 5

COIMBRA

Ensino *e-learning* - 27

GUARDA

Ensino *e-learning* - 38

LISBOA

Ensino *e-learning* - 1520
Ensino *b-learning* - 5

SANTARÉM

Ensino *e-learning* - 5

FUNCHAL

Ensino *e-learning* - 29

ANGRADOHEROÍSMO

Ensino *e-learning* - 6

PONTA DELGADA

Ensino *e-learning* - 30

FARO

Ensino *e-learning* - 9

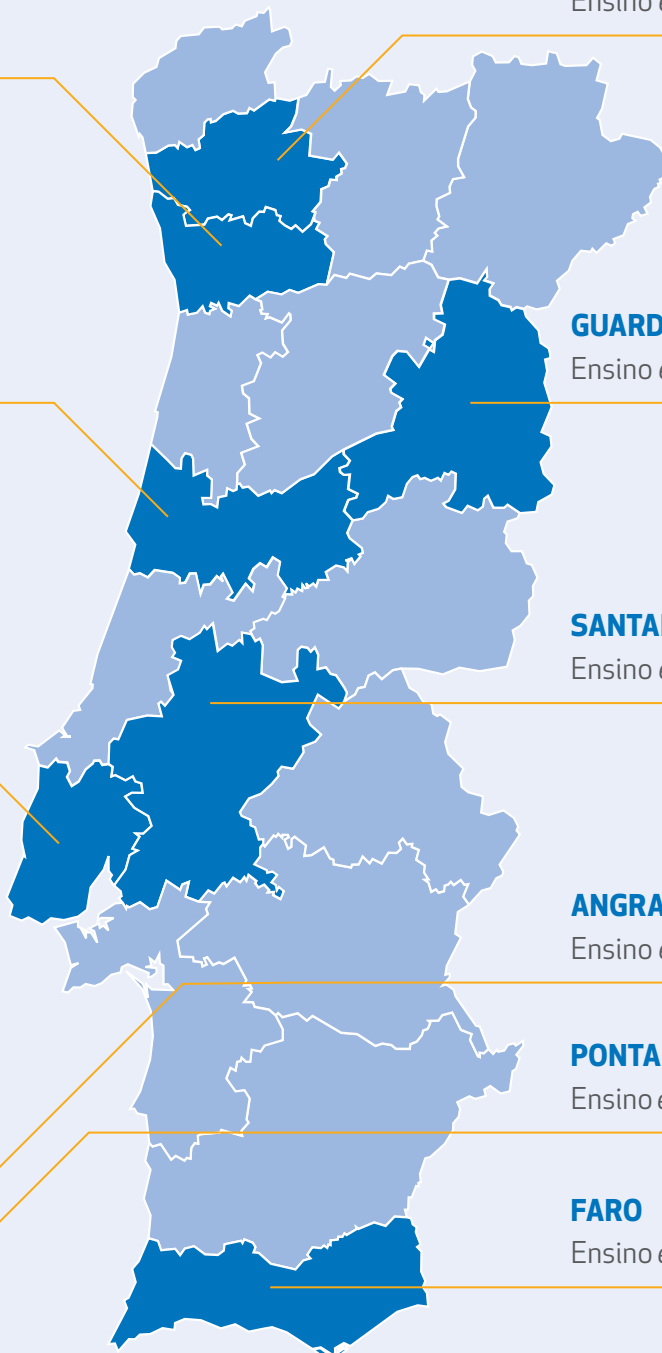


Figura 1

Cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros

Tendo como referência os dados apresentados no quadro 20, em 2019 foram aprovados 2 744 formandos nos vários cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros. A diminuição observada no número total de formandos aprovados nos vários cursos de acesso àquela atividade reflete a redução verificada no número de ações de formação realizadas.

No entanto, face a 2018, assistiu-se a um aumento do número de formandos aprovados nos cursos específicos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros, tendo em conta que a entrada em vigor do novo RJDSR levou à caducidade dos cursos para a qualificação de “mediador de seguros ligado”, deixando esta tipologia de cursos de ser uma opção para os candidatos a mediadores de seguros.

Número de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de mediadores de seguros ou de resseguros

Quadro 20

Número de formandos aprovados	2018	2019
Agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros	1 452	1 727 ⁷⁰
Mediador de seguros ligado	973	0 ⁷¹
Pessoa diretamente envolvida na atividade de distribuição de seguros e de resseguros	1 107	1 017 ⁷²
Total	3 532	2 744

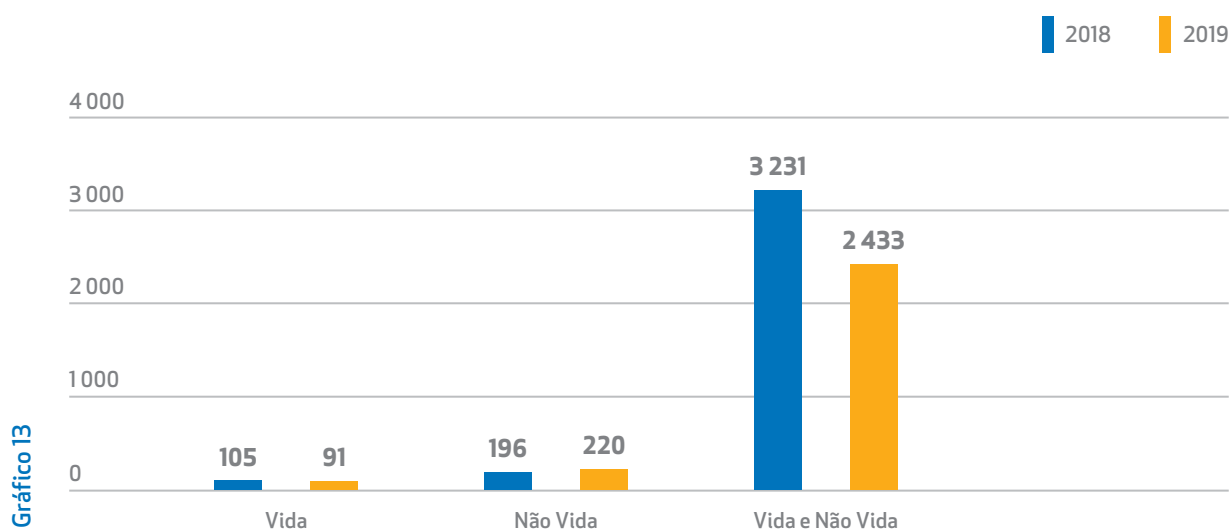
Relativamente ao âmbito da atividade, seguindo a tendência dos últimos anos, o número de formandos que obtiveram o certificado de formação nos ramos Vida e Não Vida continua consideravelmente superior quando comparado com o número de formandos aprovados autonomamente nos cursos de formação específicos para o ramo Vida ou para os ramos Não Vida (gráfico 13).

⁷⁰ Inclui 14 formandos que concluíram o curso ainda ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, antes da entrada em vigor do novo RJDSR.

⁷¹ Com a publicação do novo RJDSR deixou de existir a categoria de “mediador de seguros ligado” e, conseqüentemente, deixaram de existir cursos de acesso a essa categoria.

⁷² Inclui 34 formandos que concluíram o curso ainda ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, antes da entrada em vigor do novo RJDSR, portanto.

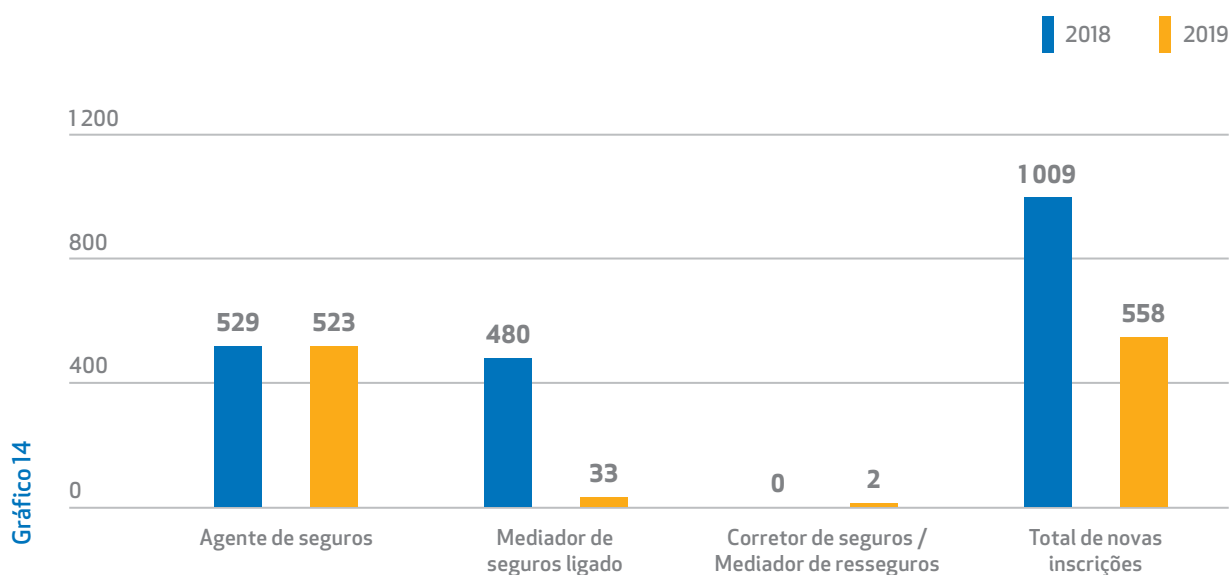
Número de formandos aprovados nos vários ramos



Inscrições de mediadores de seguros junto da ASF

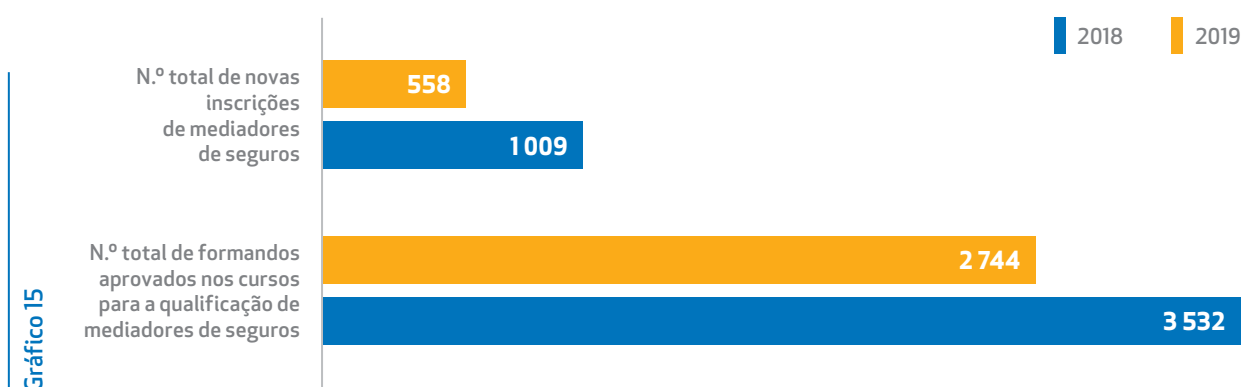
De acordo com o gráfico 14, em 2019, o número de novos mediadores registados junto da ASF conheceu uma acentuada diminuição face ao ano anterior, o que poderá ser explicado pela entrada em vigor do novo RJDSR.

Número de novos mediadores de seguros inscritos junto da ASF



Em 2019, destaca-se o número de novas inscrições de mediadores de seguros junto da ASF, substancialmente inferior ao número de formandos que obtiveram aprovação nos cursos para a qualificação de mediadores de seguros, o que permite concluir que a maioria dos formandos opta por exercer a atividade enquanto PDEDS, mesmo que obtenha uma formação que permita o registo como mediador de seguros (gráfico 15).

Total de formandos aprovados vs. Total de novas inscrições de mediadores de seguros



3. Entendimentos em matéria de conduta de mercado

A ASF emite entendimentos de forma regular que incidem sobre a aplicação de regras legais e regulamentares, enquadrando a atividade do setor segurador e do setor dos fundos de pensões. Pretende-se, desta forma, contribuir para a consolidação da disciplina do mercado.

Uma vez que é possível proceder à consulta dos entendimentos, em versão completa, no sítio da ASF na Internet, no presente Relatório é apresentada apenas uma listagem dos entendimentos que ilustram os assuntos considerados mais relevantes para a conduta de mercado no ano de 2019.

Assim, foram emitidos os seguintes entendimentos relativamente aos seguros obrigatórios⁷³:

- Seguro obrigatório de responsabilidade civil do podologista: exclusão dos danos causados ao cônjuge e/ou pessoa que viva em união de facto com o segurado, ascendentes e descendentes ou pessoas que com eles coabitem ou vivam a seu cargo;
- Seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel: cláusula prevendo que as coberturas conferidas pelo contrato garantem apenas os acidentes de viação produzidos pela viatura segura quando em trânsito nas vias públicas;
- Seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel: exclusão de responsabilidade em caso de transporte de matérias perigosas no veículo;
- Exclusão dos danos decorrentes de falta de esterilização ou esterilização deficiente dos instrumentos utilizados pelos profissionais das terapêuticas não convencionais;
- Seguro obrigatório de responsabilidade civil do titular da exploração do alojamento local: exclusão dos danos decorrentes de reclamações resultantes de interrupção, impossibilidade de efetivação, cancelamento ou adiamento de estadia;
- Seguro obrigatório de responsabilidade civil do titular da exploração do alojamento local: exclusão dos danos causados ao cônjuge do titular da exploração do alojamento local, e seus

⁷³ Disponível para consulta em:
<https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/28512CA1-9BEB-4457-BA8D-F7143A63D46A/0/Entendimentos2019SO.pdf>.

ascendentes, descendentes, adotados, tutelados ou pessoas que coabitem com elas ou vivam a seu cargo;

- Seguro de acidentes pessoais dos participantes de campos de férias: exclusão de ações ou omissões que envolvam perigo iminente para a integridade física ou saúde da pessoa segura;
- Seguro de acidentes pessoais dos participantes de campos de férias: exclusão das ações ou omissões dolosas ou gravemente negligentes quando sejam autoinfligidas no seguro de acidentes pessoais dos participantes de campos de férias;
- Seguros obrigatórios de responsabilidade civil dos membros do conselho de administração e dos membros do conselho fiscal: exclusão dos danos decorrentes de atos intencionais baseados, relacionados ou decorrentes, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, de má-conduta intencional, dolosa ou fraudulenta, imputável ao segurado, e não conforme ao direito;
- Seguros obrigatórios de responsabilidade civil dos membros do conselho de administração e dos membros do conselho fiscal: exclusão dos atos intencionais baseados, relacionados ou decorrentes, direta ou indiretamente, da obtenção por parte do segurado de um qualquer benefício pessoal direto ou por via de interposta pessoa, de remuneração ou de qualquer outra vantagem a que o segurado não tivesse legalmente direito.

No âmbito da distribuição de seguros e resseguros, a ASF emitiu os seguintes entendimentos⁷⁴:

- Alteração de contrato de mediação de seguros / Retirada de poderes de cobrança aos mediadores de seguros: efeitos na esfera dos tomadores de seguro quando estes façam prova do pagamento do prémio junto do mediador;
- Âmbito de aplicação do dever de qualificação adequada e de conformação que resulta da conjugação da alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, com o n.º 1 do artigo 12.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro;
- Suspensão do registo do mediador / Pagamento de remunerações, de acordo com a aplicação do disposto no n.º 1 do artigo 67.º do RJDSR;
- Deveres do mediador de seguros de instituir uma função responsável pela gestão de reclamações e uma política que garanta o tratamento das reclamações vs. conceção de produtos;

⁷⁴ Disponível para consulta em:
<https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/18DAB7A8-BCEF-4676-8876-3312F4B98B78/0/Entendimentos2019SR.pdf>.

- Prestação dos deveres de informação do mediador de seguros através de sítio na Internet;
- Reporte, pelas empresas de seguros, das remunerações pagas a mediadores pela distribuição de seguros, nos termos da alínea h) do artigo 37.º do RJDSR;
- Dever de cumprimento dos requisitos em matéria de qualificação adequada por membro do órgão de administração responsável pela atividade de distribuição de seguros.

Finalmente, foram os seguintes os entendimentos, em matéria de conduta de mercado, relativos ao negócio segurador e dos fundos de pensões⁷⁵:

- Classificação de contrato que abranja coberturas de assistência em viagem associada ao período de garantia de uma viatura e a programas de fidelização da marca envolvida, conjuntamente com coberturas de assistência ao veículo, assistência a pessoas, incluindo veículo de substituição pelo período de reparação, em Portugal e no estrangeiro;
- Informação geral relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros, nos termos do artigo 10.º da Norma da Conduta de Mercado;
- Inaplicabilidade do conceito de co-seguro às situações em que uma empresa de seguros assume o risco de assistência e outra empresa de seguros assume outro risco, como por exemplo o de acidentes;
- Cessaçã do seguro multirriscos habitação em caso de venda de bem e transferência de crédito;
- Âmbito de aplicação do n.º 2 do artigo 37.º do RJDSR quando a empresa de seguros opte por uma estratégia de distribuição dos seus produtos de seguros através dos seus próprios colaboradores, seja de forma exclusiva ou complementar a outros canais de distribuição;
- Redenominação comercial de produtos de seguros e aplicação ao caso específico dos PRIIPs;
- Obrigação de disponibilização do livro de reclamações em formato digital por operadores que apenas exercem a sua atividade através de canais à distância;
- Dever de conservação de documentos previsto no artigo 40.º do Código Comercial, interpretação dada pela Carta-Circular n.º 5/2014, de 1 de setembro, da ASF.

⁷⁵ Disponível para consulta em:
<https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/78153A84-3ECD-4FED-935B-F751218219EF/0/Entendimentos2019CO.pdf>.

4. Enforcement

4.1. Recomendações e determinações específicas

As recomendações e as determinações específicas transmitidas pela ASF aos operadores resultam da detecção de situações irregulares, ou de práticas que devam ser corrigidas, na sequência de ações de supervisão ou do tratamento de reclamações e denúncias.

A ASF emite uma recomendação quando pretende alertar para a necessidade de corrigir determinado procedimento, num determinado prazo, ficando a forma de operacionalizar a correção ao critério dos operadores.

Porém, quando a situação sob análise revela maior grau de complexidade ou gravidade, a ASF emite uma determinação específica que impõe não só a sanção da irregularidade identificada, como também os procedimentos que os operadores deverão, em concreto, adotar para o efeito, isto para além do prazo para a regularização da mesma.

