



***Workshop* para formadores de cursos de qualificação**

Matérias e preocupações a salvaguardar

Perspetiva da supervisão da Mediação de Seguros

11 de maio de 2021



MATÉRIAS E PREOCUPAÇÕES A SALVAGUARDAR NOS CURSOS DE QUALIFICAÇÃO

RICARDO DUQUE LOPES

Departamento de Mediação e Novos Canais



ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS [artigos 2.º e 4.º do RJDS*]

- **Distribuição de Seguros** - qualquer atividade enquadrável na alínea *a)* do artigo 4.º
- **Mediador de Seguros** - o exercício de distribuição de seguros mediante remuneração
- **Remuneração** - qualquer benefício económico, vantagem ou incentivo
- **Pessoa Diretamente Envolvida na Atividade de Distribuição de Seguros (PDEDS)** - o exercício de distribuição de seguros por conta de mediador, em contacto com o cliente, independentemente do vínculo

* Regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro



ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS [artigos 2.º e 4.º do RJDS*]

- **Exclusão de Aplicação do RJDS** - exercício de atividade nas condições cumulativas prevista no n.º 2 do artigo 2.º com a alínea *d*) do artigo 4.º
 - Atividade principal não ser distribuição de seguros
 - Seguro complementar de um bem fornecido ou de um serviço prestado (riscos de avaria, perda ou dano; danos em bagagem e riscos associados a viagem)
 - Montante do prémio < 600 €/ano (ou < 200 €/pessoa para seguros até 3 meses)
 - Não sejam seguros de Vida ou RC, salvo se complementares a bens / serviços da atividade principal
 - Não sejam IBIPS



PEDDS

- A interlocação com os clientes apenas pode ser feita por PEDDS que cumpram os requisitos (contacto na primeira pessoa, seja ele presencial, telefónico ou assinem em nome próprio cartas, e-mails ou outro tipo de mensagens)
- **Qualificação adequada** (incluindo conformação), **idoneidade e sem incompatibilidades**
- **Formação contínua** - mínimo 15 horas ano, incluindo formação regular em prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (BCFT) [artigo 55.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto]



DEVERES GERAIS DO MEDIADOR DE SEGUROS [artigo 24.º e seguintes do RJDSR]

- Comercializar contratos nos termos dos poderes conferidos pelas empresas de seguros
- Prevenir falsas declarações e transmitir à empresa de seguros as informações sobre o risco e suas alterações
- Informar as empresas de seguros dos prémios cobrados e liquidar as prestações de contas, nos termos acordados entre as partes
- Manter registo da sua carteira e arquivo da documentação e correspondência associada
- Cumprir a Circular de Boas Práticas no relacionamento com as empresas de seguros [Circular n.º 12/2010, de 23 de dezembro]



DEVERES GERAIS DO MEDIADOR DE SEGUROS [artigo 24.º e seguintes do RJDSR]

- Manter listagem atualizada das PDEDS (indicando qualificação e estabelecimento)
- Validar, em permanência, se os “sub-mediadores” se encontram autorizados
- Estabelecer procedimentos aplicáveis à receção de valores de clientes e à movimentação de contas «clientes» (doc. escrito) [Alargado a todas as categorias]
- Definir uma política de distribuição de produtos de seguros (doc. escrito) [NOVO]
- Instituir uma função responsável pela gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados - política de gestão de reclamações (doc. escrito) [NOVO]



DEVERES GERAIS DO MEDIADOR DE SEGUROS [artigo 24.º e seguintes do RJDSR]

- Definir uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (doc. escrito) [NOVO]
- Atuar em conformidade com os melhores interesses dos clientes, propondo o produto mais conveniente e adequado às suas necessidades, não aceitando ou adotando políticas de remuneração ou incentivos que o coloquem em causa tal atuação
- Não praticar atos em nome dos clientes sem a sua concordância
- Cumprir os deveres adicionais em relação aos produtos de investimento com base em seguros (PIBS), designadamente em matéria de conflitos de interesses e remuneração



DEVERES DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE - ANTES DE O MESMO SE VINCULAR

- Deveres de informação do próprio mediador [artigos 31.º e 32.º do RJDSR]
- Deveres da empresa de seguros cumpridos pelo mediador [artigo 18.º do RJCS*, *ex vi* seu artigo 29.º e alínea *b*) do n.º 1 do artigo 30.º do RJDS]
- Documento de informação sobre produtos de seguros (DIPS) dos ramos Não Vida [formato estabelecido pelo Regulamento de Execução (UE) n.º 2017/1469 da Comissão, de 11 de agosto de 2017]

* Regime jurídico do contrato de seguro, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril



