ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

ADITAMENTO

Perguntas e respostas em matéria de qualificação adequada e formação e aperfeiçoamento profissional contínuo

---

Os *call-centers* são externos aos distribuidores, mas a quem estes recorrem como prestadores de serviços, estão aparentemente sujeitos às exigências de qualificação e conformação. Mas, não sendo eles próprios distribuidores, em que condição o devem fazer? Sob que categoria? É-lhes exigido, na sua estrutura interna, um responsável pela distribuição de seguros? E outros requisitos de *governance* e conduta de mercado exigíveis aos distribuidores? E quem é o responsável por garantir o cumprimento destas exigências?

Ao abrigo do disposto na alínea *s*) do artigo 4.º do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros ("**RJDS**"), aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, qualificam-se como pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros ("PDEADS") as pessoas singulares ligadas (…) a uma empresa de seguros ou de resseguros através de um vínculo laboral ou de qualquer outra natureza e que ao seu serviço exercem ou participam no exercício de atividades de distribuição, em qualquer caso, com interlocução direta com o cliente.

Neste sentido, os trabalhadores de *call-centers* que exercem atividade de distribuição de seguros ao serviço de empresas de seguros, consideram-se pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros, devendo cumprir as obrigações estabelecidas no RJDS que decorrem desta qualificação.

Finalmente, resulta do disposto na alínea *b*) do n.º 2 do artigo 37.º, que são deveres específicos da empresa de seguros no exercício da atividade de distribuição de seguros assegurar que as pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros ao seu serviço cumprem os requisitos de qualificação adequada e mantêm um nível adequado de desempenho mediante o cumprimento dos requisitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo.

Os *call-centers* instalados fora de Portugal, mas com vendas em Portugal, têm que realizar a qualificação e conformação de acordo com o regime português?

Os requisitos em matéria de qualificação adequada – incluindo o dever de conformação com estes requisitos por parte daqueles que já exerciam atividade de distribuição de seguros e de resseguros – resultam da transposição da Diretiva sobre a distribuição de seguros para os ordenamentos jurídicos nacionais, pelo que devem ser observados em todos os Estados membros da União Europeia.

A verificação do cumprimento dos requisitos em matéria de qualificação adequada é da competência da autoridade responsável pelo registo.

Se o *call center* presta serviços, cedendo PDEADS, para um distribuidor com sede em Portugal, deve ter qualificação de acordo com a legislação portuguesa. Se o *call-center* presta serviço, cedendo PDEADS, para distribuidor com sede noutro EM, mas com vendas em Portugal, deve ter qualificação de acordo com a legislação da sede.

Distribuidores que são sucursais em Portugal de entidades estrangeiras têm que realizar a qualificação e conformação de acordo com o regime português?

O cumprimento dos requisitos em matéria de qualificação adequada deve ser verificado pela autoridade competente pelo registo.

Os distribuidores que são sucursais em Portugal de entidades estrangeiras com sede na UE têm de realizar a qualificação e conformação de acordo com a legislação do país da sede.

Para além dos afetos à área de vendas, quais os colaboradores das empresas de seguros que, tendo contacto direto com o cliente, devem realizar os cursos de qualificação e/ou conformação? Colaboradores afetos à gestão/acompanhamento dos contratos? Colaboradores afetos à gestão de sinistros? Colaboradores afetos à subscrição (mas não à venda)?

Todos os colaboradores das empresas de seguros que (*i*) desenvolvam a atividade de distribuição de seguros [*cfr*. alínea *a*) do artigo 4.º do RJDS] e (*ii*) contactem diretamente com os clientes no exercício desta atividade devem cumprir os requisitos previstos em matéria de qualificação adequada.

Esta exigência, já aplicável em relação às pessoas diretamente envolvidas na atividade de mediação de seguros ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, visa assegurar um nível comum em matéria de qualificação a observar por aqueles que, não sendo distribuidores de seguros ou membros dos órgãos de administração de distribuidores de seguros, têm interlocução direta com os clientes e, nesta medida, desempenham um papel fundamental no que se refere à informação que o cliente, ou potencial cliente, recebe sobre o contrato de seguro celebrado, ou a celebrar, em qualquer fase do mesmo.

A contrario, os colaboradores das empresas de seguros que desempenhem atividades que não se qualificam como distribuição de seguros, ainda que tenham interlocução direta com o cliente, não são sujeitos à obrigação de cumprir os requisitos previstos nesta matéria.

Em concreto, são considerados PDEADS os colaboradores, que não fazendo vendas pelo telefone, fazem gestão do contrato/carteira, por exemplo aconselhando uma mudança de fracionamento, a introdução de uma franquia mais alta, ou uma alteração de coberturas numa apólice para baixar o valor do prémio ou reter o cliente?

