

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado

É com grande satisfação que tenho esta oportunidade de me encontrar com esta plateia que são as forças vivas do setor segurador e fundos de pensões. Particularmente neste momento quando estamos a entrar na maior reforma que vai ter o setor em termos de regulação e supervisão, refiro-me à entrada em vigor, ainda que parcialmente, do regime de Solvência II.

A crise do sistema financeira forneceu-nos algumas lições sobre o que acontece quando a estabilidade do sistema financeiro é procurada. Isto relembra-nos de como e quanto dependemos da oferta de serviços críticos por parte de bancos seguradoras, fundos de pensões e outros membros do setor financeiro.

Uma regulação e supervisão inteligente da atividade seguradora e dos fundos de pensões é fundamental para a estabilidade e eficiência desses mercados e, em geral, para o bem estar dos cidadãos.

1. Editado pelo quinto ano consecutivo, o Relatório do ISP da regulação e supervisão da conduta de mercado tem vindo a ocupar um lugar de destaque na atividade anual do Instituto de Seguros de Portugal, destacando-se como um instrumento de excelência não só para a apresentação e análise de dados quantitativos e qualitativos relativos ao ano em ponderação, mas, também, como mecanismo de reflexão sobre a experiência acumulada e potenciais medidas a implementar.

Por um lado, este Relatório constitui uma ferramenta essencial na difusão de informação específica e sistematizada sobre os desenvolvimentos ocorridos na esfera da conduta de mercado no setor segurador e dos fundos de pensões, tanto na perspetiva dos operadores como dos consumidores e, ainda, dos demais interessados nestas áreas. Por outro lado, corresponde a

um instrumento de referência que reflete a evolução verificada ao nível das diferentes matérias associadas à conduta de mercado, tanto no plano nacional, como internacional.

O Relatório em questão sintetiza a atividade do ISP ao nível da conduta de mercado, o que contribui para acentuar o papel de destaque que a regulação e supervisão nesta área ocupam no contexto da sua missão. De facto, as linhas prioritárias de atuação definidas no quadro do seu plano estratégico são norteadas pelo desígnio de proteção dos direitos e interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários e terceiros lesados.

A estruturação adotada, que se mantém relativamente estável desde 2008, pretende evidenciar a interligação entre três vertentes essenciais da atividade do ISP no domínio da conduta de mercado:

- O plano regulatório;
 - O plano da supervisão, incluindo o *enforcement*; e
 - O plano do relacionamento com os consumidores.
2. No plano regulatório, no ano de 2012, merece especial enfoque a emissão da Circular n.º 2/2012, de 1 de março, sobre deveres legais de diligência dos seguradores relativamente aos “seguros de proteção ao crédito”. Este diploma veio salientar a necessidade de os seguradores adotarem práticas especialmente exigentes da perspetiva do desenho dos produtos, da garantia de transparência a nível contratual e da adequação da política de subscrição em relação a esta modalidade de seguro. Reconhecendo-se, aliás, a relevante função socioeconómica que esta modalidade de seguro desempenha, posso acrescentar que o ISP planeia iniciar, ainda este ano, um

processo de avaliação de impacto desta Circular, traduzindo assim o empenho desta autoridade de supervisão no âmbito da avaliação de impacto normativo, quer *ex ante* ou *ex post*, confirmando os efeitos benéficos de tais procedimentos em sede de eficiência da regulação.

Este Relatório procura também dar destaque às medidas regulatórias implementadas a nível internacional. Desta forma, ao nível da União Europeia, salientou-se o conjunto de alterações importantes a introduzir no quadro do regime Solvência II pela “Diretiva Omnibus II”. Contudo tendo em consideração as dificuldades verificadas no âmbito das negociações desta alteração e perante o atraso na adoção da mesma, a Comissão Europeia autonomizou, numa outra proposta de Diretiva, o adiamento da data de transposição (para 30 de junho de 2013), bem como a de aplicação (para 1 de janeiro de 2014) do regime Solvência II. Tendo em conta os atrasos sucessivos das negociações deste dossier, no seio do triologo, perspetiva-se uma derrapagem na entrada em vigor deste regime para 2016. Ainda assim, sem prejuízo das negociações em curso, o ISP continua a preparar intensivamente a sua entrada em vigor.

Assim, desafio os operadores a avançar com os pressupostos subjacentes a este novo regime de forma pouco complexa e eficaz e, utilizando-os como ferramenta de gestão, considerando este passo como um investimento e não uma obrigação legal. Ainda que não o pareça, este é um processo de desregulação interna. Preparar-se para isso, com tempo, conduz decididamente a menores custos e esforço.

O referido ganha força tendo em conta o processo de ínterim conduzido pela EIOPA que procura aplicar os princípios associados ao Pilar 2 e 3, já a partir de 1 de janeiro de 2014 e que o ISP, irá adotar.

Em estreita ligação com a vertente regulatória, o ISP deu continuidade à emissão de entendimentos, os quais resultam de síntese e adaptação de pareceres formulados em 2012, procurando contribuir para uma aplicação convergente do enquadramento jurídico em vigor e para uma consolidação da disciplina de mercado. Não podemos esquecer que um dos principais objetivos da divulgação desses entendimentos é contribuir para a harmonização de boas práticas do setor segurador e dos fundos de pensões nacional. Dos entendimentos emitidos em 2012, distinguem-se os relativos às mensagens publicitárias, aos mediadores de seguros, ao seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel ou ao seguro de acidentes de trabalho.