DEVERES DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE - ANTES DE O MESMO SE VINCULAR

- Deveres de informação para produtos de investimento com base em seguros (PIBS) [artigo 40.º e seguintes do RJDSR]
- Documentos de informação fundamental (DIF) para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs) [Regulamento (UE) N.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014]



INFORMAÇÃO A PRESTAR QUANDO SOLICITADA PELO CLIENTE

- Comprovação do registo do mediador de seguros
- Montante da remuneração do mediador de seguros
- Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados
- Procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações
- Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis ou a que se encontram vinculados, [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro], e inclusão em contratos escritos com clientes



QUESTÕES ESPECÍFICAS DO EXERCÍCIO DE ATIVIDADE

- Utilização de “sub-mediadores” depende de autorização da empresa de seguros, devendo ser celebrado contrato que regule a intervenção das partes
- Procedimentos e prazos para:
 - Nomeação ou substituição de mediador
 - Transmissão de carteira
- Regras para movimentação de prémios / utilização de contas «clientes»
- Procedimentos relativos à prevenção BCFT [Lei n.º 83/2017 e legislação acessória]



DEVERES DE DIVULGAÇÃO NO SÍTIO NA INTERNET

- Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados
- Procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações
- Documentos de prestação de contas anuais [pessoas coletivas]
- Menções obrigatórias em termos de Publicidade [artigo 27.º do RJDS e Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de março], aplicáveis em qualquer publicidade do mediador



DEVERES DE DIVULGAÇÃO NO SÍTIO NA INTERNET

- **Acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico** [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua versão atual]
- **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios** disponíveis ou a que se encontram vinculados [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro]
- **Divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros** [Regulamento (UE) n.º 2019/2088, de 27 de novembro de 2019 | mediadores que prestem aconselhamento sobre PIBS e que empreguem 3 ou mais pessoas]



ESTABELECIMENTOS DO MEDIADOR

- **Registo dos estabelecimentos junto da ASF**, através do Portal ASF [são considerados estabelecimentos cf. decorre das definições previstas no Código Comercial e Decreto-Lei n.º 156/2005]
- **Manutenção do mínimo de PDEDS em permanência** durante o horário de funcionamento [cf. definido na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro]
- **Contacto com clientes** apenas por PDEDS com qualificação
- **Livro de Reclamações** - disponível nos estabelecimentos e registo no Livro de Reclamações Eletrónico



ESTABELECIMENTOS DO MEDIADOR

- **Afixação obrigatória**
 - Indicação de existência de Livro de Reclamações e da entidade competente para apreciar a reclamação
 - Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (quando não disponha de sítio na Internet)
 - Procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações (em alternativa à divulgação no sítio na Internet)
- **Disponibilização obrigatória**
 - Documentos de prestação de contas anuais (quando não disponha de sítio na Internet) [pessoas coletivas]



DEVERES DE REPORTE DO MEDIADOR DE SEGUROS À ASF [PORTAL ASF]

- **Listagem de PDEDS** - até 31 de janeiro [primeiro reporte em 2022]
- **Informação sobre “sub-mediadores” e entidades excluídas** - até 15 de abril [agentes, corretores e mediadores de outro Estado-Membro que utilizem outros mediadores ou entidades excluídas]
- **Relatório relativo à gestão de reclamações** - até final de fevereiro [primeiro reporte em 2022 | todos os mediadores de seguros com mais do que 500.000 € de remunerações]
- **Contas anuais** - até 15 dias após a aprovação das contas [máximo 15 de abril | todos os corretores e mediadores de resseguro]
- **Hiperligação para as contas anuais / documentos se não tiver página** - até 15 de abril [todos os corretores e mediadores de resseguro, bem como agentes com mais de 1M€ de remunerações]



DEVERES DE COMUNICAÇÃO À ASF - PRAZOS [artigos 34.º e 60.º do RJDSR]

- **De imediato, no máximo 15 dias** - alteração de elementos relevantes para aferição das condições de acesso (qualificação, idoneidade, incompatibilidade, gerentes, SRCP, ...)
- **30 dias** - alteração de outros elementos alvo de registo e informações anteriormente prestadas em cumprimento de disposições legais ou regulamentares
- **Previamente à operação** - aquisição de uma participação qualificada (10%) num corretor ou mediador de resseguros ou aumento ultrapassando 20%, 1/3 ou 50% ou passar a filial
- **De imediato** - devolver o certificado de registo em caso de alteração aos elementos do certificado ou em caso de suspensão ou cancelamento da inscrição no registo
- **Ad hoc** - outros elementos solicitados pela ASF