Sim, a atividade desenvolvida por estes colaboradores é qualificada como atividade de distribuição de seguros [*cfr*. alínea *a*) do artigo 4.º do RJDS] pelo que, existindo contacto com o cliente, os mesmos são considerados PDEADS.

Os colaboradores que apenas interagem com clientes empresas num modelo de negócio conhecido vulgarmente por "B2B2C", e não clientes individuais, estão igualmente sujeitos?

Sim, são qualificadas como PDEADS, uma vez que o RJDS não prevê distinção nesta matéria consoante o tipo de cliente.

Os PPRs (excetuados do conceito de PIBS) enquadram-se ou não no conceito de "produtos de investimento" para efeitos da distinção entre os cursos com e sem produtos de investimento?

De acordo com o Relatório da Consulta Pública n.º 3/2019, "ainda quanto ao âmbito das obrigações previstas nesta matéria (…) foi solicitada a confirmação de que os planos de poupança-reforma constituídos sob a forma de fundo de pensões ou de fundo autónomo de uma modalidade de seguro do ramo «Vida» não se qualificam como produtos de investimento

com base em seguros. A ASF clarifica que, atualmente, tendo em conta a legislação em vigor, estes produtos não são qualificados como tal, pois encontram-se abrangidos pela isenção prevista na alínea *e)* do artigo 2.º do Regulamento (UE) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de novembro de 2014 sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs)."

A alínea a) do artigo 10º da Norma obriga as entidades a informar previamente a ASF sobre "a data de início, horário e local de cada curso mencionado nos n.os 1 e 3 do artigo 2.º, bem como da realização da respetiva prova de avaliação final, com uma antecedência mínima de dez dias úteis". Temos dúvidas se isto significa que as entidades têm que: (i) informar sobre a data início (etc) e sobre a realização da prova de avaliação com uma antecedência de 10 dias úteis sobre a data início; ou (ii) informar sobre a data início (etc) apenas previamente a esta data início e informar sobre a realização da prova de avaliação com uma antecedência de 10 dias úteis sobre esta prova de avaliação.

A exigência de 10 dias úteis é aplicável a todos os elementos referidos, ou seja, deve observar-se este prazo mínimo em relação à informação quanto a data de início, horário e local de cada curso, bem como à realização da respetiva prova de avaliação final.

Considerando a abrangência dos colaboradores a envolver e a pressão comercial sobre as organizações no final do ano, qual o prazo admissível para conclusão dos cursos de conformação por parte das empresas de seguros e dos mediadores de seguros e de resseguros?

No âmbito do processo de consulta pública referente à Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, foi manifestada reiteradamente a preocupação do mercado quanto à incerteza jurídica decorrente dos prazos estabelecidos na Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, em matéria de qualificação adequada.

Como referido no Relatório da Consulta Pública n.º 3/2019, em sede de supervisão não poderá a ASF deixar de atender aos princípios dos direitos adquiridos e de proporcionalidade, bem como à circunstância de o cumprimento do dever ter estado dependente da aprovação da norma regulamentar, o que ocorreu a 3 de setembro, do reconhecimento dos cursos pela ASF e respetiva frequência e conclusão.

Os anteriores mediadores de seguros ligados que transitam para a categoria de mediadores a título acessório estão também obrigados a realizar cursos de conformação, uma vez que o artigo 12º refere apenas "mediadores de seguros e de resseguros"?

Ao abrigo do regime jurídico da mediação de seguros ("RJMS") a atividade de mediação de seguros e de resseguros era desenvolvida por mediadores de seguros ou de resseguros, não existindo a figura do mediador de seguros a título acessório. Neste sentido, o artigo 12.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, referindo-se à conformação a realizar pelos operadores registados antes da entrada em vigor do RJDS só pode referir-se a mediadores de seguros e de resseguros (uma vez que ao abrigo do regime anterior não existiam mediadores de seguros a título acessório).

Assim, os anteriores mediadores de seguros ligados que transitaram para a categoria de mediadores de seguros a título acessório estão naturalmente obrigados a concluir cursos de conformação com os novos requisitos em matéria de qualificação adequada.

Os candidatos que frequentaram e concluíram com aproveitamento os cursos para qualificação de mediadores antes da entrada em vigor do novo RJDSR, mas que não efetuaram o registo junto da ASF podem frequentar os cursos de conformação, alcançando assim a necessária qualificação para acesso à atividade? Ou devem as entidades formadoras sujeitar estes formandos a uma avaliação final de conhecimentos presencial somente sobre as matérias de conformação?

Todos os candidatos a mediadores de seguros, de resseguros ou de seguros a título acessório devem demonstrar, perante a ASF, que preenchem os requisitos exigidos em matéria de qualificação adequada no RJDS.