Da leitura do quadro 21, conclui-se que em 2019 a ASF, em sede de supervisão comportamental das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, emitiu 249 instruções aos operadores, um valor bastante superior ao do ano anterior, tendo a emissão de determinações específicas sido o instrumento privilegiado, ao contrário do que sucedeu no ano transato.

Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões

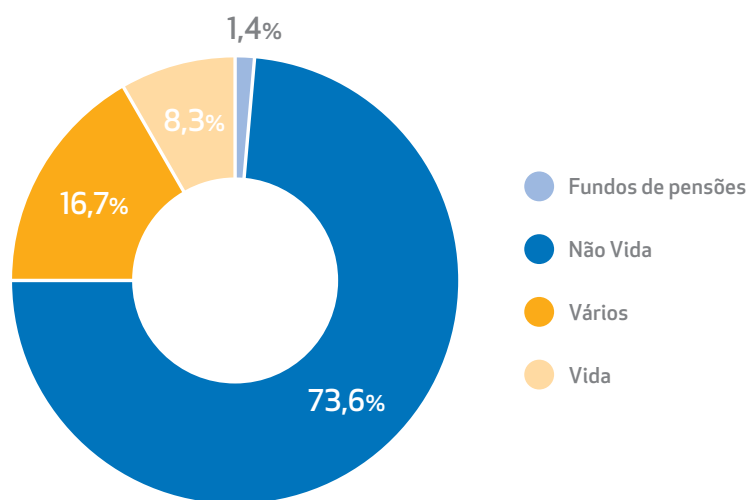
	2018	2019	Variação 2018 / 2019
Recomendações	156	72	-53,8%
Determinações específicas	19	177	831,6%
Total	175	249	

Quadro 21

O gráfico 16 representa a distribuição das recomendações emitidas em 2019 por área. Da sua análise, conclui-se que os ramos Não Vida suscitaram a maior parte das recomendações emitidas, merecendo, ainda, especial destaque as recomendações emitidas sobre matérias transversais ("Vários"), relacionadas muitas vezes com a atividade da empresa e não com a exploração de determinado segmento de negócio.

Recomendações por área

Gráfico 16



Uma parte muito significativa das recomendações emitidas no âmbito dos ramos Não Vida estiveram relacionadas com várias áreas e/ou produtos e não um ramo, grupo ou modalidades específicos. Este valor não é individualizável, uma vez que o objeto das recomendações que contribuíram para o seu elevado número é transversal à atividade global das empresas de seguros e não visava especificamente uma linha de negócio em particular.

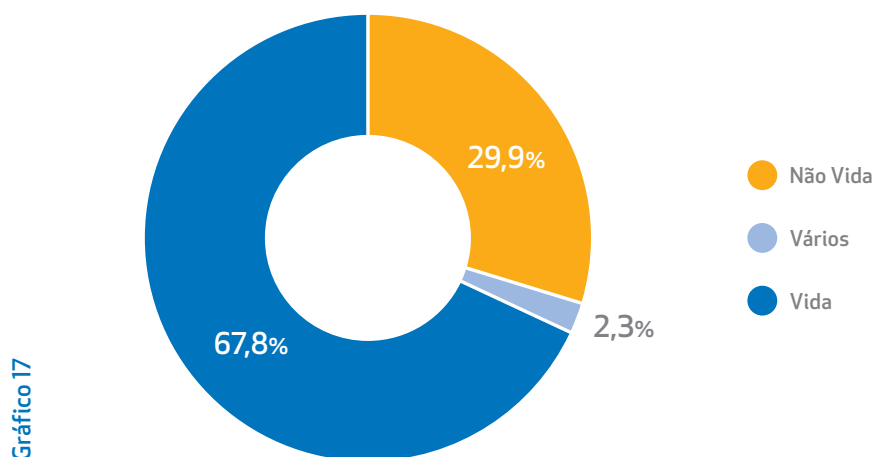
Destacam-se também as recomendações efetuadas quanto às práticas das empresas de seguros no âmbito do seguro de incêndio e outros danos e do seguro de assistência, que surgiram na sequência de ações de supervisão *on-site*, bem como de processos individuais de análise de produtos e de novos modelos de negócio.

O ramo Vida foi objeto de 8,3% das recomendações emitidas, que se relacionaram com matérias transversais, a maior parte, e com seguros de risco, nomeadamente no que se refere à exigência de documentação excessiva para pagamento de sinistros, em linha com as recomendações da ASF.

As recomendações sobre fundos de pensões representaram 1,4% do total e referiram-se a incoerências detetadas nas publicações obrigatórias efetuadas nos sítios das entidades gestoras na Internet.

Por sua vez, pela análise do gráfico 17 conclui-se que cerca de dois terços das determinações emitidas em 2019 relacionaram-se com o ramo Vida, sendo que das 120 instruções deste tipo emitidas, 78 resultaram da análise efetuada aos Documentos de Informação Fundamental (DIF) dos PRIIPs.

Determinações específicas por área



Por sua vez, as determinações específicas no âmbito dos ramos Não Vida relacionaram-se sobretudo com o seguro de incêndio e outros danos. Dados os grandes incêndios verificados em outubro de 2017, e em parceria com outras entidades públicas, a ASF efetivou o envio de um pedido específico de colaboração às empresas de seguros, no sentido de haver uma prestação de informação sobre a eventual existência ou não de seguros que cobrissem aqueles eventos, para que os lesados pudessem recorrer às instâncias certas, seguradoras ou outros mecanismos públicos de apoio à reconstrução das suas habitações.

No âmbito da mediação de seguros, as atividades de supervisão realizadas durante o ano 2019 originaram a necessidade de efetuar 69 recomendações e 168 determinações específicas, no sentido de melhorar ou corrigir procedimentos e práticas observadas junto nas entidades supervisionadas.

No que respeita ao tipo de processo de supervisão e à origem dos factos que levaram à sua abertura, a maioria das recomendações foi realizada na sequência de ações de supervisão *on-site* credenciadas (26%), de denúncias de mediador contra empresa de seguros (19%) e de denúncias de mediador contra mediador (17%), enquanto as determinações específicas decorreram de reportes obrigatórios (51%) e de ações de supervisão *on-site* credenciadas (23%).

Efetuando a análise dessas mesmas recomendações e determinações específicas na área da mediação de seguros por assunto, verifica-se que a generalidade das recomendações incidiu sobre matérias associadas às condições de exercício da atividade (68%) e à prevenção do BCFT (17%). Por seu lado, as determinações específicas recaíram maioritariamente sobre publicações obrigatórias (47%) e sobre condições de exercício da atividade (42%).

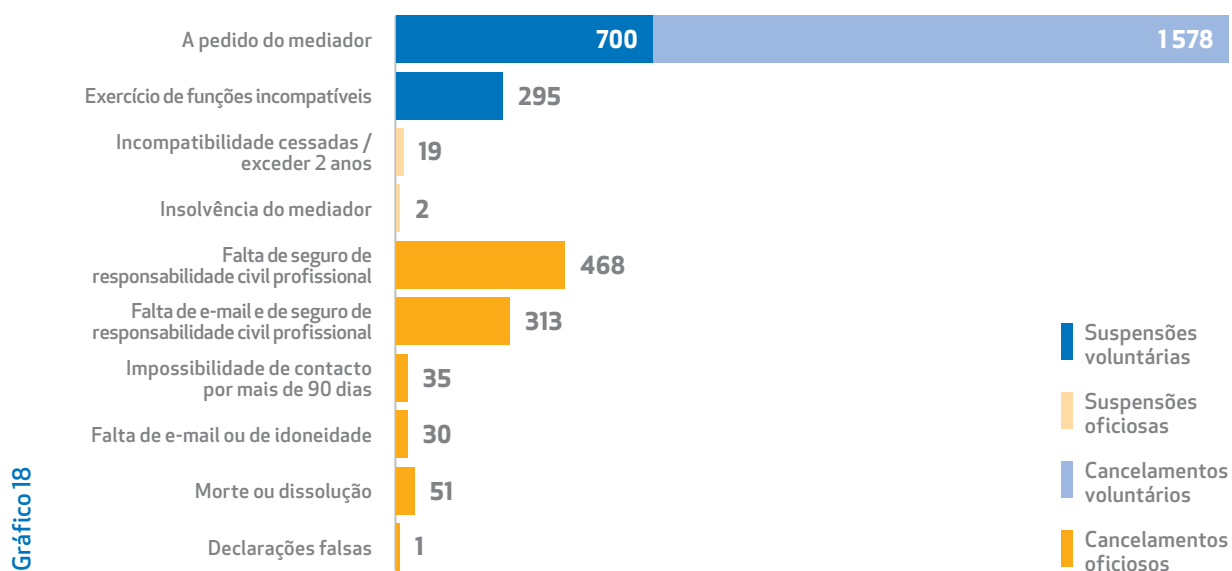
4.2. Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros

No âmbito da atividade de mediação de seguros, cumpre analisar o papel da ASF na verificação do registo de mediadores de seguros, tendo em conta os motivos que fundamentam a suspensão e cancelamento dos registos em causa.

Em 2019, foram realizadas 1 016 suspensões⁷⁶ e 2 476 cancelamentos de registos de mediadores de seguros, verificando-se que a maior percentagem é efetuada de forma voluntária (i.e., por iniciativa dos próprios mediadores de seguros), de acordo com informação apresentada no gráfico 18. Da análise efetuada, observa-se também que aproximadamente 40% das suspensões e cancelamentos ocorreu na sequência do controlo oficioso e sistemático que a ASF efetua nos registos dos mediadores com vista a garantir, numa base contínua, o cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade por parte destes distribuidores.

Com efeito, considerando a monitorização dos registos de 2019, foram detetadas 1 968 situações irregulares, levando a ASF a notificar os mediadores para que fizessem prova do cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, sob pena de suspensão ou cancelamento oficioso dos seus registos. Em resultado, foram regularizados 754 registos, oficiosamente suspensos 21 e oficiosamente cancelados 8 982⁷⁷, mantendo-se, à semelhança dos anos anteriores, a inexistência de seguro de responsabilidade civil profissional válido como principal motivo de cancelamento oficioso.

Fundamentos das suspensões e cancelamentos



⁷⁶ Com exclusão das suspensões decorrentes da conversão automática da categoria de mediadores de seguros ligados, ocorrida pela entrada em vigor do RJDSR.

⁷⁷ Sem prejuízo de posterior anulação de parte de tais suspensões e cancelamentos por prova superveniente do cumprimento das condições de acesso e exercício da atividade de mediação.

Gestão de reclamações



1. Reclamações

1.1. Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações

No desempenho das suas funções de supervisão, compete à ASF assegurar a análise e a resposta às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados que se refiram a questões que não estejam pendentes noutras instâncias⁷⁸.

No âmbito do procedimento estabelecido para a gestão e análise de reclamações, sintetizado na figura 2, a atuação da ASF traduz-se em dois planos: por um lado, procura contribuir para a resolução do problema que subjaz à reclamação através de uma tentativa de conciliação dos interesses das partes envolvidas (reclamante e operador), e por outro, disponibiliza ao reclamante informação sobre o regime legal, regulamentar e contratual aplicável ao caso concreto, contribuindo para o esclarecimento de questões suscitadas e do regime aplicável, bem como para a resolução de potenciais conflitos.

Por norma, a receção de uma reclamação pela ASF dá origem à intervenção junto da entidade supervisionada, no sentido de obter os esclarecimentos devidos. Contudo, se da análise dos elementos fornecidos pelo reclamante não resultar a necessidade de contacto com o operador, porque se considera que existem já elementos suficientes para enquadrar jurídica e contratualmente o caso em apreço, a ASF esclarece o reclamante acerca do quadro legal e contratual aplicável e dos meios de resolução do conflito ao seu dispor.

Adicionalmente, é de sublinhar que da apreciação de uma reclamação pode resultar a realização de diligências pela ASF em matéria de supervisão (*on-site* ou *off-site*), podendo a mesma contribuir igualmente para a identificação de uma prática proibida e sancionável. A informação recolhida a este nível pode ainda motivar uma reflexão posterior no quadro das iniciativas regulatórias a desenvolver por esta Autoridade.

⁷⁸ Cf. alínea d) do n.º 7 do artigo 16.º dos Estatutos da ASF, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

Procedimento para a gestão de processos de reclamação

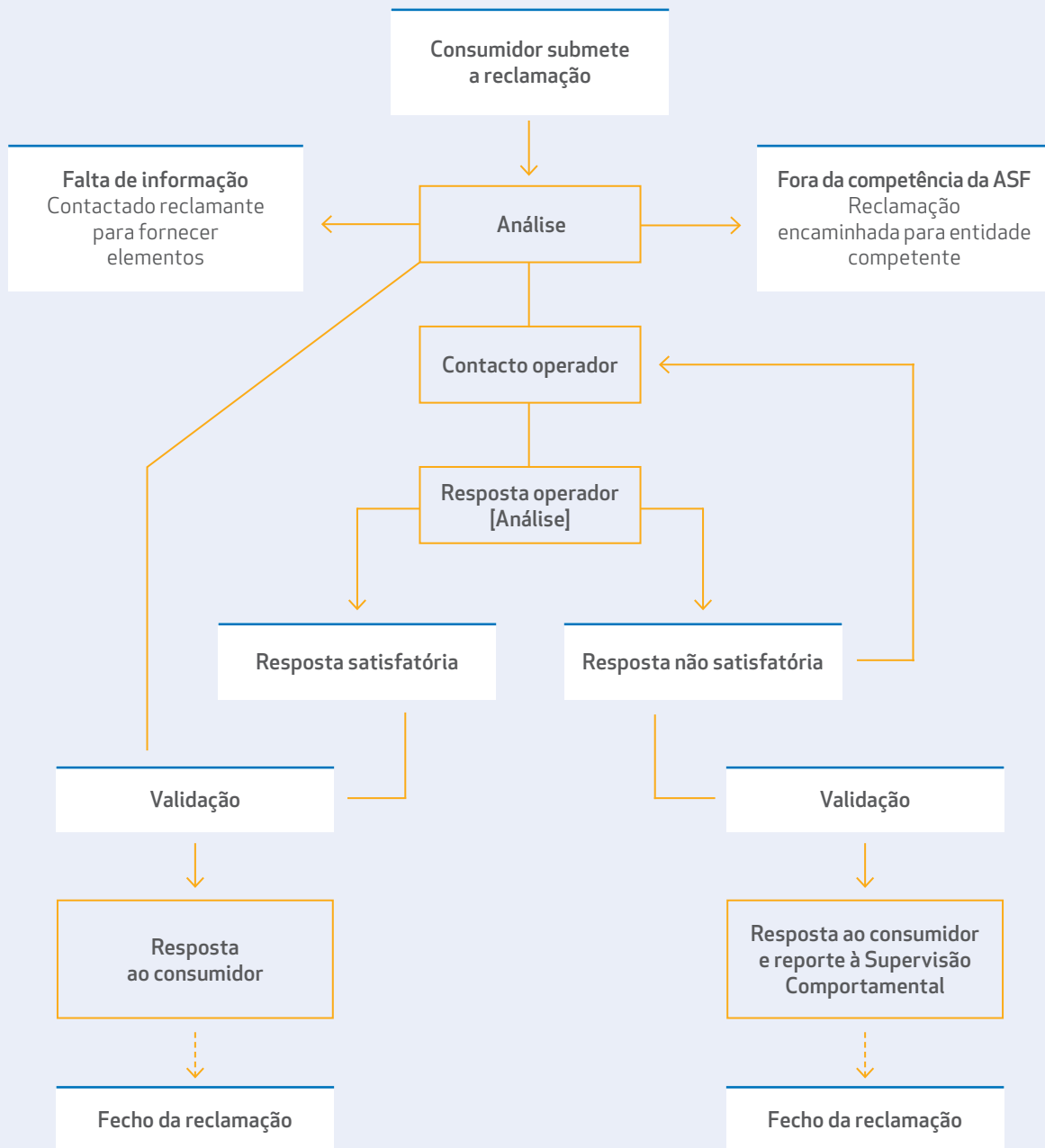


Figura 2

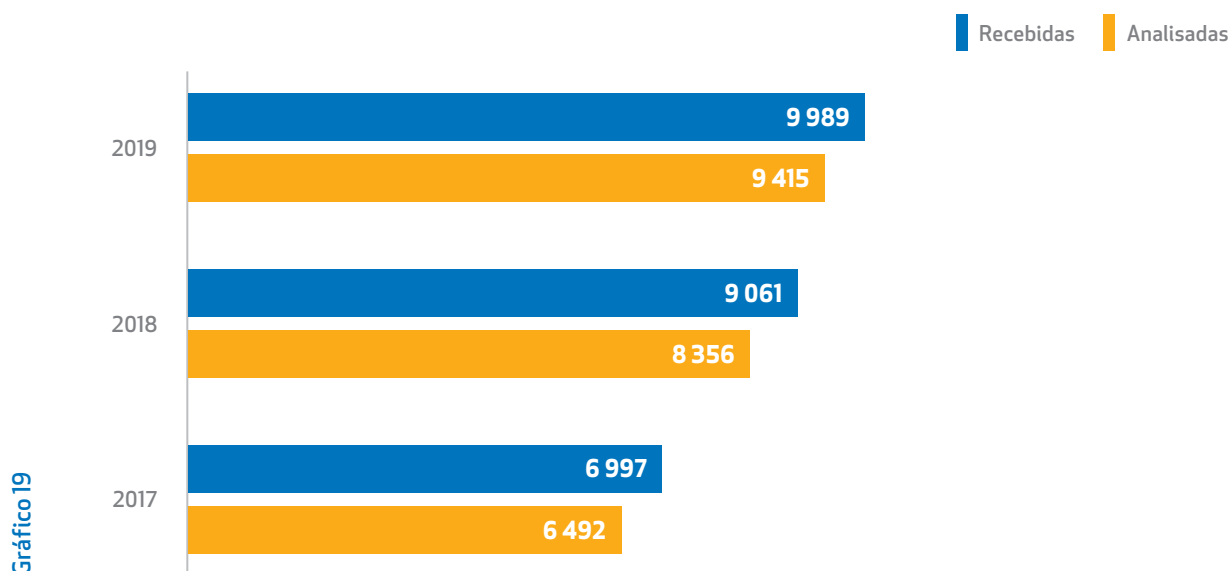
1.2. Evolução do número de reclamações

1.2.1. Processos de reclamação recebidos e analisados na ASF

Nos termos da alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos, a ASF divulga, com periodicidade semestral, os dados estatísticos relativos a reclamações através da publicação de dois relatórios que permitem o acesso aos principais indicadores de gestão de processos de reclamação: o Relatório de Gestão de Reclamações – Análise Semestral, respeitante ao 1.º semestre do ano, e o Relatório de Gestão de Reclamações – Síntese Anual, correspondente ao ano em análise⁷⁹.

