

Sumário executivo

Sumário executivo

O Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, respeitante a 2011, segue, em linhas gerais, a estrutura dos relatórios dos anos anteriores, permitindo a comparação da evolução registada e traduzindo os desenvolvimentos verificados quanto às matérias abordadas. Não obstante, a temática da monitorização sistemática da publicidade foi integrada no capítulo dedicado à supervisão da conduta de mercado, atendendo à especial conexão entre as duas áreas, que esta opção melhor reflete.

O capítulo 1 sintetiza e descreve as principais iniciativas ocorridas no plano legislativo e regulamentar com interesse na perspetiva da conduta de mercado, tanto no quadro nacional como internacional.

A nível nacional, cumpre salientar o exercício de avaliação do impacto do novo regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto. Com efeito, através da Circular n.º 5/2011, de 18 de agosto, o Instituto de Seguros de Portugal (ISP) divulgou um questionário dirigido em especial aos seguradores que exploram o ramo «Veículos terrestres» e / ou o ramo «Responsabilidade civil de veículos terrestres a motor» em Portugal, cujas respostas foram objeto de apreciação, em conjunto com outros elementos disponíveis, como base para a elaboração de um relatório de avaliação do impacto e, posteriormente, de um anteprojeto de revisão das regras vigentes neste domínio.

Na esfera legislativa, é feita referência à publicação da Portaria n.º 256/2011, de 5 de julho, que aprovou a parte uniforme das condições gerais da apólice de seguro obrigatório de acidentes de trabalho por conta de outrem, bem como as respetivas condições especiais uniformes. A par desta iniciativa legislativa foram aprovados outros treze diplomas que integram regras relativas a seguros obrigatórios.

No quadro da União Europeia, merece particular destaque o processo de implementação da arquitetura da supervisão europeia para o setor financeiro, com a constituição de um Sistema Europeu de Supervisão Financeira (SESF), do qual faz parte a Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA), que sucedeu ao ex-Comité de nível 3 (CEIOPS).

O enquadramento jurídico da EIOPA comete-lhe importantes atribuições e competências, designadamente no que se refere à conduta de mercado e proteção do consumidor, sendo estas atividades conduzidas pelo Comité de Proteção do Consumidor e Inovação Financeira (CPCIF). Entre os dossiês comunitários em curso, assinala-se igualmente, pelo relevo que assume, o projeto Solvência II, tendo o ano 2011 sido marcado pelos trabalhos de desenvolvimento da “Diretiva OMNIBUS II”, bem como das medidas de implementação de “nível 2” e recomendações de “nível 3”.

Ainda no plano internacional, anote-se a aprovação dos Insurance Core Principles revistos pela International Association of Insurance Supervisors (IAIS), consubstanciando boas práticas internacionais na supervisão do setor segurador, assim como a divulgação dos princípios gerais da OCDE em matéria de proteção do consumidor de serviços financeiros (OECD G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection).

Tal como nas edições precedentes, o capítulo 2 reúne alguns entendimentos emitidos pelo ISP em sede de conduta de mercado. Dirigidos às entidades supervisionadas, estes entendimentos concretizam orientações e recomendações que incidem sobre matérias relevantes na esfera do

relacionamento entre operadores e tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários e terceiros lesados, visando contribuir para a aplicação convergente dos princípios e regras em vigor e a consolidação da disciplina de mercado no setor segurador e dos fundos de pensões. Os entendimentos divulgados em 2011 versam sobre questões variadas, entre as quais se distinguem as relativas à mediação de seguros, ao seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel ou ao seguro de acidentes de trabalho.

No capítulo 3, apresenta-se uma breve descrição da atividade de supervisão da conduta de mercado, identificando-se as áreas privilegiadas de atuação, com vista à fiscalização do cumprimento dos princípios e regras instituídas, bem como da adoção de boas práticas por parte das empresas de seguros, dos mediadores de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões. Da comparação com os anos anteriores conclui-se ter-se registado um aumento do número de ações de supervisão, sobretudo, na vertente *on-site* (do tipo “cliente-mistério” ou credenciadas). No que se refere à supervisão *off-site*, saliente-se que a área da mediação de seguros constituiu uma prioridade e que aproximadamente metade destas ações teve origem em informações reportadas pelos operadores, quer de forma sistemática, quer pontual.