Quem tiver concluído um curso de formação sobre seguros, reconhecido ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, mas que, à data da entrada em vigor do RJDS, não se encontrava registado como mediador de seguros poderá ver reconhecida, por uma entidade formadora, a formação obtida em disciplinas ou módulos formativos frequentados com aproveitamento no curso anteriormente realizado, desde que cumpridas as exigências horárias e formativas, legal e regularmente previstas, nos termos do n.º 6 do artigo 2.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, e realizar nova formação apenas nas matérias necessárias à conformação, obtendo assim a necessária qualificação inicial.

E, nesse caso, as regras para a avaliação final de conhecimento devem ser as mesmas para os Cursos de Qualificação inicial, nomeadamente a classificação mínima para aproveitamento? Ou pode a entidade formadora definir regras específicas para estes casos?

Sim, as regras são em tudo idênticas, apenas se aproveitam os módulos já frequentados com aproveitamento no curso anteriormente realizado.

As entidades formadoras devem reconhecer incondicionalmente a formação obtida noutros Cursos de Qualificação de Mediadores concluídos com aproveitamento antes do novo RJDSR, mesmo que não tenham sido ministrados pelas próprias?

Ao abrigo do disposto no n.º 6 do artigo 2.º da Norma Regulamentar "mediante declaração que ateste o cumprimento das exigências horárias e formativas, legal e regulamentarmente previstas, as entidades formadoras reconhecem aos seus formandos, no âmbito dos cursos que ministrem, a formação em disciplinas ou módulos formativos por estes frequentados com aproveitamento noutros cursos adequados à qualificação para categorias de distribuidores ou de mediadores, ramos ou produtos específicos diferentes".

Neste sentido, cada entidade formadora é responsável por reconhecer ou não a formação ministrada por outras entidades.

E deve então a entidade formadora emitir um Certificado de Formação Profissional através da Plataforma SIGO que ateste a conclusão com aproveitamento das matérias de conformação? Para comprovação do cumprimento dos novos requisitos de qualificação bastará que os candidatos apresentem à ASF o Certificado emitido de acordo com a legislação anterior e o Certificado que ateste a conclusão com aproveitamentos das matérias adicionais de conformação?

A escolha da plataforma adequada para emissão do certificado compete à entidade formadora. A Norma Regulamentar não exige que o certificado seja emitido por uma plataforma específica.

Para comprovação do cumprimento dos novos requisitos de qualificação os candidatos devem apresentar o anterior certificado emitido de acordo com a legislação anterior ou declaração que ateste que já exercia a atividade antes do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho (para

os que transitaram automaticamente do Decreto-Lei n.º 388/91, de 10 de outubro, para o Decreto-Lei n.º 144/2006), bem como o certificado de frequência dos cursos de conformação.

E para os mediadores que estavam registados, mas que, por alguma razão, viram a sua inscrição cancelada (por exemplo, porque seguro de responsabilidade civil expirou) após entrada em vigor do novo RJDS ou que, por qualquer outro motivo, não se encontravam a exercer a atividade, é suficiente realizar os cursos de conformação (com as exigências de avaliação que decorrerem dos pontos acima) para cumprimento da qualificação adequada para efeitos do novo registo?

Todos os candidatos a mediadores de seguros, de resseguros ou de seguros a título acessório devem demonstrar, perante a ASF, que preenchem os requisitos exigidos em matéria de qualificação adequada no RJDS.

Quem tiver concluído um curso de formação sobre seguros, reconhecido ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, mas que, à data da entrada em vigor do RJDS, não se encontrava registado como mediador de seguros poderá ver reconhecida, por uma entidade formadora, a formação obtida em disciplinas ou módulos formativos frequentados com aproveitamento no curso anteriormente realizado, desde que cumpridas as exigências horárias e formativas, legal e regularmente previstas, nos termos do n.º 6 do artigo 2.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, e realizar nova formação apenas nas matérias necessárias à conformação, obtendo assim a necessária qualificação inicial.

Para os mediadores de seguros que se encontravam registados na ASF à data da aplicação do RJDSR, mas que foram cancelados posteriormente (por exemplo: falta de seguro), será suficiente que disponham de comprovativo da conclusão do curso de conformação.

A nova Norma Regulamentar admite que a formação já realizada em matéria de branqueamento de capitais para o exercício da atividade financeira ou de mediação de seguros e de resseguros seja considerada para o efeito de conformação com os novos conteúdos previstos no RJDSR. Como devem as entidades atestar o cumprimento deste

requisito? Toda a formação realizada neste âmbito dá cumprimento ao requisito, independentemente da carga horária do curso (mesmo inferior às 5 horas)?

A formação em matéria de branqueamento de capitais é dispensada se os interessados já dispuserem de qualificação adequada nesta matéria para o exercício da atividade financeira ou de mediação seguros e de resseguros (*cfr*. n.º 2 do artigo 12.º da Norma Regulamentar).