3. No plano da atividade de supervisão da conduta de mercado, em comparação com os dados respeitantes ao ano anterior, importa destacar o aumento do número de ações *on-site* em 2012.

Por outro lado, contrariamente ao registado no ano transato, as ações de supervisão *off-site* incidiram sobretudo sobre os seguros dos ramos Não Vida. Já no que diz respeito às ações de supervisão *on-site*, mais de metade incidiu sobre a atividade de mediação de seguros.

Foi dada continuidade à monitorização sistemática da publicidade e ao desenvolvimento das ações de supervisão entendidas como adequadas.

Salienta-se, igualmente, a introdução de dados estatísticos relativos ao acompanhamento da comercialização à distância neste Relatório, na medida em que esta temática tem vindo a assumir crescente importância no contexto da distribuição de produtos e serviços de natureza seguradora. Importa acrescentar que, tal como em matéria de publicidade, as ações de supervisão desenvolvidas, neste âmbito, junto dos operadores visaram a

correção atempada das irregularidades identificadas, sobretudo, através de uma rápida intervenção relativamente a situações com maior potencial de impacto para o consumidor.

Ainda no âmbito da supervisão, o Relatório de 2012 sintetiza o conjunto das ações de *enforcement* efetuadas pelo ISP no exercício das respetivas competências, isto é, a monitorização da aplicação e do cumprimento do enquadramento jurídico em vigor por parte dos operadores do setor segurador e dos fundos de pensões. De facto, como consequência das ações de supervisão realizadas e da verificação do cumprimento do quadro legal e regulamentar, a autoridade de supervisão emite recomendações e determinações específicas, decide sobre a suspensão ou o cancelamento do registo dos mediadores de seguros e procede à instauração e instrução de processos de contraordenação, com vista à eventual aplicação de sanções.

4. No que diz respeito ao relacionamento com os consumidores, a atividade do ISP estrutura-se em três áreas fundamentais, evidenciadas neste Relatório:

- A gestão de reclamações;
- Os mecanismos e estruturas implementados que visam fomentar o relacionamento entre o ISP e o consumidor de seguros e fundos de pensões, onde tem especial destaque o Portal do Consumidor; e
- A formação financeira.

A gestão de reclamações continua a ser uma área privilegiada de acompanhamento por parte do ISP, sendo importante assinalar que em 2012, pela primeira vez, o número de reclamações apresentadas junto desta autoridade de supervisão regista um decréscimo face ao ano anterior. Este facto poderá eventualmente ser justificado pelas alterações legislativas e

regulamentares promovidas desde 2009 neste domínio, bem como pela emissão regular de entendimentos e recomendações sobre matérias suscetíveis de gerar interpretações diversificadas e que têm vindo a ser identificadas no quadro da análise de processos de reclamação.

No que toca ao relacionamento entre o ISP e os consumidores de seguros e fundos de pensões, tal como nos anos anteriores o Relatório apresenta os elementos estatísticos sobre o atendimento direto que visa prestar esclarecimentos no quadro dos setores supervisionados, 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. É possível constatar que, em 2012, o Portal do Consumidor foi objeto de 641 526 visitas, o que corresponde a uma ligeira diminuição do número de visitas face ao ano anterior. Apesar disto, o Portal do Consumidor tem continuado a contribuir de forma preponderante na correção das assimetrias informativas entre os consumidores e os operadores que atuam no mercado nacional, quer através da produção de conteúdos informativos, quer mediante a disponibilização de ferramentas e funcionalidades de consulta.

Tendo também um papel fundamental na diminuição das assimetrias de informação entre os consumidores e os operadores no âmbito da atividade seguradora e de gestão de fundos de pensões, a formação financeira continuou a ocupar um lugar de destaque na agenda do ISP em 2012. Neste âmbito, importa realçar as iniciativas desenvolvidas no quadro do Plano Nacional de Formação Financeira, aprovado em 2011, tais como a publicação dos “Princípios Orientadores das Iniciativas de Formação Financeira” ou a criação do Portal “Todos Contam”.

5. Como nota final, cumpre-me salientar a verificação de níveis da conformação cada vez mais significativos da atividade dos operadores

supervisionados com os princípios e regras aplicáveis e, em termos globais, a atitude positiva com que gerem os múltiplos desafios que a dimensão da conduta de mercado revela.

Em termos de atuação o ISP procurará, cada vez mais, reforçar as suas intervenções em sede de defesa do consumidor, estando a preparar novas ações em áreas como sejam os call centers, a comercialização à distância, os sítios na internet de comparação de produtos e respetivos preços, entre outras.

Assim, da parte do ISP, reitera-se o compromisso de continuar a contribuir para uma melhoria nas três vertentes essenciais da sua atividade, através do desenvolvimento e da consolidação de um quadro regulatório adequado ao setor, através do aprofundamento das práticas e processos de supervisão, com vista a assegurar o bom funcionamento do mercado segurador e de fundos de pensões em Portugal e através da melhoria dos mecanismos de contacto entre o ISP e o público em geral.

Muito obrigado...