Assim, no presente Relatório apenas se pretende sintetizar os principais dados que melhor caracterizam as reclamações recebidas e analisadas na ASF. Quanto ao número de reclamações, foram, no ano de 2019, iniciados 9 989 processos, representando cerca de 10% mais do valor registado no ano anterior. A análise do gráfico 19 permite observar a evolução nos últimos três anos do número de reclamações que deram entrada na ASF e os processos concluídos. O aumento verificado foi acompanhado por um acréscimo de capacidade de resposta, aumentando igualmente o número de processos de reclamação analisados, cerca de 13% mais do que em 2018.

Reclamações recebidas e analisadas / concluídas (2017 - 2019)

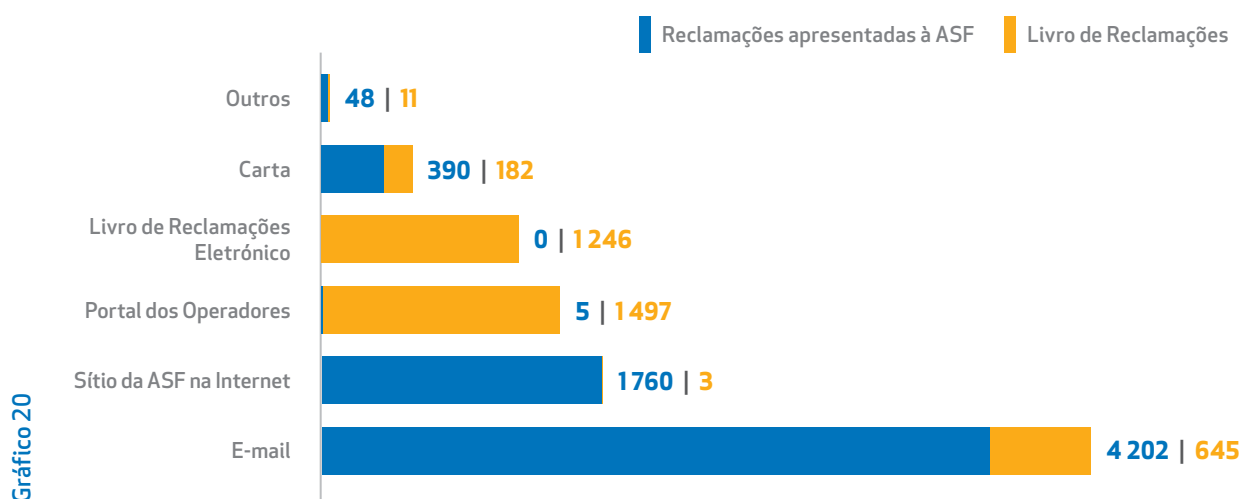


⁷⁹ Publicações disponíveis no sítio da ASF na Internet em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/D4AF02CF-F36A-498F-A2ED-EAA66F29A769.htm>.

A apresentação da reclamação diretamente na ASF mantém-se a principal via escolhida, à semelhança dos anos anteriores. Contudo, é de realçar que, em 2019, verificou-se um aumento significativo do número de reclamações apresentadas via Livro de Reclamações, aproximadamente mais 48% que no ano anterior, em virtude da implementação do formato eletrónico do Livro de Reclamações⁸⁰, disponibilizado para as entidades do setor financeiro a partir do segundo semestre de 2019. Até final do ano de 2019 foram apresentadas 1 246 reclamações através deste novo formato.

Em termos comparativos com o ano de 2018, o meio predominante usado para a apresentação das reclamações continuou a ser o correio eletrónico, como se ilustra no gráfico 20, assumindo em 2019 uma ligeira subida (cerca de 6%).

Meio / Via de receção (Processos iniciados)



1.2.2. Distribuição por ramos e matérias

Seguindo a tendência dos anos anteriores, verifica-se que, em 2019, a maior percentagem de reclamações encerradas refere-se aos ramos Não Vida, observando-se um crescimento de aproximadamente 14% relativamente ao ano de 2018, conforme revelam os dados incluídos no quadro 22, facto que acompanha a evolução apresentada no conjunto de reclamações analisadas

⁸⁰ O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, permitiu disponibilizar no sítio da DGC o formato eletrónico para submeter a reclamação, contribuindo para a modernização dos serviços prestados e, desta forma, aumentar a capacidade de relacionamento entre o consumidor e as entidades envolvidas.

pela ASF. No âmbito dos ramos Não Vida, destaca-se a tipologia “Seguro automóvel” com quase metade dos processos encerrados.

Distribuição das reclamações por ramos de seguros – 2018 / 2019 (processos concluídos)

Tipo de Seguro	2019	%	2018	%	Variação
Não Vida	8 352	88,71%	7 336	87,79%	13,85%
Vida	1 012	10,75%	974	11,66%	3,90%
Não se aplica	51	0,54%	46	0,55%	10,87%
Total	9 415	100,00%	8 356	100,00%	12,67%

Quadro 22

No que diz respeito ao ramo Vida e aos fundos de pensões, a maioria das reclamações, cerca de 72,5%, continua a incidir sobre o seguro de vida.

Em 2019 assistiu-se a um aumento significativo no âmbito das reclamações relativas a fundos de pensões (62,8%), realidade que se enquadra na alteração ocorrida a partir de agosto de 2018, com a reversão das competências de supervisão, da CMVM para a ASF, em relação às adesões individuais a fundos de pensões abertos, em consequência da aplicação da Lei n.º 32/2018, de 20 de julho.

Por sua vez, de acordo com a informação disponível no gráfico 21, a respeito das matérias objeto de reclamação, a temática “Sinistro” continua a ser predominante (cerca de 61%), na qual se incluem as matérias relativas à definição da responsabilidade pelo sinistro, à indemnização devida e aos procedimentos e conduta dos operadores na regularização do sinistro.

Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação (processos concluídos)

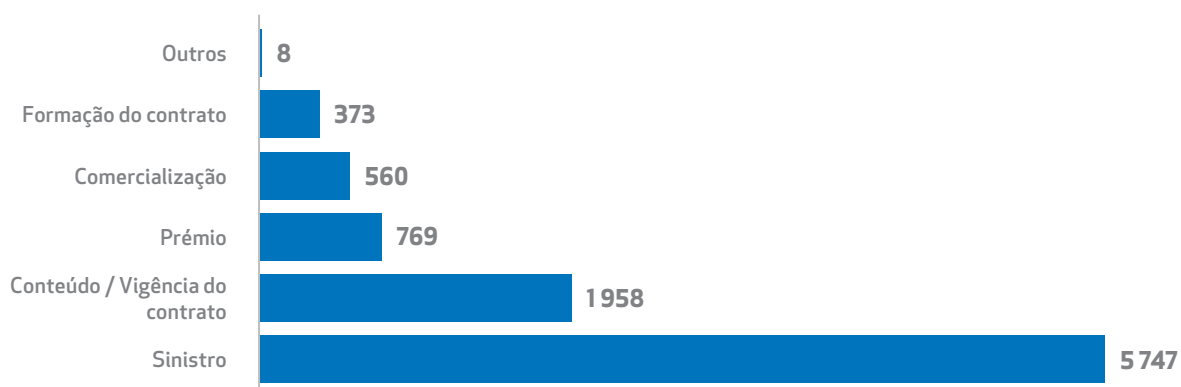


Gráfico 21

1.2.3. Distribuição das reclamações por operador – Seguros automóvel e de acidentes de trabalho

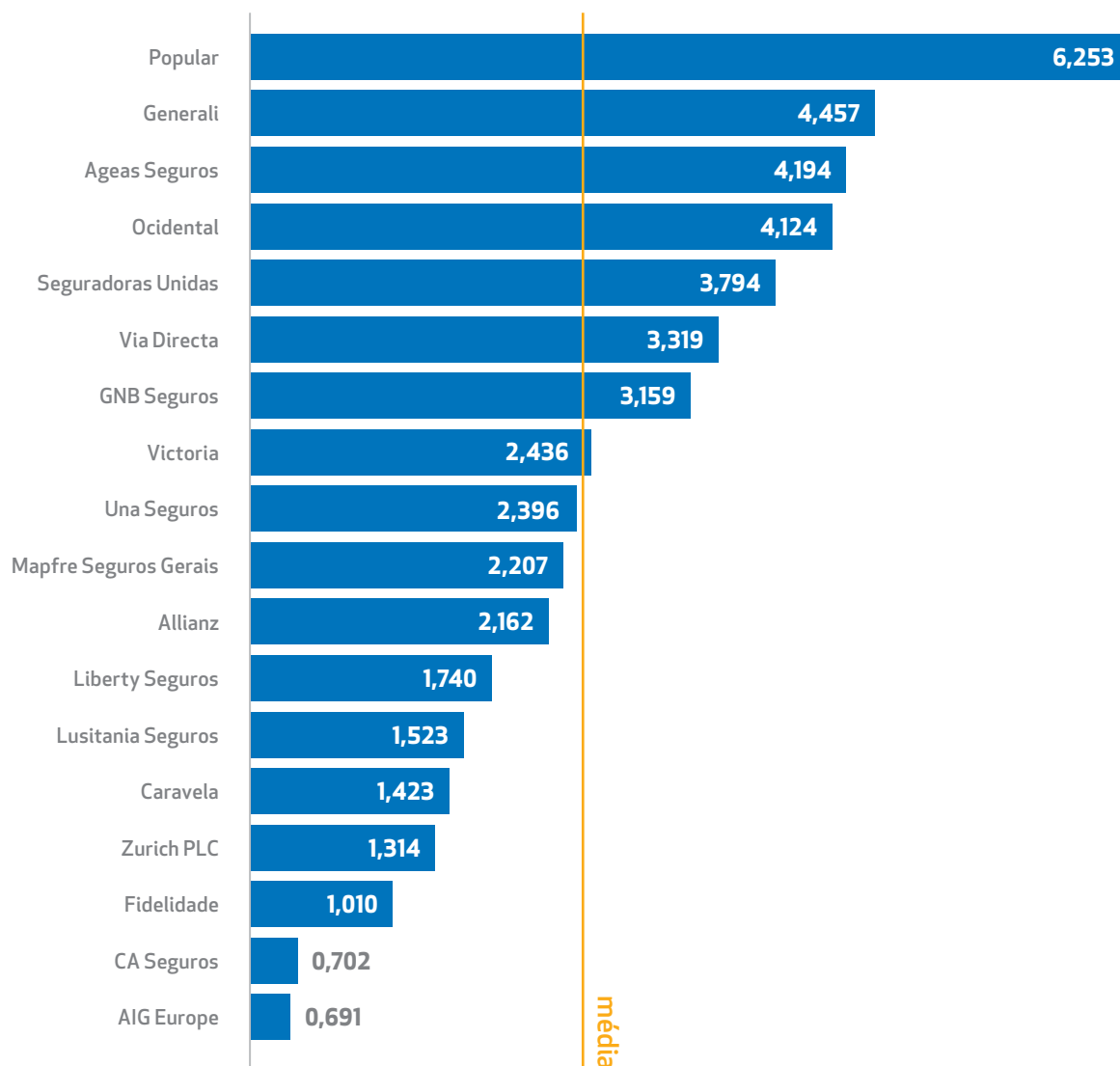
Tendo em consideração a relevância dos ramos Não Vida, e, dentro destes, o seguro automóvel e o seguro de acidentes de trabalho⁸¹, relativamente estandardizados, bem como o facto de os processos de recolha estatística atualmente utilizados darem garantias de consistência, a ASF publica este ano, pela primeira vez, a distribuição do número de reclamações por volume de prémios e por operadores, identificando-os, para aqueles segmentos de negócio, a qual pode ser apreciada nos gráficos 22 e 23.

Para a divulgação destes dados estatísticos, e para evitar a apresentação de indicadores construídos com base num número não significativo de reclamações, e por isso voláteis, apenas são identificadas as empresas de seguros que foram objeto de cinco ou mais reclamações, sem prejuízo de os valores a elas referentes terem sido considerados para a média do mercado em cada segmento de negócio.

Neste contexto, da leitura do gráfico 22, retira-se que no seguro automóvel a média ponderada corresponde a 2,4 reclamações por cada milhão de euros de prémios, variando aquele indicador entre 6,3 e 0,7 reclamações/M€ para os vários operadores considerados.

⁸¹ No seu conjunto, estes dois tipos de seguro representaram, em 2019, 52,5% do total de prémios brutos emitidos de contratos de seguro relativos à atividade em Portugal, como se pode observar em: https://www.asf.com.pt/ISP/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/premios/mercado_f_juridica/mercado.htm.

Rácio tipo de seguro (seguro automóvel) / Volume de prémios, considerando os processos concluídos

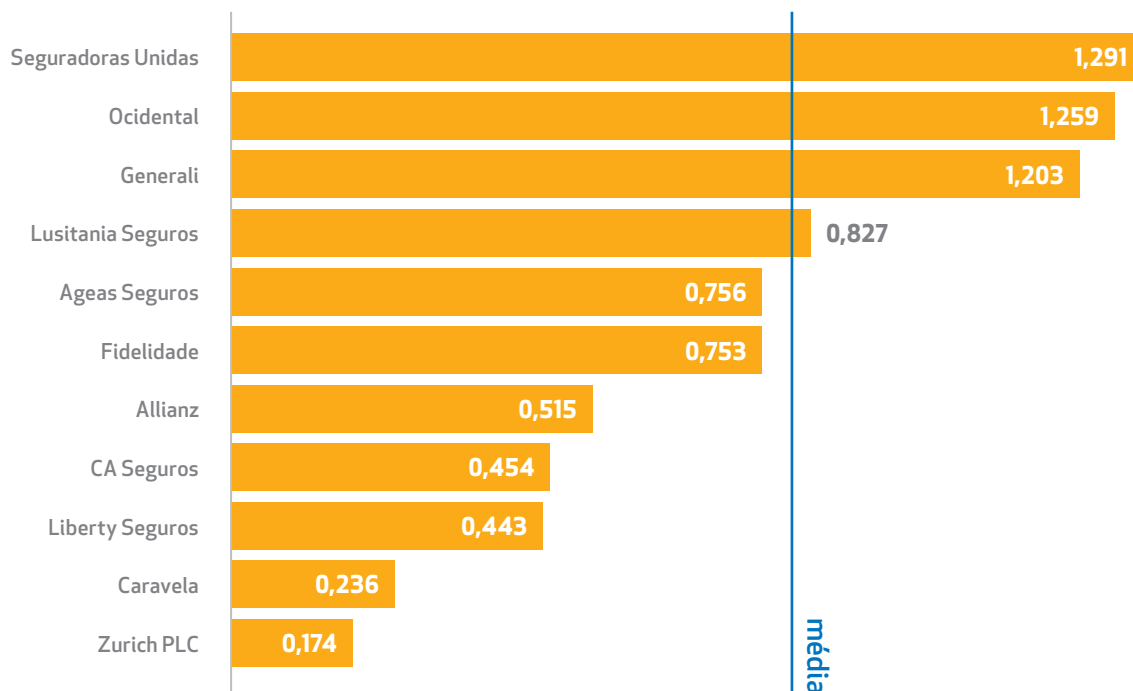


Por sua vez, no seguro de acidentes de trabalho (cf. gráfico 23) verificou-se uma média ponderada de 0,8 reclamações/M€ de prémios, e os valores observados para cada empresa de seguros variou entre 1,3 e 0,2 reclamações/M€.

Não se pode daqui retirar, seguindo uma leitura simplista, que o grau de litigância no seguro automóvel é superior ao seguro de acidentes de trabalho, dadas as diferenças existentes na lógica de negócio, no ambiente envolvente e mesmo no nível de prémio médio associado a cada tipo de contrato. Aliás, é por esse motivo que não se apresenta ainda este tipo de indicador ao

nível do conjunto dos ramos Não Vida ou dos vários produtos enquadráveis no ramo Vida, dada a diferença de produtos comercializados e a estrutura da carteira de cada empresa de seguros.

Rácio tipo de seguro (acidentes de trabalho) / Volume de prémios, considerando os processos concluídos



1.2.4. Desfecho dos processos de reclamação

No que concerne ao desfecho e sentido da conclusão dos processos de reclamação, é importante salientar que uma percentagem considerável de reclamações (cerca de 61%) não tinha sido previamente avaliada pela entidade reclamada, informação que decorre da análise do gráfico 24, circunstância que sublinha a necessidade de reforçar de forma continuada a informação prestada pelos operadores ao consumidor, no que toca à existência da função autónoma

responsável pela gestão de reclamações⁸² e, mais genericamente, da forma mais adequada que os consumidores a poderão utilizar para tratar a sua reclamação.

Distribuição das reclamações por tipo de intervenção dos operadores (processos concluídos)

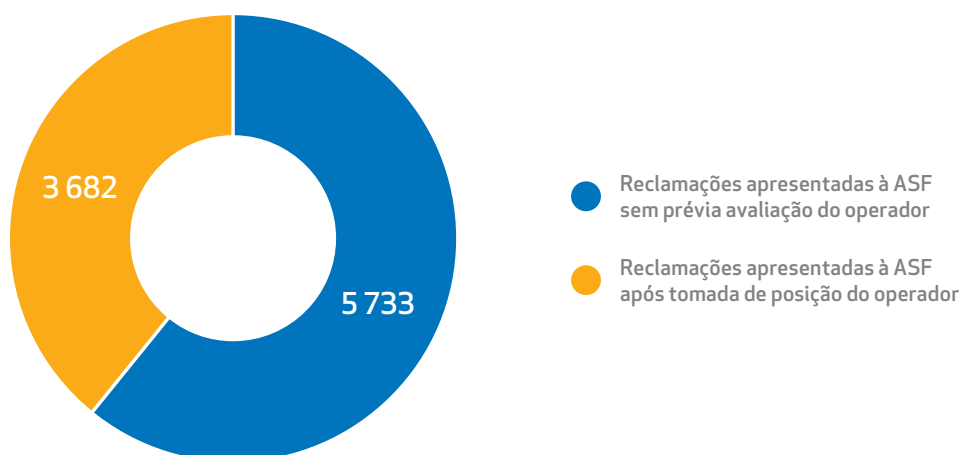


Gráfico 24

No que respeita ao desfecho dos processos, mantém-se a tendência dos anos anteriores, com cerca de 42% das reclamações concluídas com desfecho favorável face a 58% com desfecho desfavorável. É, no entanto, de sublinhar que em cerca de 92% das reclamações em que o desfecho foi desfavorável ao reclamante, a posição assumida pelo operador estava legal ou contratualmente justificada.