Para este efeito, deve ser exibido certificado ou outro documento que comprove a realização da formação que inclui a matéria do branqueamento de capitais. A carga horária deve ser equivalente à prevista para a formação na respetiva matéria, ou seja, 5 horas [cf. alínea *e)* do n.º 3 do artigo 12.º da Norma Regulamentar].

Aos colaboradores de *call-centers* que já exerciam funções antes da entrada em vigor do novo regime, também são tacitamente reconhecidas competências de qualificação inicial?

Aos colaboradores de *call-centers* que já exerciam atividade de distribuição de seguros, sendo qualificados como PDEADS, é aplicável o disposto no artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro.

Quais as penalizações previstas quando não for cumprido o dever de formação e de aperfeiçoamento profissional contínuo de 15 horas anuais? Os mediadores podem continuar a exercer a atividade de distribuição de seguros? Têm algum prazo para repor as horas em falta, ultrapassado o ano civil?

Constitui contraordenação grave, punível com coima de 1 000 € a 500 000 € ou de 3 000 € a 2 500 000 €, consoante seja aplicada a pessoa singular ou a pessoa coletiva, o incumprimento por mediador de seguros ou de resseguros dos deveres relativos ao cumprimento dos requisitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo [*cfr*. alínea *h*) do artigo 113.º do RJDS], bem como o incumprimento pela empresa de seguros ou de resseguros do dever de assegurar que as pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros ou de resseguros cumprem os requisitos de qualificação adequada, mantêm um nível adequado de desempenho mediante o cumprimento dos requisitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo [*cfr*. alínea *tt*) do artigo 113.º do RJDS].

Conjuntamente com estas coimas, podem ser aplicadas sanções acessórias, designadamente a suspensão do exercício de atividade de distribuição de seguros ou de resseguros pelo período máximo de dois anos [*cfr*. alínea *d*) do artigo 116.º do RJDS] e o cancelamento do registo como mediador de seguros, de resseguros ou de seguros a título acessório e inibição de novo registo pelo período máximo de 10 anos [*cfr*. alínea *f*) do artigo 116.º do RJDS].

Não se prevê qual o prazo para cumprir este dever, ultrapassado o ano civil, pelo que o mesmo deve ocorrer assim que possível, sob pena de se verificarem as consequências acima mencionadas.

Quanto a mediadores que não estejam ao serviço durante parte ou totalidade do ano civil, como funciona a exigência do cumprimento da formação de aperfeiçoamento contínuo?

Os mediadores de seguros têm a obrigação de manter ou assegurar que os membros do órgão de administração responsáveis pela atividade de distribuição e as pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros [artigo 24.º, n.º 1, alíneas *k)* e *l)*] mantêm um nível adequado de desempenho mediante o cumprimento dos requisitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo (nos termos do artigo 25.º), prevendo-se uma duração anual mínima de 15 horas, sem qualquer exceção a esta obrigação.

A formação específica sobre produtos enquadra-se para cumprimento das 15 horas anuais de formação contínua? E a formação comportamental?

O cumprimento dos deveres em matéria de formação e de aperfeiçoamento profissional contínuo pressupõe a frequência de ações de formação e de aperfeiçoamento profissional que "sejam adequadas à categoria de mediador de seguros, à natureza dos produtos de seguros distribuídos e às funções desempenhadas e atividades exercidas pelo formando" [alínea *a)* do n.º 1 do artigo 25.º do RJDS].

Cursos de conformação realizados após o ano de 2019 também dispensam a obrigatoriedade de 15h de formação de aperfeiçoamento contínuo no ano da sua realização?

De acordo com o Relatório de Consulta Pública n.º 3/2019, "*considerando (i) a data de publicação desta norma regulamentar e (ii) o facto de, em 2019, os membros dos órgãos de administração e as pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição que já*

desenvolviam a atividade de distribuição à data de produção de efeitos do RJDS, já terem que se submeter à formação de conformação com os requisitos em matéria de qualificação adequada acima referidos, a ASF entende que, para efeitos de supervisão, esta conformação com os novos requisitos será considerada para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo".

Cursos de qualificação adequada realizados após o ano de 2019 também dispensam a obrigatoriedade de 15h de formação de aperfeiçoamento contínuo no ano da sua realização?

De acordo com o Relatório de Consulta Pública n.º 3/2019, sim ("*no ano do registo do mediador de seguros, resseguros ou de seguros a título acessório pessoa singular, do mediador de seguros, resseguros ou de seguros a título acessório pessoa coletiva ou do início da atividade enquanto pessoa diretamente envolvida na atividade de distribuição – em que se consideram ter sido preenchidos os requisitos referentes à qualificação adequada inicial – se considerará, em termos de supervisão, que o requisito de 15 horas em matéria de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo deve ser verificado no ano civil seguinte*").