Neste capítulo, conforme referido anteriormente, foi incorporada uma apreciação dos elementos estatísticos referentes à monitorização de material publicitário face ao enquadramento legal e regulamentar em vigor, quer geral, quer específico, do setor segurador e dos fundos de pensões, constatando-se um aumento nos anúncios analisados. Entre estes, predominam os relativos a produtos ou serviços “Não Vida”, com destaque para o seguro automóvel e o seguro de acidentes pessoais.

Adicionalmente, são de sublinhar outros temas que foram objeto de supervisão, tais como o acompanhamento do funcionamento dos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) das empresas de seguros, as disposições contratuais aplicáveis ao seguro de vida e a terminologia utilizada nas suas coberturas complementares de invalidez, os efeitos da falta ou da incorreção na indicação do beneficiário nos seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, a mediação de seguros, a comercialização à distância e a regularização de sinistros automóvel.

No capítulo 4, são descritas as ações de *enforcement* realizadas na sequência do exercício das competências de supervisão do ISP, tendo presente o quadro legal e regulamentar, assinalando-se a emissão de recomendações e determinações específicas, a decisão de suspensão ou cancelamento do registo dos mediadores de seguros e a instauração e instrução de processos de contraordenação, com vista à eventual aplicação de sanções.

O capítulo 5 ilustra a atividade do ISP no âmbito da gestão de reclamações. Para além da apresentação de dados estatísticos e respetiva análise, incluem-se vários exemplos de reclamações recebidas, diretamente ou através do livro de reclamações, e menciona-se a atividade dos provedores dos participantes e dos beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos e a de gestão de reclamações por parte das empresas de seguros e respetivos provedores do cliente. Note-se que o exame dos elementos estatísticos permite concluir pela descida do ritmo de crescimento do volume de reclamações recebidas pelo ISP.

Relativamente ao capítulo 6, haverá que assinalar os vários mecanismos e estruturas implementadas a fim de facilitar o relacionamento entre o ISP e o consumidor de seguros e fundos de pensões, realçando-se o Portal do Consumidor e respetivas funcionalidades. Neste capítulo, apresentam-se também elementos estatísticos de 2011 sobre o atendimento direto que visa prestar esclarecimentos no quadro das competências do ISP, a disponibilização de

informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização e o serviço que assegura a resposta, por escrito, a pedidos de esclarecimentos técnicos.

Por último, o capítulo 7 aborda o tema da formação financeira, de reconhecida importância, tendo em conta o papel essencial que pode desempenhar no sentido de habilitar os cidadãos a decidir de modo mais esclarecido e consciente nas suas escolhas financeiras diárias. São enunciadas as ações promovidas, em 2011, pelo ISP, com destaque para o lançamento de uma coleção de brochuras temáticas, a cooperação com estruturas representativas dos interesses dos consumidores e estabelecimentos de ensino, no âmbito das quais se incluem a organização de visitas de escolas, o patrocínio de prémios académicos ou a articulação com diversas universidades, nomeadamente no apoio a diferentes cursos de Pós-Graduação e Mestrado.

Finalmente, haverá que destacar a participação nos trabalhos associados ao Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), coordenados no seio do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), bem como a participação na elaboração de um relatório da EIOPA sobre iniciativas de literacia e educação financeira.

Executive summary

The Market Conduct Regulation and Supervision Report referring to 2011 broadly follows the structure of the previous reports, allowing the comparison of the evolution occurred and reflecting the developments regarding the various issues covered. As far as the subject of systematic monitoring of advertising is concerned, it was integrated in the chapter on market conduct supervision, given the particular linkages between the two areas.

Chapter 1 summarizes and describes the main regulatory initiatives focusing on market conduct, both at the national and international level.

At the national level, it should be highlighted the impact assessment of the new legal framework regarding the motor vehicle liability compulsory insurance, approved by Decree-Law no. 291/2007 of August 21th. The Instituto de Seguros de Portugal (ISP) has issued Circular no. 5/2011 of August 18th, including a survey addressed at insurance undertakings, in particular those exploiting the branches "Land vehicles" and / or "Land motor vehicles liability" in Portugal. This input has been taken into consideration jointly with other data available as a basis for the preparation of a report on impact assessment. Subsequently, it is foreseen a preliminary review of the rules in force.

In addition, it is important to mention the Administrative Order no. 256/2011 of July 5th, which approved the uniform part of the general conditions of the accidents at work compulsory insurance policy as well as the correspondent standardized special conditions. Other thirteen legislative acts including rules on compulsory insurances were approved in 2011.