Como se pode verificar na figura 3, considerando a experiência estatística retirada dos processos concluídos, nomeadamente no que se refere às respostas favoráveis e desfavoráveis e à existência ou não de justificação legal ou contratual para esse desfecho por parte dos operadores, espera-se que dos processos abertos em 2019 apenas 4,9% correspondam a situações que não possam ser ultrapassadas no âmbito da gestão de reclamações, e que poderão implicar a intervenção da área core da ASF de supervisão comportamental ou o recurso dos consumidores a mecanismos de resolução alternativa de litígios ou, em última instância, aos Tribunais.

⁸² Conforme previsto no artigo 18.º e seguintes da Norma da Conduta de Mercado e na Circular n.º 8/2010, de 27 de março, as empresas de seguros têm o dever de instituir uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações que atue como ponto centralizado de receção e resposta às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados. A informação sobre esta função deve igualmente divulgada através dos meios adequados ao consumidor.

No sítio da ASF na Internet – Portal do Consumidor – disponibiliza-se ao público a informação relativa aos contactos da referida função, comunicada pelas empresas de seguros.

Projeção do desfecho dos processos em percentagem

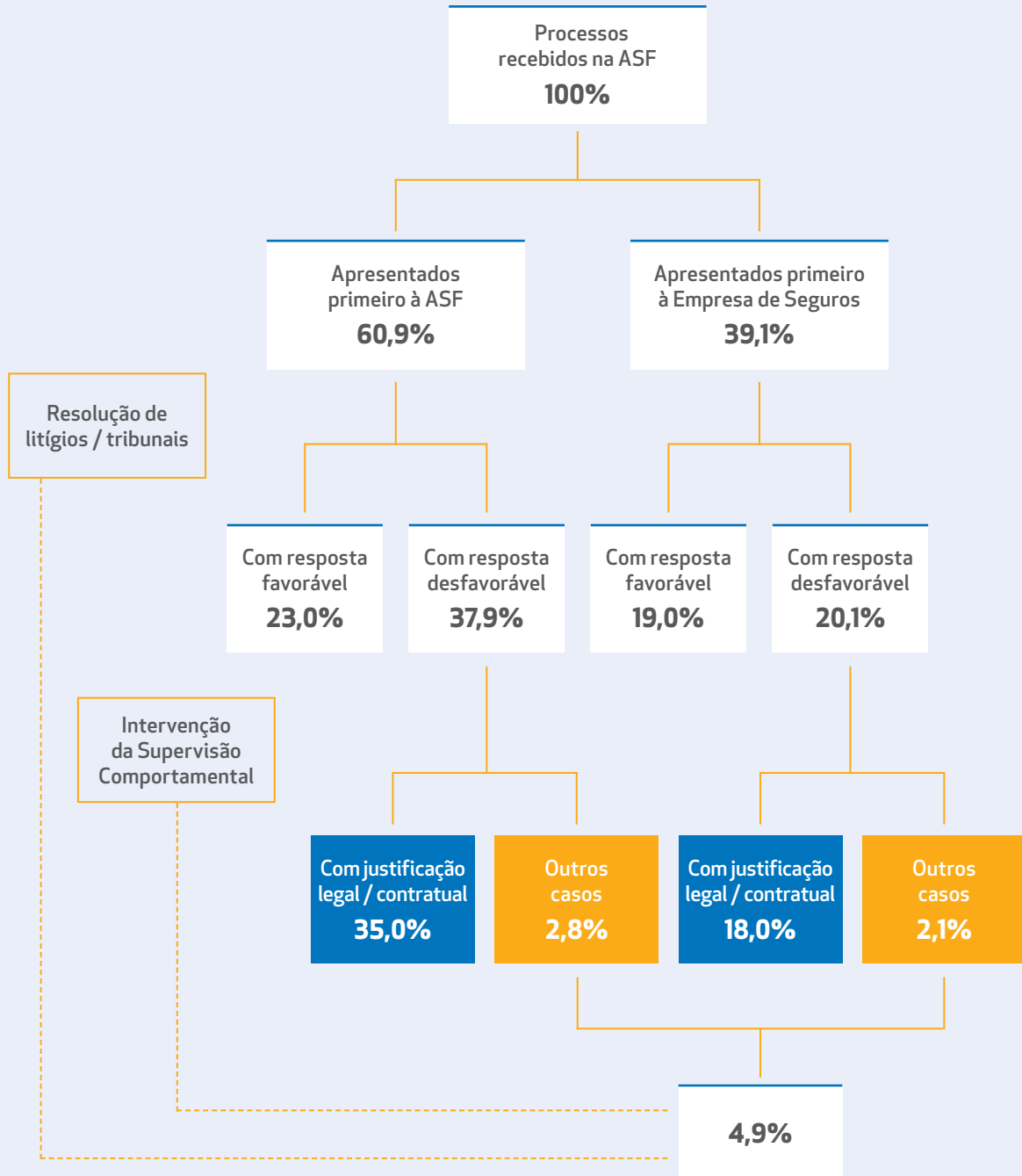


Figura 3

1.3. Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros

Para efeitos de supervisão da conduta de mercado, as empresas de seguros devem remeter à ASF⁸³ um relatório alusivo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, considerando os elementos de índole quantitativa e qualitativa, bem como as conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar em conformidade.

De acordo com aqueles relatórios, verificou-se que os consumidores apresentaram às empresas de seguros, durante o ano de 2019, 29 271 reclamações, das quais a apreciação resultou favorável aos reclamantes em 9 830 casos, representando um aumento de 2,1% face ao ano anterior, como se constata no quadro 23. Por sua vez, face ao período transato, verificou-se que o número de reclamações apreciadas com resultado favorável ao reclamante aumentou cerca de 9,3%, o que levou a um nível de respostas favoráveis superior ao observado em 2018 (2,2 p.p.).

Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas

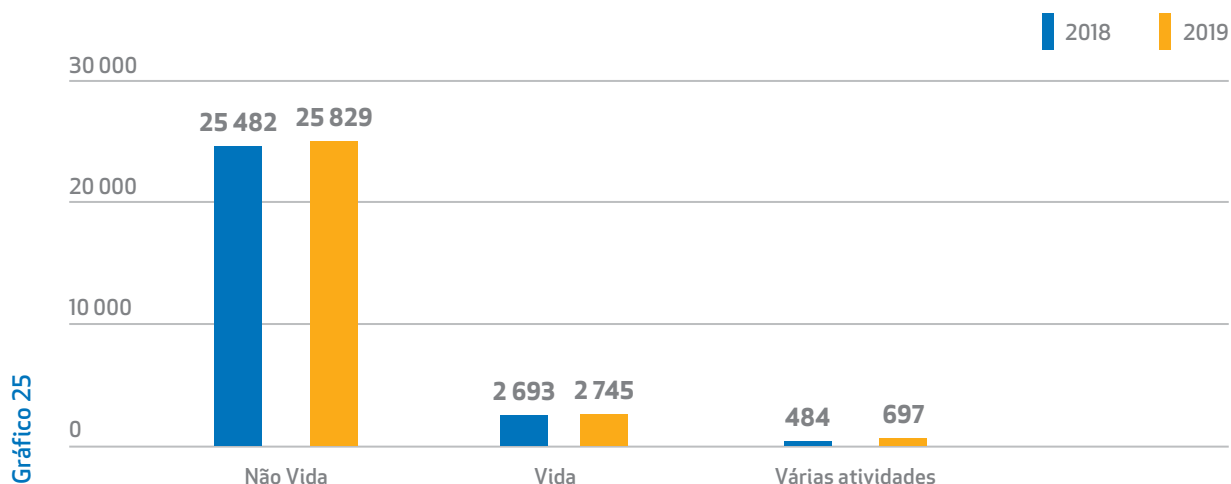
	2018	2019	2018 / 2019
Reclamações apreciadas	28 659	29 271	2,1%
Respostas favoráveis	8 996	9 830	9,3%
Resp. fav. / Recl. aprec.	31,4%	33,6%	2,2 p.p.

Quadro 23

O gráfico 25 revela que se mantém a tendência das reclamações incidirem essencialmente sobre os seguros dos ramos Não Vida, 88,2% do total, Em relação aos tipos de seguros dos ramos Não Vida verificou-se um ligeiro aumento do número de reclamações face ao ano de 2018, em cerca de 1,4%, enquanto no ramo Vida aumentou aproximadamente 1,9%, tendência contrária à do ano anterior, em que se tinha registado uma diminuição em cerca de 5,1%.

⁸³ De acordo com o estabelecido pelo artigo 21.º da Norma da Conduta de Mercado, as empresas de seguros devem remeter à ASF um relatório no âmbito da gestão de reclamações, até final do mês de fevereiro de cada ano.

Evolução do total de reclamações apreciadas por ramos



Ramos Não Vida

Do quadro 24 resulta que o seguro automóvel foi aquele que registou o maior número de reclamações apresentadas, seguido pelos seguros de acidentes e doença. O conjunto destes seguros representa 62,7% do total das reclamações, sendo que 37,2% dessas reclamações resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes.

De salientar, ainda, a proporção de respostas favoráveis aos reclamantes, nos seguros de acidentes e doença (44%). Por comparação com o valor registado a nível global (cerca de 34%) esta proporção foi superior em aproximadamente 10 p.p.

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – ramos Não Vida

Quadro 24

	2019		Resp. fav. / Recl. aprec.		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis			
Automóvel	9 589	3 113	37,1%	35,4%	32,5%
Acidentes e Doença	6 605	2 905	25,6%	33,0%	44,0%
Incêndio e outros danos	4 877	1 297	18,9%	14,8%	26,6%
Assistência	3 605	1 218	14,0%	13,9%	33,8%
Restantes ramos Não Vida	685	144	2,7%	1,6%	21,0%
Resp. civil geral	468	114	1,8%	1,3%	24,4%
Total	25 829	8 791			34,0%

No quadro 25, onde se identificam os diferentes motivos que conduziram à reclamação, destaca-se que uma parte significativa esteve associada à regularização de sinistros⁸⁴, representando estes, em conjunto, cerca de 56,7% das reclamações dos ramos Não Vida, sendo que a análise de 32,1% dessas situações resultou em resposta favorável aos reclamantes.

Adicionalmente, salienta-se, em termos relativos, as situações em que existe uma elevada proporção de respostas favoráveis às pretensões dos reclamantes, designadamente as reclamações por incumprimento dos deveres inerentes à apólice (48,4%), por falhas no atendimento (43,3%), por incumprimento de deveres específicos do mediador de seguros (41,6%) e as relacionadas com o valor de indemnização por sinistros ocorridos (41,4%).

Número de reclamações apreciadas por motivo (respostas favoráveis vs. respostas apreciadas) – ramos Não Vida

	2019				Resp. fav. / Recl. aprec.
	Reclamações apreciadas		Respostas favoráveis		
Sinistros - definição de responsabilidades	5 637	21,8%	1 226	13,9%	21,7%
Sinistros - prazos	4 956	19,2%	1 791	20,4%	36,1%
Sinistros - indemnização	4 058	15,7%	1 680	19,1%	41,4%
Atendimento	3 555	13,8%	1 540	17,5%	43,3%
Incumprimento contratual	1 527	5,9%	362	4,1%	23,7%
Deveres de informação contratual	1 350	5,2%	374	4,3%	27,7%
Cessaçã o do contrato	1 263	4,9%	467	5,3%	37,0%
Prémio	1 110	4,3%	388	4,4%	35,0%
Deveres de informação pré-contratual e de esclarecimento	1 088	4,2%	359	4,1%	33,0%
Deveres inerentes à apólice (entrega / conteúdo)	1 078	4,2%	522	5,9%	48,4%
Incumprimento de deveres específicos do mediador de seguros	190	0,7%	79	0,9%	41,6%
Práticas discriminatórias - deficiência ou risco agravado de saúde	9	0,0%	2	0,0%	22,2%
Práticas discriminatórias - género	8	0,0%	1	0,0%	12,5%
Total	25 829		8 791		34,0%

Quadro 25

⁸⁴ Referente à definição de responsabilidades, aos prazos observados na respetiva gestão e ao valor de indemnização por sinistros ocorridos.

Ramo Vida

No âmbito do ramo Vida, e conforme se conclui na análise do quadro 26, os seguros não ligados, com exceção de PPR, PPE e PPR/E, representaram 65,2% do total de reclamações apreciadas, sendo que 23,9% dessas situações tiveram resposta favorável ao reclamante.

Realça-se, ainda, a proporção de respostas favoráveis aos reclamantes nos seguros de Vida não ligados PPR, PPE, PPR/E, representando uma proporção muito superior ao valor registrado a nível global deste segmento de negócio (cerca de 24,3%).

Número de respostas favoráveis vs .total das reclamações apreciadas – ramo Vida

	2019				Resp. fav. / Recl. aprec.
	Reclamações apreciadas		Respostas favoráveis		
Seguro vida - Excluindo PPR	1789	65,2%	428	64,3%	23,9%
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	415	15,1%	52	7,8%	12,5%
Seguro vida - PPR	261	9,5%	129	19,4%	49,4%
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	176	6,4%	32	4,8%	18,2%
Operações de Capitalização Não Ligadas	93	3,4%	23	3,5%	24,7%
Operações de Capitalização Ligadas	11	0,4%	2	0,3%	18,2%
Total	2 745		666		24,3%

Quadro 26

Finalmente, da leitura do quadro 27 conclui-se que o principal motivo que originou as reclamações estava relacionado com o pagamento do prémio ou com a sua fixação (19,9%), sendo que 26,1% dessas situações resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes.

Realça-se, ainda, apesar de não assumir a mesma preponderância que nos ramos Não Vida, o número de reclamações relacionadas com o processo de gestão de sinistros, que representou cerca de 38,5% das reclamações do ramo Vida, sendo que a análise de 20,4% dessas situações resultou em resposta favorável aos reclamantes.

Ainda, no que concerne à proporção de respostas favoráveis às pretensões dos reclamantes, destacam-se as reclamações apresentadas na sequência de falhas no atendimento (49,1%), e por

incumprimento dos deveres específicos do mediador de seguros (cerca de 48,6%), registando percentagens acima dos 40% das respetivas reclamações apreciadas e proporções superiores a 15 p.p. em comparação com o valor registado a nível global (24,3%).

Número de reclamações apreciadas por motivo (respostas favoráveis vs. reclamações apreciadas) – ramo Vida

	2019				Resp. fav. / Recl. aprec.
	Reclamações apreciadas		Respostas favoráveis		
Prémio	547	19,9%	143	21,5%	26,1%
Sinistros - prazos	431	15,7%	109	16,4%	25,3%
Sinistros - definição de responsabilidades	356	13,0%	41	6,2%	11,5%
Deveres de informação contratual	349	12,7%	71	10,7%	20,3%
Cessação do contrato	273	9,9%	51	7,7%	18,7%
Sinistros - indemnização	270	9,8%	66	9,9%	24,4%
Deveres inerentes à apólice (entrega / conteúdo)	236	8,6%	70	10,5%	29,7%
Atendimento	114	4,2%	56	8,4%	49,1%
Deveres de informação pré-contratual e de esclarecimento	81	3,0%	24	3,6%	29,6%
Incumprimento contratual	43	1,6%	15	2,3%	34,9%
Incumprimento de deveres específicos do mediador de seguros	35	1,3%	17	2,6%	48,6%
Práticas discriminatórias - deficiência ou risco agravado de saúde	8	0,3%	3	0,5%	37,5%
Práticas discriminatórias - género	2	0,1%		0,0%	0,0%
Total	2745		666		24,3%

Quadro 27

2. Intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e recomendações emitidas

No que respeita à informação constante dos relatórios recebidos pela ASF, constatou-se, conforme se pode observar pelo quadro 28, que em 2019 foram apreciadas 1 868 reclamações pelos provedores do cliente das empresas de seguros, tendo a referida apreciação resultado favorável aos reclamantes em cerca de 20,9% dos casos, percentagem ligeiramente inferior à observada no ano transato (-0,7 p.p.).

Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelo provedor do cliente

	2018	2019	2018 / 2019
Reclamações apreciadas	1802	1868	3,7%
Respostas favoráveis	389	390	0,3%
Resp. fav. / Recl. aprec.	21,6%	20,9%	-0,7 p.p.

Quadro 28

Da análise efetuada ao quadro 29, onde são identificados os motivos pelos quais as reclamações foram submetidas à apreciação dos provedores do cliente em 2019, retira-se que, tal como nas reclamações geridas pela ASF e como nas que são endereçadas à função autónoma de gestão de reclamações das empresas de seguros, o principal motivo está relacionado com a regularização de sinistros (definição de responsabilidades, prazos e indemnizações que, em conjunto, representa quase três quartos das situações, tendo 17,9% dessas reclamações resultado em favoráveis aos reclamantes.

Destaca-se também o alegado incumprimento dos deveres de informação contratual, o qual deu origem a cerca de 8% das reclamações apreciadas, com resultado favorável aos reclamantes em cerca de 25,5% dos casos.

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente - por motivo

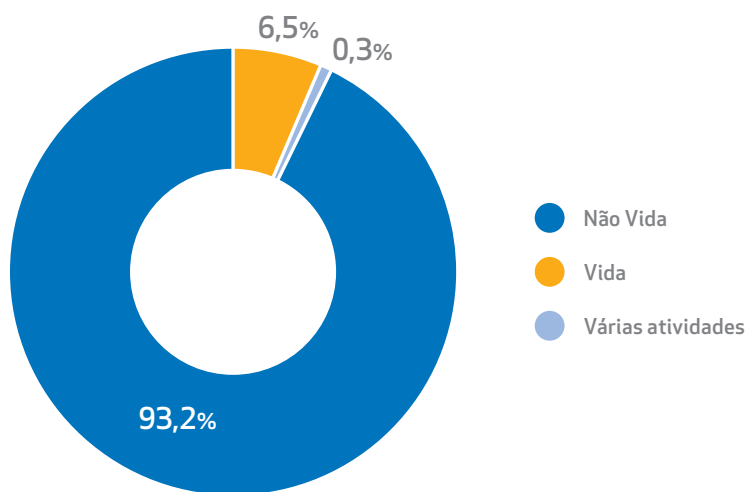
	2019				Resp. fav. / Recl. aprec.
	Reclamações apreciadas		Respostas favoráveis		
Sinistros - definição de responsabilidades	638	34,2%	64	16,4%	10,0%
Sinistros - prazos	379	20,3%	116	29,7%	30,6%
Sinistros - indemnização	358	19,2%	66	16,9%	18,4%
Deveres de informação contratual	149	8,0%	38	9,7%	25,5%
Atendimento	104	5,6%	28	7,2%	26,9%
Prémio	92	4,9%	34	8,7%	37,0%
Deveres inerentes à apólice (entrega / conteúdo)	52	2,8%	17	4,4%	32,7%
Cessaçã o do contrato	47	2,5%	13	3,3%	27,7%
Deveres de informação pré-contratual e de esclarecimento	28	1,5%	9	2,3%	32,1%
Incumprimento contratual	15	0,8%	4	1,0%	26,7%
Incumprimento de deveres específicos do mediador de seguros	6	0,3%	1	0,3%	16,7%
Total	1868		390		20,9%

Quadro 29

Resulta da apreciação ao gráfico 26 que a maioria (93,2%) das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente se enquadra em produtos dos ramos Não Vida. A proporção neste segmento de negócio foi superior em aproximadamente 5 p.p. ao número de reclamações apreciadas pelas empresas de seguros, conforme referido anteriormente.

Total de reclamações apreciadas pelos provedores do cliente em 2019 por ramos

Gráfico 26



Com maior detalhe, através da leitura do quadro 30, conclui-se que o seguro automóvel foi aquele que deu origem a um maior número de reclamações apreciadas pelos provedores do cliente (aproximadamente 43% dos casos), seguido do seguro de incêndio e outros danos com 32,4%, sendo que 23,3% e 19,0% dessas situações, respetivamente, resultaram em resposta favorável aos reclamantes.

É de sublinhar que o conjunto destes dois segmentos representou mais de três quartos das reclamações apreciadas pelos provedores nos ramos Não Vida.

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente – ramos Não Vida

Quadro 30

	2019				Resp. fav. / Recl. aprec.
	Reclamações apreciadas		Respostas favoráveis		
Automóvel	748	43,0%	174	48,1%	23,3%
Incêndio e outros danos	564	32,4%	107	29,6%	19,0%
Acidentes e Doença	232	13,3%	50	13,8%	21,6%
Resp. civil geral	80	4,6%	10	2,8%	12,5%
Assistência	61	3,5%	9	2,5%	14,8%
Restantes ramos Não Vida	56	3,2%	12	3,3%	21,4%
Total	1741		362		20,8%

Ainda no âmbito das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente, relacionadas com este segmento de negócio, salienta-se a relevância dos seguros de acidentes e doença, correspondentes a 13,3% do total das reclamações, sendo que 21,6% dos casos resultaram em posições favoráveis ao reclamante.

Finalmente, da análise do quadro 31 é possível concluir que no âmbito do ramo Vida as reclamações apreciadas pelos provedores dos clientes estão maioritariamente relacionadas com os seguros de vida não ligados, excluindo PPR, PPE, PPR/E (cerca de 78,7% dos casos), tendo a análise de 18,8% dessas situações resultado em resposta favorável aos reclamantes.

À semelhança do que sucedeu relativamente às reclamações apreciadas pelas empresas de seguros, a proporção de respostas favoráveis aos reclamantes nos seguros de Vida não ligados PPR, PPE, PPR/E, representa cerca de 31% das situações apreciadas, proporção superior em mais de 10 p.p. ao valor registado a nível global deste segmento de negócio (19,7%).

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente – ramo Vida

	2019				Resp. fav. / Recl. aprec.
	Reclamações apreciadas		Respostas favoráveis		
Seguro vida - Excluindo PPR	96	78,7%	18	75,0%	18,8%
Seguro vida - PPR	13	10,7%	4	16,7%	30,8%
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	8	6,6%	1	4,2%	12,5%
Operações de Capitalização Não Ligadas	4	3,3%	1	4,2%	25,0%
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	1	0,8%	0	0,0%	0,0%
Operações de Capitalização Ligadas	0	0,0%	0	0,0%	-
Total	122		24		19,7%

Quadro 31

No âmbito do exercício das suas funções, o provedor do cliente pode apresentar recomendações à empresa de seguros na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas⁸⁵, as quais devem ser divulgadas anualmente em conjunto com a menção da respetiva aceitação pelos seus destinatários⁸⁶, encontrando-se também publicadas no sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões.

⁸⁵ Nos termos do n.º 4 do artigo 158.º do RJASR.

⁸⁶ Cf. n.º 6 do artigo 158.º do RJASR e artigo n.º 15.º da Norma da Conduta de Mercado.

Relativamente à atividade desenvolvida no decurso do ano de 2019, a ASF tomou conhecimento da emissão de recomendações a 14 empresas dos ramos Não Vida, a três empresas do ramo Vida e a cinco empresas mistas.

Cabe salientar que vários provedores do cliente reportaram a receção de interpelações não precedidas de prévia análise pela função de gestão de reclamações das empresas de seguro ou que configuravam meros pedidos de ajuda e esclarecimentos, não sendo assim elegíveis⁸⁷ para sua análise.

No que concerne às recomendações emitidas no decurso do ano em análise, foram identificados duas tipologias: as que respeitam a reclamações específicas e as passíveis de generalização transversal a casos similares. Relativamente à segunda, são de sublinhar os seguintes aspetos:

- Foi apontada a necessidade de revisão de cláusulas contratuais em alguns produtos de seguros, por forma a prevenir equívocos de interpretação quanto à clarificação de definições para efeito de enquadramento de sinistros e exclusões aplicáveis, a elucidar sobre quais os documentos que a empresa de seguros pode exigir para a tomada de decisão sobre o enquadramento do sinistro (foi visada em especial a distinção entre as coberturas de invalidez e de morte), e ainda com o objetivo de possibilitar uma determinada regularidade no pagamento de prémios mensais em seguros do ramo Vida;
- Deve ser adotada maior clareza, precisão e transparência no conteúdo das comunicações enviadas aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nomeadamente quanto a pedidos de informação, a decisões sobre definição de responsabilidade da empresa de seguros⁸⁸ (sendo necessário apresentar fundamentação e não apenas invocar ou transcrever o clausulado da apólice, bem como estas também devem conter uma menção à ASF enquanto Autoridade de supervisão para o setor segurador), e a comunicações sobre indemnizações de valor distinto do reclamado (nas quais se exige uma explicação objetiva sobre as verbas a liquidar);
- Ainda em relação a comunicações a remeter pelos operadores, foi igualmente mencionado que deveria ser salvaguardado que o envio de documentação aos clientes tem de ser efetuado em língua portuguesa (excecionalmente os casos em que tal seja solicitado pelo cliente), devendo também ser instituídos os mecanismos informáticos necessários para impedir o envio de

⁸⁷ Nos termos da alínea a) do artigo 3.º, conjugado com o n.º 2 do artigo 12.º, ambos da Norma da Conduta de Mercado.

⁸⁸ Especificamente, é de salientar o caso reportado por um provedor do cliente relativamente à regularização de um sinistro por perda total, tendo sido recomendado à empresa de seguros que não se limite a indicar o valor da indemnização mas também a existência no mercado de veículo automóvel com idênticas características às do veículo sinistrado e que permita ao lesado uma utilização similar.

mensagens não pretendidas aos clientes, e ainda a implementação do envio de informações prévias referentes a alterações no valor dos prémios;

- Foi recomendada uma maior celeridade na regularização dos sinistros e consequente diminuição do tempo médio de resposta;
- Foi salientada a necessidade de alteração de procedimentos no tocante ao reembolso de prémios, à definição de melhores práticas indemnizatórias da privação do uso da viatura em resultado do que estatui o artigo 42.º do RJSORCA e, ainda, ao fornecimento de informação mínima aos segurados, quando as empresas de seguros entendem não dever disponibilizar os relatórios de peritagem, que lhes permitam perceber a razoabilidade da sua decisão e os factos que para ela contribuíram;
- Recomendou-se a adequada instrução dos peritos com vista a absterem-se de fornecer informação verbal sobre causas, responsabilidades e valores aos segurados antes de elaborar o respetivo relatório e de o entregar à empresa de seguros;
- Foi realçado que se deve passar a ter em atenção que as reclamações dirigidas à Provedoria do Cliente têm prazos legais de resposta e que, por esse motivo, devem as empresas de seguros implementar os circuitos e/ou processos necessários ao cumprimento dos referidos prazos;
- Salientou-se que deve ser privilegiada a revisão de procedimentos e circuitos de informação entre a empresa de seguros e a empresa contratada para a prestação de determinados serviços (ex.: de assistência, reboque e transporte), de modo a garantir que a qualidade do serviço que é prestado ao cliente seja a mais adequada e eficaz;
- Foi indicada a necessidade de rever o teor das declarações de autorização / consentimento a solicitar aos clientes na fase de subscrição do contrato de seguro, por forma a garantir a sua conformidade com o Regime Geral de Proteção de Dados, bem como para clarificar a distinção entre situações de morte e de invalidez, no que concerne às obrigações de obtenção de documentação pela empresa de seguros em caso de sinistro;
- Foi aludida a possibilidade de criação de uma autorização única para débitos diretos quando se trate do mesmo cliente;
- Foi referida também a necessidade de dar cumprimento às exigências legais de informação em caso de recusa / agravamento do risco, constantes do disposto no n.º 4 do artigo 15.º do RJASR.

No que concerne aos reportes efetuados pelos provedores do cliente junto da ASF⁸⁹ foram identificadas algumas situações passíveis de melhoria, nomeadamente tendo em conta os casos em que:

- Foi a empresa de seguros, e não o provedor do cliente, a remeter o reporte em causa à ASF;
- Os provedores do cliente que emitiram recomendações não mencionaram o acolhimento das mesmas, ou não, pela empresa de seguros;
- O conteúdo dos relatórios remetidos era excessivamente sumário.

⁸⁹ Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

3. Intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos

O provedor dos participantes e beneficiários constitui um dos elementos da estrutura de governação dos fundos de pensões^{90/91}, podendo apresentar recomendações às entidades gestoras de fundos de pensões, na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas, sendo tais recomendações objeto de divulgação anual.

No sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões, na área dedicada ao provedor dos participantes e beneficiários, encontram-se reunidos os respetivos contactos, bem como as recomendações emitidas em anos anteriores.

Relativamente ao ano de 2019, foi apenas reportada uma recomendação à ASF, a qual incide sobre a revisão de procedimentos de articulação entre as entidades gestoras e os depositários dos fundos de pensões com vista a assegurar o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis, nomeadamente no que concerne a prevenir situações em que possa ocorrer duplo reembolso de quantias a liquidar a título de imposto.

⁹⁰ Foi introduzida no ordenamento jurídico português com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, nomeadamente pelo seu artigo 54.º, o qual é complementado pelas disposições constantes da Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio.

⁹¹ Posteriormente alterado e republicado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2016.

**Formação
financeira
e relacionamento
com o consumidor**



1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira



ASF manteve, em 2019, o seu compromisso de promoção da literacia financeira dos consumidores de seguros e fundos de pensões, através de uma intervenção dinâmica junto de diferentes públicos-alvo, a qual se consubstanciou no desenvolvimento de um conjunto alargado de atividades.

Estas iniciativas podem ser operacionalizadas ao nível setorial, ou integradas no âmbito do PNFF, que constitui um instrumento para o enquadramento de iniciativas de promoção da literacia financeira, dinamizado pelo CNSF.

O Plano define os objetivos a atingir através da formação financeira numa perspetiva de médio e longo prazo, bem como as principais linhas de atuação em função de um conjunto de públicos-alvo, propondo-se coordenar esforços de várias entidades e incentivar a sua participação na dinamização de iniciativas de formação financeira, procurando obter um efeito multiplicador através da replicação de projetos já existentes, da realização e apoio a novos projetos e da promoção de sinergias entre entidades promotoras.

A estratégia seguida nos últimos anos tem assentado na criação e consolidação de parcerias estratégicas, reconhecendo-se que o conhecimento e informação que cada parceiro aporta relativamente aos diferentes públicos impactados com as ações de formação financeira são essenciais na boa prossecução dos objetivos delineados.

De entre os diferentes domínios que norteiam a atuação da ASF nesta matéria, o trabalho desenvolvido junto de crianças e jovens tem merecido particular destaque, o que é justificado pelo potencial multiplicador destas iniciativas.

Por essa razão, em 2019 foram várias as atividades de educação financeira dirigidas ao universo escolar. Destaca-se a concretização de um novo curso de formação de professores, que envolveu 29 professores dos Centros de Formação de Lisboa e Vale do Tejo. São agora mais de 400 os educadores e professores que já beneficiaram destes cursos de formação.

Também a produção e divulgação de materiais pedagógicos continuam a ser considerados prioritários, tendo sido concretizadas diversas ações de divulgação dos Cadernos de Educação Financeira dirigidos aos alunos do ensino básico e dando-se continuidades aos trabalhos de edição do Cadernos de Educação Financeira 4, dirigido ao ensino secundário.

A par destas iniciativas há ainda a destacar a organização, no âmbito do PNFF, do Concurso Todos Contam, que contou com um total de 58 candidaturas a “Prémios Escola”, que envolveram mais de 11 mil alunos de cerca de 70 escolas da maioria dos distritos de Portugal Continental e também das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Pela primeira vez, foi atribuído um “Prémio Professor”, para distinguir um docente que se destacou na implementação de projetos de educação financeira em anos anteriores.

Seguindo a linha de diversificação de públicos-alvo e iniciativas, a formação financeira na formação profissional continuou a ser uma aposta em 2019, com o objetivo de promover ações de sensibilização junto de públicos mais vulneráveis. No âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado entre o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. e o CNSF, foram certificados cerca de 50 novos formadores, provenientes de diferentes centros de formação profissional, tendo sido possível impactar um total de 5 996 formandos.

No âmbito da parceria com o IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação – e o Turismo de Portugal, e com vista à promoção da formação financeira de empreendedores e gestores de micro, pequenas e médias empresas, foram realizadas novas ações de formação dirigidas a este público. Foram concretizadas 29 ações de formação, nas quais participaram 564 gestores, empreendedores e colaboradores de empresas.

No âmbito do projeto de formação financeira com as autarquias locais, os supervisores financeiros e a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte celebraram um novo acordo de cooperação com a Comunidade Intermunicipal de Terras de Trás-os-Montes. O PNFF continuou também a apoiar as iniciativas desenvolvidas pelas autarquias locais das Comunidades Intermunicipais do Alto Tâmega e do Tâmega e Sousa, no âmbito dos acordos estabelecidos em 2017 e 2018.

No quadro da parceria com a Ordem dos Psicólogos Portugueses, em 2019 foi dada continuidade ao processo de implementação das linhas de orientação resultantes do Protocolo celebrado entre o CNSF e aquela Ordem, identificando-se os principais projetos e atividades tendentes à promoção de atitudes e comportamentos financeiros adequados.

O projeto de formação financeira dos jogadores de futebol continuou a ser apoiado pelo Plano, no âmbito do Protocolo com o Sindicato de Jogadores Profissionais de Futebol, tendo sido realizado e divulgado o Inquérito à Literacia Financeira dos Jogadores de Futebol.

A Semana da Formação Financeira, que decorreu entre 28 e 31 de outubro de 2019, envolveu mais de 4 000 participantes, sobretudo jovens em idade escolar, mas também professores e outros formadores, jogadores de futebol, população em idade ativa e seniores. A edição deste ano teve lugar na cidade de Bragança e em autarquias locais da Região Norte, com o apoio dos parceiros estratégicos do Plano.

A ASF continuou a assegurar o seu envolvimento em iniciativas internacionais de educação financeira, destacando-se a participação na *Global Money Week 2019*, que decorreu entre os dias 25 e 31 de março, sob o lema "*Learn.Save.Earn.*" ("Aprende. Poupa.Ganha.").

A ASF manteve, em 2019, o seu compromisso de promoção da literacia financeira dos consumidores de seguros e fundos de pensões, através de uma intervenção dinâmica junto de diferentes públicos-alvo, a qual se consubstanciou no desenvolvimento de um conjunto alargado de atividades.



A participação de Portugal contou com um total de 23 escolas, envolvendo mais de 3 500 alunos, através da promoção de sessões formativas e outras atividades, como a dinamização de jogos.

Para celebrar a *Global Money Week 2019*, a ASF associou-se ao INETESE – Instituto para o Ensino e Formação e ao Instituto Superior de Comunicação Empresarial, tendo promovido ações de sensibilização alusivas aos temas seguros e poupança para cerca de 80 alunos.

Na sua qualidade de membro da INFE, uma organização criada pela OCDE para promover princípios e boas práticas de formação financeira, a ASF participou nas reuniões dos grupos de trabalho desta organização e respetivo Comité Técnico.

Os projetos implementados ao longo do ano foram apoiados pela plataforma de *e-learning* Todos Contam e divulgados no Portal do Consumidor e no Portal Todos Contam, bem como nas redes sociais da ASF e do PNFF.

2. Portal do Consumidor

2.1. Dados gerais

Como forma de promover uma comunicação mais eficaz dirigida ao consumidor, o Portal do Consumidor, integrado no sítio da ASF na Internet, disponibiliza um conjunto de informação referente à atividade desenvolvida que se enquadra na prossecução da missão que lhe é legalmente conferida.

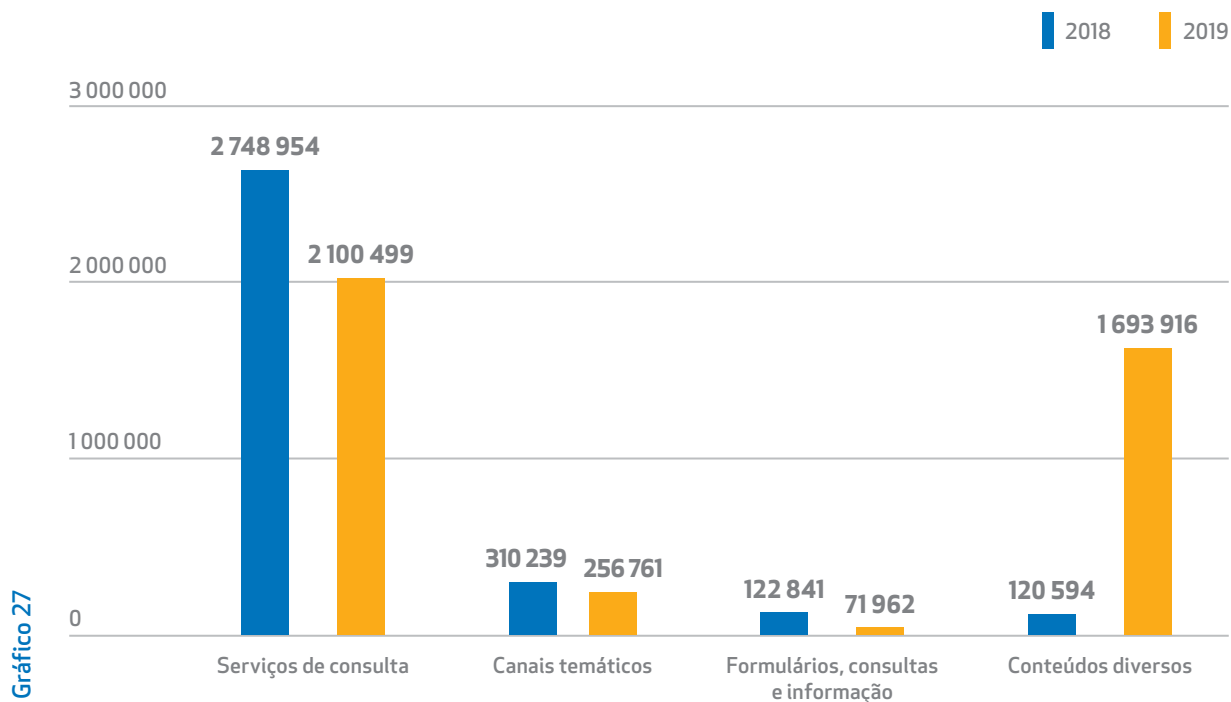
Numa época em que se valoriza de forma crescente a criação de mecanismos digitais para acrescentar valor ao relacionamento com os cidadãos em obter informação relacionada com matérias específicas no domínio da intervenção da ASF, esta Autoridade tem promovido a digitalização dos conteúdos com relevância para o consumidor.