Regarding the European Union structure, a reference is made to the EU financial sector supervisory architecture implementation process, with the establishment of the European System of Financial Supervisors (ESFS), including the European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), corresponding to the former Level 3 Committee (CEIOPS).

Under the new legal framework, EIOPA is granted relevant competences and powers, specifically on market conduct and consumer protection. Such activities are carried out by the Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (CCPFI). Among the 2011 ongoing EU regulatory initiatives, the Solvency II project shall be emphasized, in particular, in light of the developments concerning the "Omnibus II Directive" as well as the Level 2 implementing measures and Level 3 recommendations.

Furthermore, at the international level, one shall draw attention to the approval of the revised Insurance Core Principles under the aegis of the International Association of Insurance Supervisors (IAIS), consolidating international best practices for the supervision of the insurance markets, as well as to the dissemination of a set of general principles on consumer protection in the field of financial services by the OECD (OECD-G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection).

Further to previous editions, chapter 2 discloses understandings issued by ISP regarding market conduct themes. These guidelines and recommendations refer to important matters related to the relationship between supervised undertakings and policyholders, insured persons, participants, beneficiaries and injured third parties, seeking to ensure convergence in the application of the principles and rules in force as well as market discipline in the insurance and pension funds sector. The 2011 selected understandings focus on a wide range of matters, such as insurance intermediation, motor vehicle liability compulsory insurance or accidents at work or occupational diseases insurance.

In chapter 3, a brief description of the supervision activities concerning market conduct activities is made, identifying the privileged areas of intervention related to the enforcement of market conduct principles and rules as well as good practices adopted by insurance undertakings, insurance intermediaries and pension funds managing entities. In comparison with previous years, the number of supervision actions has increased, particularly on-site supervision (identified or “mystery-customer” type). Regarding off-site supervision, it should be mentioned that the area of insurance mediation was considered a priority and that approximately half of these actions were originated by information reported, either systematically or sporadically, by the supervised undertakings.

As previously referred, this chapter incorporates the results of the analysis on statistical data on the monitoring of advertising activities according to the current legal framework (both general rules and those specific to the insurance and pension funds sector). It is possible to verify an increase of the number of advertising materials examined by the ISP. Among these, the majority is related to “Non Life” insurance products or services, mainly motor vehicle liability insurance and personal accidents insurance.

In addition, other areas that were subject to specific supervision actions shall be underlined, such as the monitoring of insurance undertakings call centers, provisions applicable to life insurance contracts and the terminology used in their coverage of additional disability, the effects of the lack or inaccuracy as regards the statement of the beneficiary designation in life insurance, personal accidents and capital redemption operations, insurance intermediation, distance selling and compliance with legal deadlines for settlement under the motor vehicle insurance regime.

Chapter 4 describes the different actions initiated by the ISP within the scope of its competences and powers as to enforce legal acts and regulations, such as issuing recommendations and specific measures, deciding on the suspension or cancellation of the undertakings’ license or carrying out administrative offence procedures that may lead to the application of sanctions.

Chapter 5 refers to the ISP’s activity regarding complaints handling. Apart from the presentation and analysis of statistical data, several examples of complaints received directly or through the book of complaints are included. Also, the role of the ombudsmen for participants and beneficiaries in individual adhesions to open pension funds as well as the insurance undertakings complaints management structures (including their ombudsmen) shall be mentioned. The assessment of statistical data suggests that the growth rate of the volume of complaints received by the ISP is lower than in the previous years.

Moreover, chapter 6 covers the set of structures and arrangements implemented in order to facilitate the relationship between ISP and insurance and pensions consumers, among which the Consumer website. This chapter also includes statistical data for 2011 regarding the direct service aiming at providing the public with information within the competences of ISP, rendering information on the existence and identification of beneficiaries of life insurance, personal accidents and capital redemption operations and the service ensuring the answers to technical clarifications requests.

Finally, acknowledging the importance of the subject due to its role enabling individuals to decide in a more enlightened and conscious way when facing their daily financial choices, chapter 7 addresses the issue of financial education, describing the actions endorsed by ISP in 2011. Special attention shall be drawn to the release of a collection of thematic brochures, the cooperation with consumer representative associations and education institutions, such as school visits, sponsorship of academic awards or coordination with several universities, including support for different Postgraduate and LLM courses.

At last, the ISP's involvement in the National Plan for Financial Education, coordinated under the National Council of Financial Supervisors, as well as the preparation of the first EIOPA report on financial literacy and education initiatives need to be pointed out.