Os acessos ao Portal do Consumidor registaram, em 2019, um aumento relativamente ao ano transato, totalizando 1 146 977 visitas, o que representa um acréscimo na ordem dos 13%. A média mensal de visitas cifra-se em cerca de 95 mil.

2.2. Acessos e consultas

Seguindo a tendência que se tem registado em anos anteriores, os serviços de consulta *online* são os que registam maior procura, correspondendo a mais de 50% do total de visitas em 2019. O valor é, contudo, inferior ao que se havia registado no ano anterior (83%), conforme decorre da análise do gráfico 27.

Conteúdos e Serviços do Portal do Consumidor



De entre os serviços de consulta *online* há a referir a preponderância do serviço de consulta à Base de Dados de Matrículas, serviço *online* que permite verificar em que empresa de seguros é que determinado veículo está seguro, digitando a respetiva matrícula e a data de referência a que essa pesquisa diz respeito, que representa cerca de 90% do total de visualizações. Há, ainda, a assinalar um acréscimo de cerca de 20% na procura da ferramenta de Comissões e Rendibilidades dos PPR.

Cumpre também destacar da análise do gráfico 28, o aumento de aproximadamente 40% registado na procura de outros conteúdos, nos quais se incluem os destaques publicados, bem como as páginas referentes à informação sobre o procedimento de colocação de seguro automóvel e os meios de resolução alternativa de litígios.

Serviços de consulta

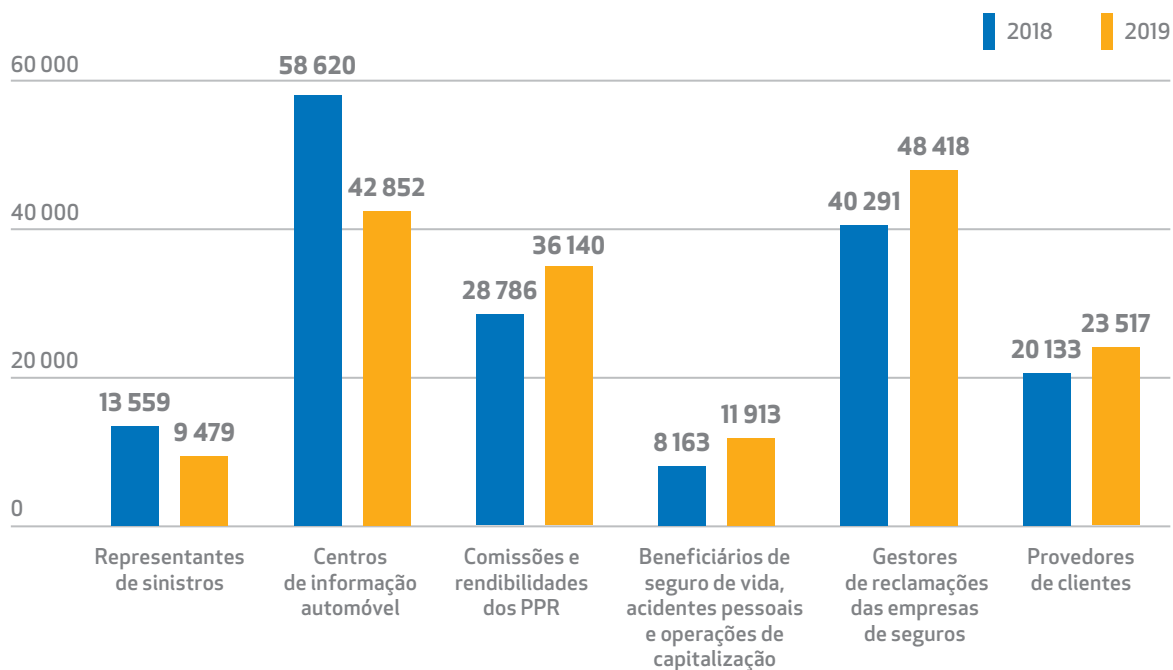


Gráfico 28

No que concerne aos canais temáticos (gráfico 29) verifica-se que, à semelhança do ano anterior, a informação referente ao seguro automóvel é a mais procurada, perfazendo cerca de 30% do total de visualizações, ainda que se observe uma diminuição em comparação com o ano de 2018.

Por sua vez a informação referente ao seguro de acidentes de trabalho, planos de poupança (PPR, PPE e PPR/E) e fundos de pensões regista uma tendência inversa, observando-se um aumento no número de visualizações em relação ao ano transato.

Canais Temáticos

2018 2019

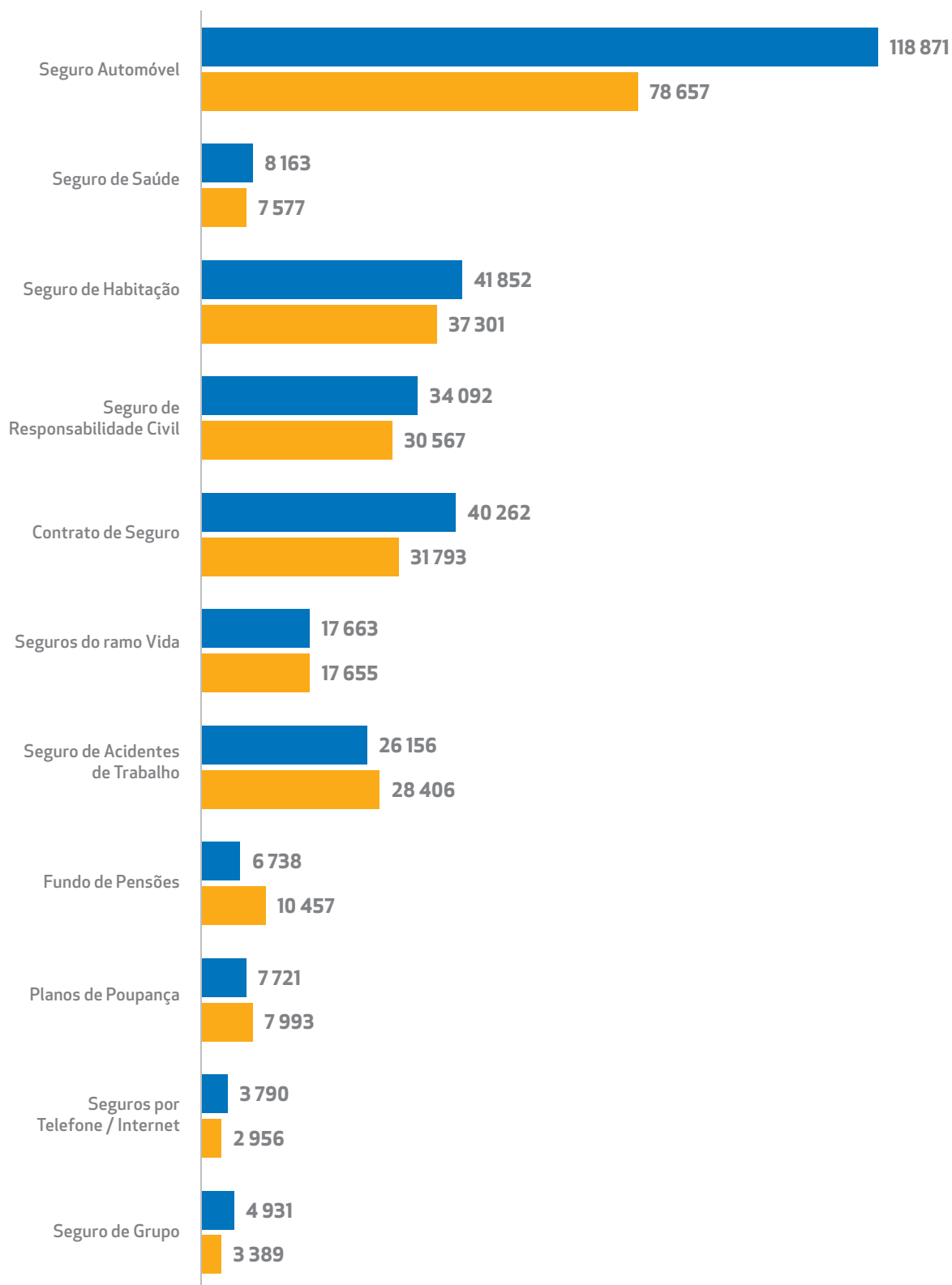


Gráfico 29

3. Serviços de apoio ao consumidor

3.1. Serviço de atendimento ao público e linha informativa

A ASF disponibiliza um serviço de atendimento ao público, através do qual é possível obter esclarecimentos, por via telefónica, presencial ou através de correio eletrónico, nas matérias de seguros e fundos de pensões consideradas mais relevantes para o consumidor e sobre questões relacionadas com o Fundo de Garantia Automóvel (FGA) e o Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT).

Os dados relativos ao ano de 2019 mostram que o serviço de atendimento registou um total de 40 250 processos, o que representa uma ligeira subida comparativamente com o ano de 2018, onde se contabilizaram 39 823 processos. Para o esclarecimento de dúvidas, observa-se que os cidadãos optaram maioritariamente pelo contacto telefónico (81%), conforme se pode observar no gráfico 30.

O número de pedidos de esclarecimento rececionados por meio de correio eletrónico e via *website* representa um acréscimo de cerca de 7% relativamente ao ano anterior, tendência que se verifica, igualmente, no atendimento presencial, que registou um aumento de aproximadamente 8%, em comparação com o período homólogo de 2018.

Serviço de atendimento ao público – distribuição por tipo de contacto

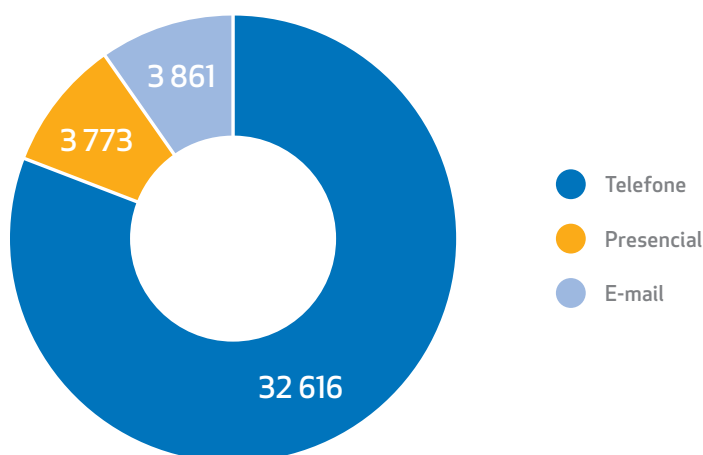


Gráfico 30

Da análise do gráfico 31, verifica-se que a matéria “Empresas de Seguros”, correspondente a questões relacionadas com o comportamento do mercado segurador e com o contrato de seguro, se mantém como o tema que constitui a maioria dos pedidos de esclarecimento, apesar do decréscimo de 9% relativamente a 2018. O aumento, em 2019, de, aproximadamente, 27% de pedidos relacionados com o assunto de “Mediação de Seguros” está diretamente ligado à procura de esclarecimentos adicionais na sequência da publicação do novo RJDSR.

Serviço de atendimento ao público – distribuição por assunto

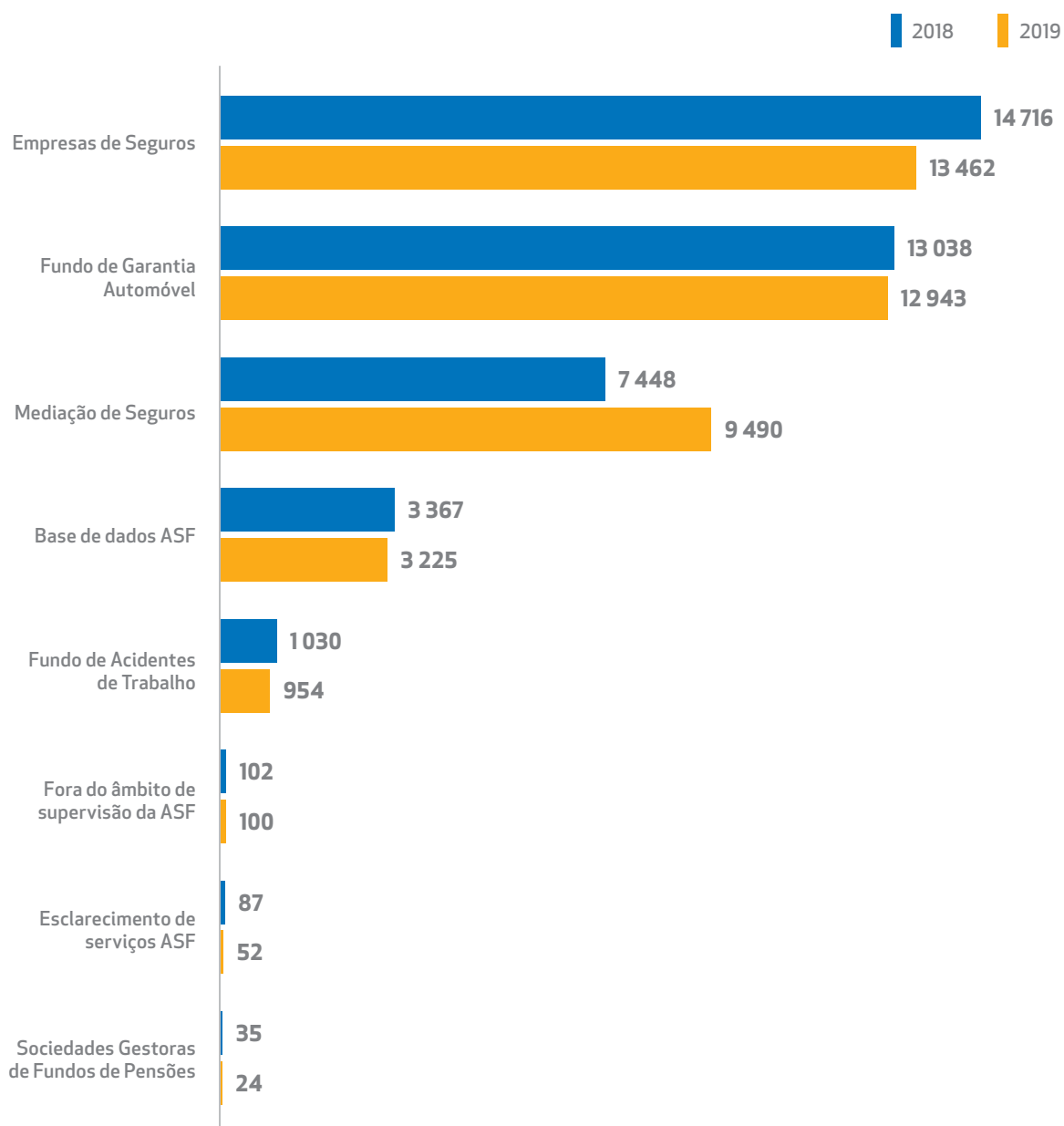
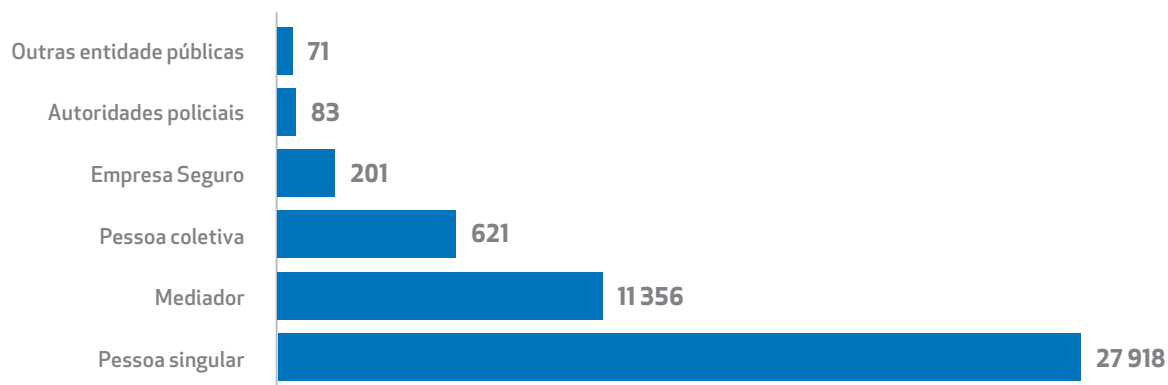


Gráfico 31

O gráfico 32 mostra que os utilizadores do serviço de atendimento são na sua maioria consumidores de seguros, pessoas singulares, representando 69% do universo, imediatamente seguidos pelos mediadores de seguros cujos contactos são responsáveis por 28% do total.

Serviço de atendimento ao público – distribuição por tipo e natureza do utilizador

Gráfico 32



3.2. Comunicações e resposta a pedidos de esclarecimento

Em paralelo com a gestão de reclamações, informação tratada no Capítulo III deste Relatório, compete à ASF responder igualmente às comunicações e pedidos de esclarecimento escritos que lhe sejam apresentados por quaisquer interessados sobre a atividade seguradora e de fundos de pensões, adicionalmente à resposta aos pedidos de informação escritos remetida pelos serviços de atendimento (ponto 3.1)⁹².

Nesta perspetiva, em 2019 foram contabilizados 4 396 pedidos / processos iniciados (cerca de menos 3% em comparação com 2018) e tratados e respondidos 4 317 pedidos / processos, aproximadamente menos 7% em relação ao ano antecedente (gráfico 33).

⁹² Efetuando uma análise conjunta dos pedidos de esclarecimento escritos analisados pela ASF no ano 2019, foram contabilizados 7 377 pedidos, cerca de metade respondidos pelo serviço de atendimento ao público, e os restantes pela área responsável pela gestão de reclamações, excluindo os pedidos de Tribunais e outras entidades judiciais, os quais estão, contudo, incluídos no ponto 3.2 do presente Capítulo.

Salienta-se que a referida abordagem, do tratamento em conjunto de todos os pedidos de esclarecimento escritos analisados pela ASF (excluindo os pedidos de Tribunais e outras entidades judiciais), foi apresentada no Relatório de Atividade e Contas da ASF referente ao ano de 2019.

Comunicações e pedidos de esclarecimento – processos de reclamação iniciados e concluídos (2018 / 2019)

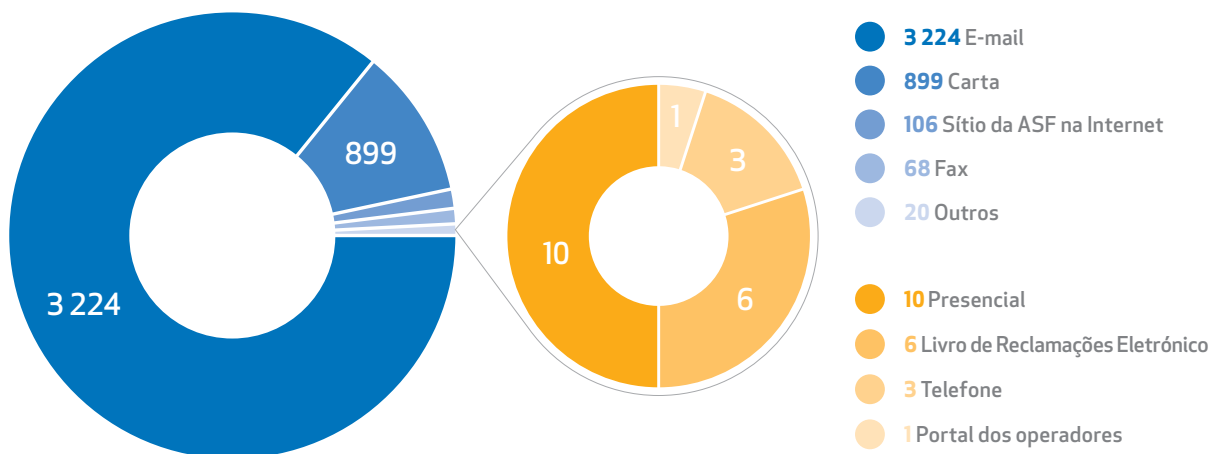
Gráfico 33



Considerando os processos concluídos, a via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento mais escolhida foi o correio eletrónico, mantendo a tendência dos períodos homólogos anteriores. A par desta via, a ASF disponibiliza outros meios para o envio dos pedidos de esclarecimento, conforme decorre da informação partilhada no gráfico 34.

Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento respondidos

Gráfico 34



Através do quadro 32 constata-se que os pedidos de esclarecimento e comunicações referem-se maioritariamente a temáticas relacionadas com seguros dos ramos Não Vida, com cerca de 54% dos processos. Dentro deste segmento, salienta-se o seguro automóvel (aproximadamente 37%), à semelhança da tendência observada nos anos anteriores, não obstante a diminuição de cerca de 13% comparativamente com a percentagem verificada em 2018.

As comunicações e pedidos que não se enquadram na classificação “ramos de seguro” dizem respeito a questões em que não é mencionado um tipo de seguro em concreto e que assumem caráter genérico.

Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento respondidos

	2019	%	2018	%	Variação
Não Vida	2 334	54,1%	2 617	56,4%	-10,8%
Seguro automóvel	1 581	36,6%	1 823	39,3%	-13,3%
Seguro de incêndio e outros danos	230	5,3%	290	6,3%	-20,7%
Seguro de acidentes de trabalho	193	4,5%	188	4,1%	2,7%
Seguro de responsabilidade civil	138	3,2%	117	2,5%	17,9%
Seguro de saúde	74	1,7%	82	1,8%	-9,8%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	55	1,3%	18	0,4%	205,6%
Seguro de acidentes pessoais	41	0,9%	45	1,0%	-8,9%
Seguro de assistência	22	0,5%	53	1,1%	-58,5%
Vida	977	22,6%	1 055	22,7%	-7,4%
Não se aplica	1 006	23,3%	967	20,8%	4,0%
Total Geral	4 317	100,0%	4 639	100,0%	-6,9%

Quadro 32

Quanto às matérias contempladas nas comunicações e pedidos de esclarecimento (gráfico 35), verifica-se, no período em análise, que cerca de 38% dos processos estão associados a “Esclarecimentos/legislação/regulamentação” aplicáveis à atividade seguradora e à atividade de fundos de pensões, seguindo-se o acesso à “Base de dados ASF”⁹³ (cerca de 20%) e aproximadamente 12% para as questões no âmbito do tema “Sinistro”, nas quais se incluem assuntos relacionados com a definição de responsabilidades e regularização dos processos de sinistro⁹⁴.

⁹³ Incluem-se aqui as questões relacionadas com a base de dados de matrículas, com o registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização, com a base de dados do registo dos operadores autorizados e com a gestão de processos de reclamação ou de pedidos de esclarecimento dirigidos à ASF.

⁹⁴ Grande parte dos pedidos de esclarecimento enquadráveis na temática “Sinistro” diz respeito a reclamações contra empresas de seguros sobre definição de responsabilidades. Nestes casos, a ASF opta por esclarecer o reclamante quanto ao enquadramento do seu caso concreto, sendo o processo tratado do ponto de vista estatístico como “pedido de esclarecimento” e não como reclamação.

Comunicações / Pedidos de esclarecimento por assunto (processos de reclamação concluídos)

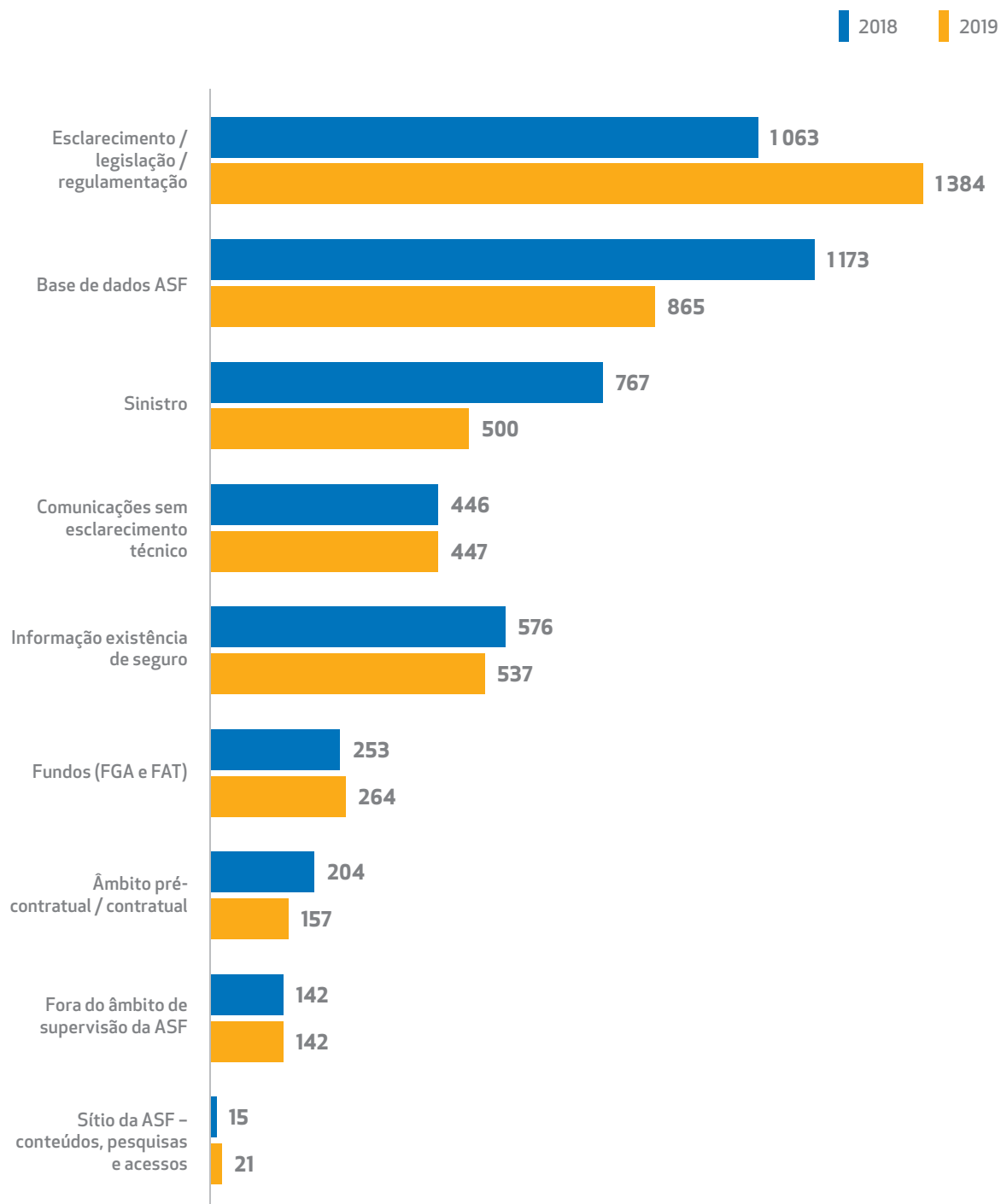


Gráfico 35

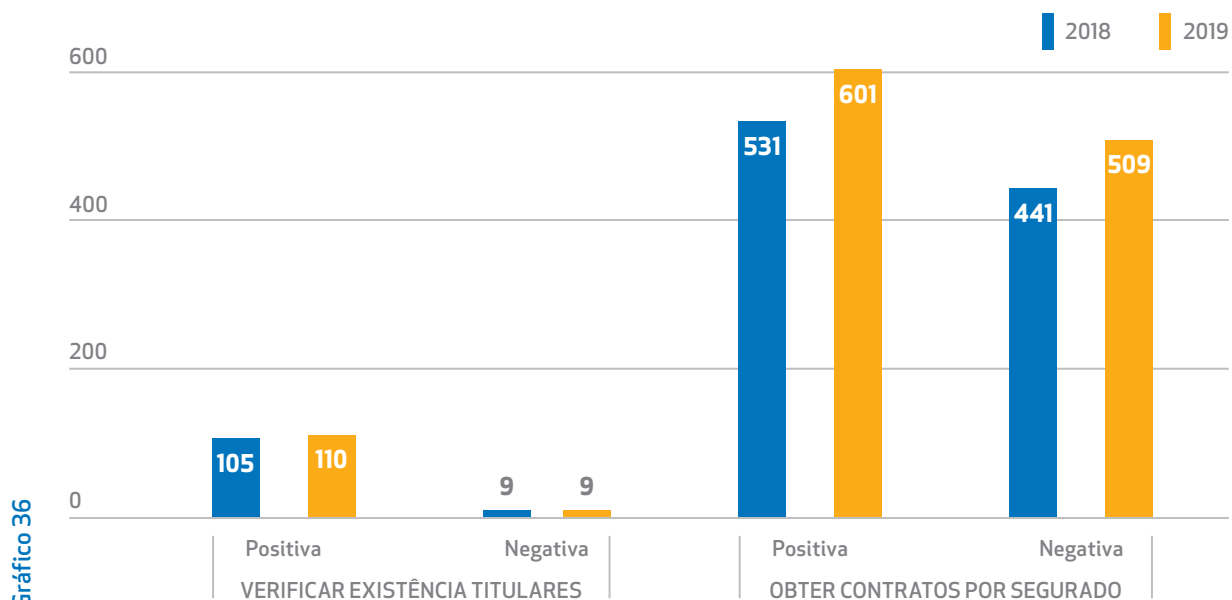
3.3. Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização

A ASF dispõe de um serviço denominado “registro central de contratos de seguros de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização”, no âmbito do qual pode ser solicitada, pelos interessados, informação sobre a existência destes contratos e operações com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor⁹⁵. Também o respetivo titular do contrato poderá solicitar informação acerca dos contratos registados em seu nome.

Conforme demonstra a análise do gráfico 36, que concilia a informação do número de pedidos e o desfecho das respostas dadas, o número de certificados emitidos em 2019 teve um aumento face ao registado no ano anterior (1 229 em 2019 e 1 086 em 2018), o que representa aproximadamente mais de 13%.

Relativamente ao sentido do desfecho, o encerramento foi positivo em 711 casos (ou seja, existia informação sobre seguros em nome do segurado) e negativo para 518 pedidos, estabilizando-se, desta forma, a tendência crescente no sentido de respostas positivas, o que permite reforçar a ideia de que os requerentes têm já algum conhecimento sobre a existência de seguro.

Pedidos de informação e resposta sobre acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização (2018 / 2019)



⁹⁵ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

3.4. Colocação do seguro automóvel

O RJSORCA prevê, no seu artigo 18.º, que sempre que a aceitação de um seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel seja recusada por, pelo menos, três empresas de seguros, o proponente do seguro pode recorrer à ASF para que sejam definidas as condições especiais de aceitação do contrato.

O gráfico 37 revela que, em 2019, a ASF procedeu à colocação de 73 veículos, número semelhante ao que se verificou nos anos antecedentes. O intervalo de anos representado permite realçar a mudança que se registou a partir de 2016 em relação ao número de processos da colocação de seguros tratados, apresentando nos últimos quatro anos alguma estabilidade.

Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel (2015-2019)

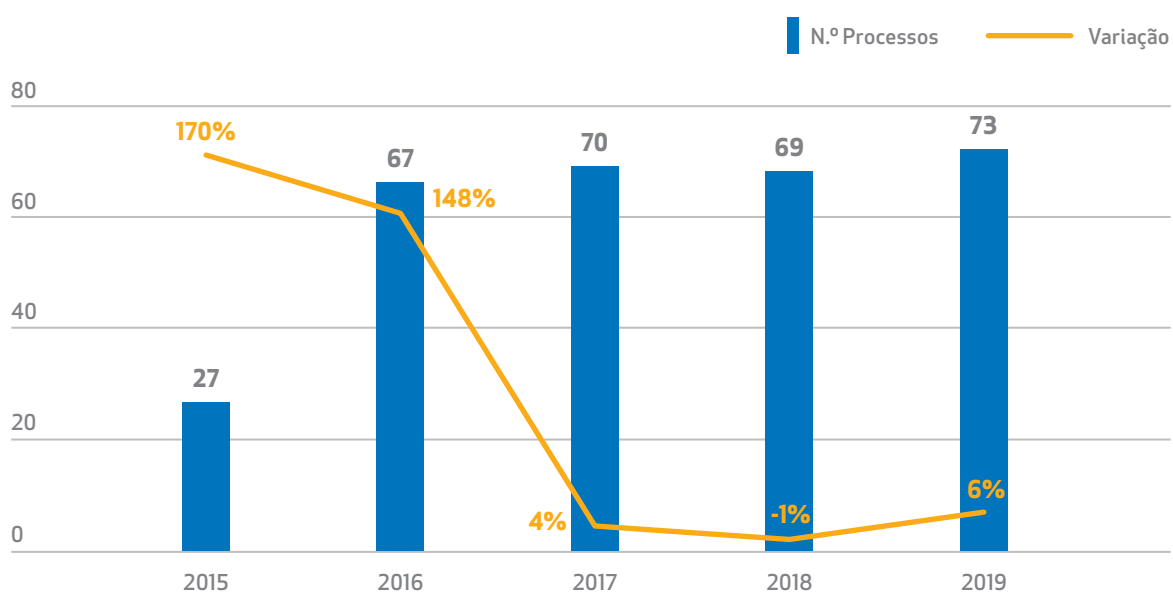


Gráfico 37

4. Outras plataformas digitais

4.1. Aplicações móveis ASF

Num mundo cada vez mais digital, a ASF considera fundamental o desenvolvimento de ferramentas que permitam o acesso rápido e simples à informação mais relevante para o consumidor. Na prossecução deste objetivo, foram lançadas, até ao momento, três aplicações móveis, denominadas “ASF”, “Tem Seguro?” e os “Os Meus Seguros”.

A aplicação “ASF” tem uma natureza institucional e disponibiliza informação e serviços úteis acerca da atividade seguradora, resseguradora, dos fundos de pensões e da mediação de seguros. De entre as várias funcionalidades disponíveis para o utilizador, destacam-se o acesso a notícias, legislação e regulamentação, estatísticas, consultas públicas, divulgações obrigatórias e comunicados. A APP permite igualmente o acesso a um conjunto de ferramentas, tais como a verificação de seguro automóvel através da matrícula e uma área de Perguntas Frequentes.

Em 2019 a APP “ASF” registou um total de 4 914 *downloads*.

A aplicação “Tem Seguro?” permite aos utilizadores, através da câmara do seu dispositivo móvel ou de uma fotografia preexistente, identificar a matrícula de um veículo e informar o utilizador sobre a existência e validade do seguro automóvel. Em 2019 foram contabilizados 19 109 *downloads*.

Por sua vez, a APP “Os Meus Seguros” possibilita aos seus utilizadores a gestão dos seus seguros numa única plataforma. Concebida para reunir um conjunto de informação relevante, como sejam o custo anual com seguros e um cronograma anual dos respetivos pagamentos, a aplicação disponibiliza ainda alertas de renovação e de pagamento dos prémios de seguro. Há a registar 453 *downloads* em 2019.

4.2. Redes sociais

A ASF possui uma página na rede social *Facebook*, através da qual divulga informação de interesse para o consumidor.

O *Facebook* da ASF tem, presentemente, duas rúbricas principais: “Sabia que...” e “Falar seguros”, as quais têm como objetivo explorar diferentes conceitos do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, contribuindo, desta forma, para o reforço da literacia financeira e difusão de conhecimentos técnicos em matéria de seguros e fundos de pensões

Atualmente esta página totaliza 1 299 seguidores. Com uma média de três publicações por semana, registaram-se 162 publicações em 2019, que espelham não só os conteúdos das rubricas acima mencionadas, mas também outras ações vocacionadas para o esclarecimento do consumidor.

Num mundo cada vez mais digital, a ASF considera fundamental o desenvolvimento de ferramentas que permitam o acesso rápido e simples à informação mais relevante para o consumidor. Na prossecução deste objetivo, foram lançadas, até ao momento, três aplicações móveis, denominadas “ASF”, “Tem Seguro?” e os “Os Meus Seguros”.



Desafios futuros



1. Desenvolvimentos em curso



tentando às crescentes preocupações com a componente da conduta de mercado no âmbito da regulação e supervisão do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, importa realçar o impacto da evolução tecnológica na comercialização do produto segurador, bem como a necessidade de continuar a garantir a melhoria do apoio prestado ao consumidor.

Desta forma, torna-se necessário adotar uma perspetiva interdisciplinar que consubstancie o envolvimento dos diferentes departamentos da ASF e os conhecimentos associados, com o objetivo de gerar contributos que permitam adequar as repostas dadas aos problemas identificados no contexto da intervenção da conduta de mercado. Esta dinâmica que congrega várias áreas pode ser observada na figura 4.

Neste Relatório, entende-se ser significativo evidenciar os principais projetos em desenvolvimento que pretendem trazer valor acrescido ao exercício da atividade que enquadra o comportamento das entidades supervisionadas e a sua relação com o consumidor.

- No domínio de iniciativas legislativas em curso, com relevo no âmbito da conduta de mercado, assinalam-se duas com um impacto muito relevante, não só ao nível do setor financeiro, como a nível socioeconómico. Trata-se do novo regime jurídico de constituição e funcionamento dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras⁹⁶, como já desenvolvido atrás, e do anteprojeto de revisão do RJSORCA, cuja elaboração se encontra em fase final.
- No âmbito de processos regulatórios conduzidos externamente à ASF, releva a nível nacional, no contexto do CNSF, os trabalhos de operacionalização do Regulamento relativo ao PEPP e, ao nível da União Europeia, o processo de revisão da Diretiva relacionada com o seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade.

⁹⁶ Entretanto aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 julho.

Contributos para a Conduta de Mercado – envolvimento das áreas funcionais

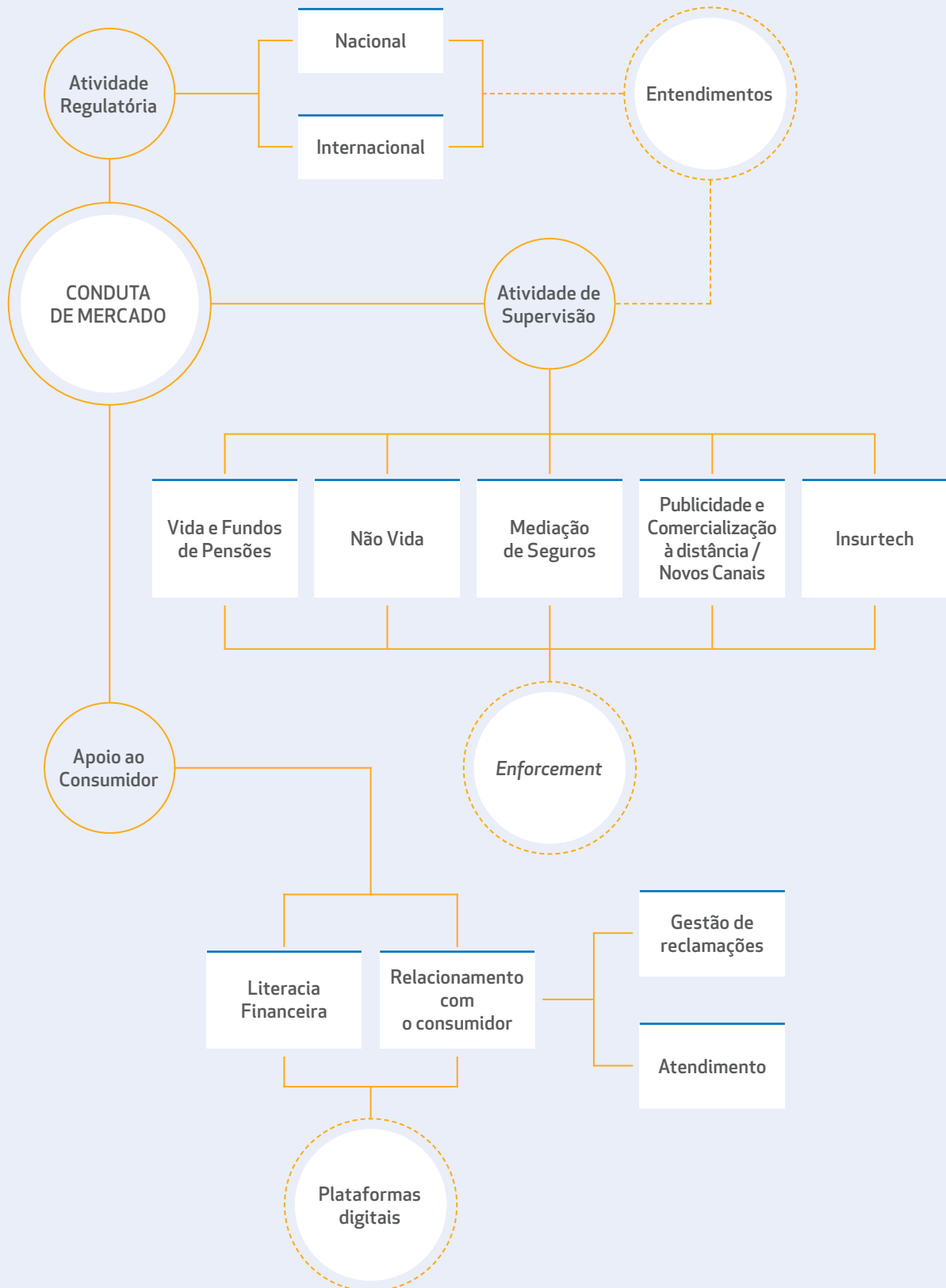


Figura 4

Entre os processos regulamentares em curso com maior enfoque na matéria da conduta de mercado, é de sublinhar a conclusão do processo de revisão da norma regulamentar relativa à conduta de mercado, bem como a norma regulamentar que densifica os deveres previstos no RJDSR.

Os desenvolvimentos legislativos e regulamentares referidos representam um conjunto de desafios para a atividade de supervisão, no contexto comportamental, assim como no que respeita à distribuição de seguros. Neste caso, o processo para alterar a norma regulamentar relativa à distribuição de seguros, permite ajustar a qualificação dos mediadores de seguros à evolução da atividade e dos produtos.

- No que concerne à supervisão da conduta de mercado, a digitalização e a automatização são duas das principais prioridades, numa lógica de *SupTech*, procurando otimizar os recursos existentes através do tratamento das diversas fontes de informação que estão disponíveis.

A este nível, é de sublinhar a experiência obtida na atual situação de pandemia, como se verá de seguida, com a implementação de reportes extraordinários, numa primeira fase com periodicidade quinzenal, para as empresas de seguros e para as entidades gestoras de fundos de pensões.

- No âmbito da supervisão comportamental nos ramos Não Vida, destaca-se também o seguro de doença, que vinha a justificar a necessidade de acompanhamento por parte da ASF, na medida em que está em causa um notório crescimento em termos de volume de prémios e um impacto social inegável.

Tendo em consideração a sua relevância, foi lançado em 2020 um inquérito àquele segmento de negócio, procurando inventariar as várias gerações de produtos em vigor nas empresas de seguros e os procedimentos e documentos contratuais atualmente utilizados.

Em complemento a este inquérito, a ASF encontra-se a trabalhar informação relativa aos aspetos contratuais e ao modelo de negócio utilizado, com vista a lançar um conjunto de medidas que visam contribuir para um desenvolvimento equilibrado daquele segmento de negócio, salvaguardando um posicionamento mais informado dos consumidores e os requisitos de transparência que são exigíveis num tipo de seguro com esta relevância.

Assim, as iniciativas da ASF no âmbito do seguro de doença não se esgotam na supervisão em sentido estrito, abrangendo também uma estratégia de comunicação e de regulação.

- Por outro lado, a ASF entende ser necessário divulgar informação ao consumidor sobre diversos aspetos da *performance* dos operadores supervisionados, de que é bom exemplo a publicação, pela primeira vez, de rácios individualizados de reclamações por volume de

prémios, por agora só para o seguro automóvel e para o seguro de acidentes de trabalho, mas perspetivando-se o seu alargamento a outros segmentos de negócio.

Também a implementação de um relatório autónomo sobre os prazos médios de regularização de sinistros automóvel, utilizando a informação que as próprias empresas de seguros divulgam nos seus sítios na Internet, adotando os critérios fixados na Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, da ASF, tem um papel relevante neste âmbito.

- Agora perfeitamente integrada com as áreas *core* de supervisão da conduta de mercado, o apoio ao consumidor continua a merecer uma especial atenção, facto que se justifica pelo seu impacto na proteção do consumidor.

No intuito de melhorar o sistema de gestão de reclamações, a ASF tem vindo a desenvolver um conjunto de atividades relacionadas com a qualidade da informação prestada aos consumidores, bem como ao tratamento estatístico das reclamações e pedidos de esclarecimento apresentados, designadamente com a adequação de procedimentos e melhoria dos sistemas de tratamento das reclamações.

De facto, como atrás referido, apenas cerca de 40% das reclamações são apresentadas ao operador visado antes de ser dirigidas à ASF, o que provoca um número de reclamações que dificulta que esta Autoridade oriente os seus esforços para uma intervenção mais focada nos casos em que a sua intervenção é mais premente. Assim, pretende-se introduzir uma maior disciplina na apresentação de reclamações à ASF, regulamentando o papel e a intervenção das diversas partes no processo.

- Também o incremento dos conhecimentos técnicos em matéria de seguros e fundos de pensões tem sido uma preocupação da ASF, que continua empenhada no reforço da literacia financeira dos consumidores. Neste domínio, destaca-se a integração da função de literacia financeira no Departamento de Supervisão Comportamental, ocorrido em 2020, e uma preocupação em imprimir um maior dinamismo ao Portal do Consumidor para a transmissão de informação relevante, de que são bom exemplo os diversos esclarecimentos ao consumidor que a ASF entendeu ali divulgar face às questões relacionadas com as coberturas de determinados tipos de seguros, decorrentes da pandemia COVID-19, tema que já de seguida se retomará.

A transição do Portal do Consumidor para uma estrutura mais adequada às atuais exigências, salvaguardando, por um lado, as necessidades de informação do consumidor relativamente ao seu caso concreto, mas disponibilizando-lhe também um conjunto de conteúdos que permita melhorar o nível geral de capacitação, faz também parte das prioridades da ASF nesta vertente.

2. A situação de pandemia

Embora o presente documento diga respeito a 2019, a situação de pandemia que vivemos atualmente não pode deixar de ser especialmente sublinhada no âmbito dos desenvolvimentos em curso e das perspetivas para o futuro, na medida em que pode condicioná-los de forma muito significativa. De facto, a pressão que resultou da pandemia não se fez sentir apenas nos operadores, mas também na ASF que, entre meados de março e o início de junho, funcionou em regime de teletrabalho, com exceção dos serviços de suporte indispensáveis.

Globalmente é de salientar a resposta do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, sobretudo no que se refere à atuação face aos seus clientes e às suas obrigações e responsabilidades, enquanto garantia da estabilidade social, económica e financeira.

Através de uma rápida implementação dos seus planos de continuidade de negócio, os operadores deram rapidamente uma resposta eficaz às necessidades internas como forma de garantir a continuação da sua atividade sem interrupções, ao mesmo tempo que, com o auxílio das ferramentas digitais, mantiveram o contacto com os seus clientes, individuais e empresariais, demonstrando profissionalismo e solidariedade face ao momento adverso que famílias e empresas enfrentaram e ainda enfrentam.

Os operadores deram rapidamente uma resposta eficaz às necessidades internas como forma de garantir a continuação da sua atividade sem interrupções, ao mesmo tempo que, com o auxílio das ferramentas digitais, mantiveram o contacto com os seus clientes, individuais e empresariais, demonstrando profissionalismo e solidariedade face ao momento adverso que famílias e empresas enfrentaram e ainda enfrentam.



Aliás, a situação de pressão que vivemos, sem precedentes, demonstrou a capacidade de adaptação de ambos os setores a circunstâncias adversas imprevisíveis.

Considerando que era indispensável que os operadores supervisionados, logo na primeira fase, estivessem focados nos desafios suscitados pela conjuntura adversa em termos operacionais, com vista a implementar as medidas necessárias para garantir a continuidade do seu negócio

e a manutenção dos serviços prestados aos clientes, a ASF divulgou através de cartas-circulares a flexibilização dos prazos de reporte e de divulgação de informação, tendo também suspenso a realização de ações de supervisão *on-site*.

No entanto, ao mesmo tempo, e tendo presente aqueles objetivos, a ASF reforçou diversos cuidados a observar. Assim, no que mais diretamente diz respeito à conduta de mercado, deveriam os operadores supervisionados:

- Implementar adequadamente os seus planos de contingência, assegurando a continuidade do negócio, e adaptá-los, com vista a reduzir os riscos decorrentes das restrições operacionais no desenvolvimento das atividades correntes, e a garantir a continuidade das operações, ainda que por constrangimentos de prestadores de serviços em regime de subcontratação externa ou fornecedores;
- Ter em consideração que muitos dos seus clientes estavam – e estão ainda – numa posição de grande vulnerabilidade devido à pandemia COVID-19, pelo que, sem prejuízo da legislação aplicável, deveriam ser flexíveis no tratamento das situações que lhes fossem apresentadas.

Considerando a necessidade de promover um acompanhamento próximo do negócio, num momento tão exigente, a ASF entendeu também criar reportes extraordinários para as empresas de seguros e para as entidades gestoras de fundos de pensões, com vista à recolha de informação relevante para a supervisão prudencial e para a supervisão comportamental, primeiro com periodicidade quinzenal e agora mensal.

Esta informação tem vindo a alimentar um *dashboard* que permite um acompanhamento em tempo útil de eventuais fragilidades em áreas concretas, possibilitando uma intervenção atempada por parte da ASF. Como já atrás referido, esta recolha de informação permitiu definir procedimentos e metodologias que estarão subjacentes ao lançamento de reportes periódicos, num futuro próximo, desta vez com caráter não extraordinário.

Para além das medidas atrás referidas, e com vista a garantir a prestação de informação adequada aos consumidores, o Portal do Consumidor da ASF passou a ter uma área de “Alertas ao Consumidor” na qual a ASF procura esclarecer os consumidores sobre dúvidas que se possam colocar na situação atual, relativamente aos produtos que possuem, ou transmitir outra informação que se julgue relevante, nomeadamente a que se refere às medidas previstas no Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, que estabelece um regime excecional e temporário, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, relativo ao pagamento do prémio de seguro e aos efeitos da diminuição temporária do risco nos contratos de seguro decorrentes de redução significativa ou de suspensão de atividade.

3. Perspetivas futuras

As perspetivas futuras de iniciativas legislativas com relevo no domínio da conduta de mercado são norteadas pela continuidade ou finalização dos projetos legislativos em curso que incidindo sobre matérias de natureza diferente – institucional / contratual – e sobre atividades e entidades distintas – seguradora / gestão de fundos de pensões –, terão um impacto estrutural.

- Ao nível regulamentar, para além da finalização dos projetos regulamentares em curso, antecipa-se a regulamentação do novo regime jurídico de constituição e funcionamento dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras, entretanto aprovado, especificamente no âmbito dos deveres de conduta de mercado, da publicidade, da distribuição e dos requisitos relativos ao conteúdo e formato dos elementos e documentos de informação.
- Resulta da entrada em vigor da norma regulamentar que se aplica à distribuição de seguros uma fase de adaptação dos mediadores às exigências de registo que venham a implicar alteração aos procedimentos e requisitos a observar.
- A ligação entre o mercado segurador e a evolução digital é cada vez mais intensa, manifestando-se em múltiplas áreas e desenvolvendo dinâmicas muito próprias de atuação, o que conduz, muitas vezes, a abordagens acentuadamente disruptivas quando comparadas com os modelos de negócio até agora existentes.

A ligação entre o mercado segurador e a evolução digital é cada vez mais intensa, manifestando-se em múltiplas áreas e desenvolvendo dinâmicas muito próprias de atuação.



Num mundo onde a forma de nos relacionarmos está em constante mudança, é indiscutível que o consumidor reforçou a procura de produtos de seguros à sua medida, a preços mais ajustados ao seu perfil e com possibilidade de os subscrever em qualquer local e momento. Por forma a responder a tal desafio, os operadores têm forçosamente que ajustar os seus modelos de *underwriting*, a sua forma de gestão, recorrendo com frequência às potencialidades fornecidas pela *Big Data*, *IoT*, Inteligência Artificial (IA), *Blockchain*, entre outras, com o objetivo de desenvolver novos produtos que satisfaçam essas exigências, bem como para desenvolver novas formas de interação com os seus clientes.

- Relativamente à supervisão comportamental, para além da crescente digitalização, automatização de processos, inovação e transformação digital, já mencionadas, existe a necessidade de uma articulação mais integrada com as áreas de supervisão prudencial, no sentido de identificar áreas de cooperação mais acentuada ou de questões com uma perspetiva potencialmente divergente que exigem uma ponderação das diversas visões em presença.

O processo de conceção e comercialização de produto tem agora de presidir à cadeia de valor do seguro, aproveitando os processos tecnológicos que impactam no negócio e que importem benefícios para os consumidores, motivo pelo qual as questões relacionadas com o POG passarão a ter uma maior atenção por parte do supervisor.

Por conseguinte, quer a função de *compliance* das empresas de seguros, quer a própria supervisão devem acompanhar este movimento tecnológico (*Tech*), procurando reinventar e simplificar os processos e procedimentos, produzindo informação mais credível e conhecendo melhor o mercado e as necessidades dos consumidores, individuais e empresas.

- No que diz respeito ao reforço da literacia financeira dos consumidores antevê-se uma aposta na promoção da educação financeira através de canais digitais, com o objetivo de apoiar a implementação dos programas de formação em curso. A crescente utilização daqueles canais assegurará uma maior capilaridade das iniciativas, promovendo, em simultâneo, a construção de programas mais ajustados às necessidades de cada público-alvo. A progressiva transição de programas *face-to-face* para formação ministrada à distância procura também dar resposta aos novos desafios que decorrem da situação de pandemia.

A ASF pretende, desta forma, assegurar a continuidade da sua estratégia de educação financeira, que se afigura ainda mais relevante no atual contexto, considerando em particular o papel que os seguros podem desempenhar no reforço da resiliência financeira da população.

Também os resultados do 3.º Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, que se prevê que se realize em 2020, constituirão um importante contributo para o ajustamento do programa de educação financeira, permitindo, ao mesmo tempo, a identificação de novas linhas de ação. Adicionalmente, prevê-se um reforço da oferta de materiais pedagógicos para as instituições de ensino, de forma a auxiliar a estratégia de promoção da educação financeira nas escolas, apoiando as gerações mais jovens na tomada de decisões financeiras cada vez mais exigentes, em face não só da crescente oferta e complexidade dos produtos financeiros, mas também do impacto que a transformação digital comporta ao nível do surgimento de novos produtos.





ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões