

CIRCULAR N.º 3/2023, DE 29 DE MARÇO

ASSUNTO: RECOMENDAÇÕES SOBRE INFORMAÇÃO A PRESTAR NAS ALTERAÇÕES DOS PRÉMIOS DE SEGURO

I – Enquadramento

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), no quadro das competências que lhe estão legalmente atribuídas, tem vindo a observar em diversos casos, respeitantes a contratos de diferentes ramos, a prestação insuficiente de informação a que os seguradores se encontram legalmente adstritos, relativa à alteração das condições contratuais, designadamente ao aumento do prémio do seguro, o qual decorre, por vezes, da aplicação de atualizações ou de regras contratualmente definidas que também não são adequadamente comunicadas ou esclarecidas no momento da celebração do contrato.

Considerando a missão primordial da ASF de assegurar o regular funcionamento do mercado segurador e dos fundos de pensões em Portugal, de forma a garantir a proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e terceiros lesados, e a sua experiência de supervisão no âmbito da promoção da transparência e do rigor da informação prestada aos tomadores de seguros, nas várias fases de divulgação e comercialização dos produtos e serviços de seguros, entende a ASF recomendar um conjunto de boas práticas aplicáveis aos avisos de pagamento [cf. o artigo 60.º do regime jurídico do contrato de seguro (RJCS), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril] e a outros aspetos relacionados com possíveis alterações contratuais.

Entende a ASF que a informação sobre os valores das variações dos prémios de seguros entre períodos de vigência da apólice é essencial para que os consumidores estejam informados sobre aspetos relevantes das condições contratuais e capacitados para tomarem decisões conscientes e informadas.

Assim, ainda que esta iniciativa possa determinar a adaptação dos sistemas informáticos de alguns seguradores para dar resposta à informação a explicitar, considera-se que as recomendações agora determinadas beneficiam o bom funcionamento do mercado, designadamente protegendo os direitos e interesses dos consumidores.

II – Regime vigente

Com a entrada em vigor do RJCS, estipulou-se que as vicissitudes relativas à vigência dos contratos, bem como a respetiva forma de renovação, devem, desde logo, integrar a

informação pré-contratual exigível aos seguradores e o texto da apólice [cf. as alíneas *d)* e *h)* do artigo 18.º e a alínea *a)* do n.º 3 do artigo 37.º daquele regime].

Por outro lado, estatui o n.º 1 do artigo 91.º do RJCS que, durante a vigência do contrato, os seguradores e os tomadores dos seguros devem comunicar reciprocamente as alterações do risco respeitantes ao objeto das informações prestadas nos termos dos artigos 18.º a 21.º e 24.º do mesmo diploma, solução reforçada no artigo 186.º para o caso específico dos seguros de vida.

O prémio ou a fórmula do respetivo cálculo são elementos que também devem constar da apólice, por força da alínea *b)* do n.º 2 do artigo 37.º do RJCS, pelo que qualquer alteração de algum dos elementos integrantes dessa fórmula deve ser sempre claramente perceptível pelo tomador do seguro.

A importância dos deveres de informação não é subalternizada nos seguros de grupo, onde o n.º 1 do artigo 78.º do RJCS determina que, sem prejuízo dos deveres de informação pré-contratual, o tomador deve informar os segurados, entre outras questões, sobre as alterações ao contrato, em conformidade com um espécimen elaborado pelo segurador.

Deve entender-se que a entrada em vigor do RJCS implicou um dever de cuidado acrescido dos seguradores em considerar as circunstâncias específicas dos tomadores de seguro e segurados no cumprimento dos deveres de informação “adequada” (cf. o n.º 1 do artigo 8.º da lei de defesa do consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual), “exigível” (cf. o corpo do artigo 18.º do RJCS) e garante de um “conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência” (cf. o n.º 2 do artigo 5.º do regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na sua redação atual). Tal atenção e exigência cabe tanto no momento pré-contratual quanto durante a vigência e na renovação do contrato, devendo incidir de forma especial na informação relativa ao preço e sua determinação e evolução.

Só mediante um rigoroso cumprimento de tais deveres é possível assegurar a prestação da informação indispensável ao integral esclarecimento da outra parte, tendo em vista garantir a correta formação da sua vontade na constituição e prossecução da relação contratual, permitindo uma ponderação informada e consciente relativamente aos critérios utilizados para a fixação do prémio, com impacto na decisão de prorrogar ou não o vínculo contratual.

Sublinha-se, ainda, que o envio dos avisos de pagamento, independentemente do meio utilizado, deve sempre observar a antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que se vence o prémio, ou frações deste, por força do n.º 1 do artigo 60.º do RJCS.

III – Recomendações

Para além de recordar os deveres legais de informação relativos à alteração das condições contratuais e aos avisos de pagamento, e no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto na alínea *b*) do n.º 3 do artigo 16.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, entende a ASF recomendar um conjunto de boas práticas aplicáveis a estas matérias.

Estas recomendações são dirigidas, por ora, aos contratos dos seguros Automóvel e Incêndio e Outros Danos, bem como aos contratos individuais do ramo Doença, na medida em que os respetivos produtos apresentam um maior nível de padronização, não sendo aplicáveis aos seguros de grandes riscos, definidos no n.º 2 do artigo 5.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

A – Procedimentos a adotar no âmbito dos avisos de pagamento

1. Recomenda-se que, na data aniversária ou de renovação dos contratos, os seguradores incluam nos avisos de pagamento, além do valor do prémio para a anuidade seguinte, também o valor do prémio da anuidade anterior, ou anteriores, para o tomador poder compará-los.
2. Recomenda-se que os seguradores incluam naqueles avisos de pagamento, de forma destacada:
 - (a) A indicação do impacto, na variação do prémio aplicável ao contrato, da variação da sinistralidade, da variação do capital seguro e da variação das coberturas contratadas, quantificando cada um dos fatores separadamente;
 - (b) A indicação do impacto, na variação do prémio aplicável ao contrato, de outros fatores que sejam relevantes, quantificando cada um deles separadamente;
 - (c) A identificação dos outros fatores que possam ser relevantes na variação do prémio aplicável ao contrato.
3. Importa, assim, que fique expressa a indicação dos fatores que impactaram na variação do prémio, sem prejuízo da possibilidade, também a mencionar no aviso, de o cliente solicitar esclarecimentos adicionais junto da empresa de seguros.
4. Sem prejuízo desta informação, recomenda-se que os seguradores criem um espaço dedicado na área reservada de cliente no seu sítio na Internet, facilmente acessível e permanente, onde as informações atrás indicadas possam ser consultadas, ou usem outros canais para comunicar com o cliente.

5. Nos casos em que as informações atrás mencionadas são disponibilizadas através de canais digitais, recomenda-se que os seguradores garantam que:
 - (a) A informação é disponibilizada em local bem visível e de acesso direto pelos tomadores;
 - (b) Os tomadores são informados sobre essa disponibilização, mediante nota constante do aviso de pagamento;
 - (c) A informação permanece acessível durante um período adequado ao seu propósito, por referência à finalidade dos pontos 1. e 2.
6. Neste contexto, é incentivado o recurso a SMS que tenham como única função comunicar que a informação já se encontra disponível através daqueles canais.
7. Recomenda-se que dos avisos de pagamento conste, igualmente, a menção de que o tomador do seguro tem o direito de solicitar informação sobre o montante concreto da remuneração que o seu distribuidor de seguros recebe pela prestação do serviço de distribuição, ao abrigo da alínea *d)* do n.º 1 do artigo 37.º do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (RJDSR), aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro.
8. No mesmo sentido, recomenda-se que a menção referida no ponto anterior conste das áreas de cliente, em espaço a criar para o efeito nos sítios das empresas de seguros na Internet.

B – Procedimentos gerais a observar no âmbito das alterações contratuais

9. A presente matéria encontra-se também sujeita às regras gerais aplicáveis ao cumprimento das obrigações contratuais. Com efeito, as partes, para além de sujeitas à realização da prestação principal, devem ainda observar os deveres acessórios de lealdade, informação, esclarecimento, assistência e proteção, o que constitui contributo decisivo para o reforço de um clima de confiança no mercado segurador, evitando o risco reputacional muitas vezes decorrente de situações em que estes princípios não são adequadamente observados.
10. Nesta medida, e sempre que possível, as alterações automáticas que decorrem da normal vigência do contrato devem ser refletidas no clausulado, indicando-se, de forma clara, nas condições contratuais se se prevê a alteração do prémio ao longo da vigência do contrato e em que momentos e condições esta poderá ocorrer, o modo como o prémio é calculado e os fatores que poderão originar um aumento do valor a pagar, tais como a mudança de escalão etário, nomeadamente nos seguros de doença, ou a verificação de uma sinistralidade elevada.

11. Sempre que exista a intervenção de um mediador de seguros, os seguradores devem procurar salvaguardar que tal informação seja transmitida aos tomadores, nos termos conjugados do artigo 29.º do RJCS com as alíneas *b)* e *f)* do n.º 1 do artigo 30.º do RJDSR.

Nesse sentido, esta matéria deve constar dos planos de formação dos seguradores, a cumprir pelos agentes de seguros e mediadores de seguros a título acessório, podendo para o efeito ter-se como base o conteúdo desta circular.

IV – Implementação das recomendações

Face ao exposto, recomenda-se que os seguradores procedam a uma avaliação criteriosa dos procedimentos adotados nesta matéria e, quando tal se justifique, efetuem as alterações necessárias com vista a assegurar o cumprimento da legislação em vigor e a observância das recomendações atrás enunciadas.

Os seguradores devem assegurar que dispõem dos meios e processos adequados para a implementação das presentes recomendações, bem como para permitir o acesso atempado da ASF aos dados e elementos relevantes para monitorização do respetivo cumprimento.

V – Monitorização e divulgação por parte da ASF

Os seguradores reportam à ASF, até 31 de dezembro de 2023, a informação relevante que lhe permita verificar a implementação das recomendações constantes dos pontos 1. a 8. e 10. e 11., bem como, em exercícios posteriores, eventuais alterações relevantes na informação prestada anteriormente.

O mapa de reporte a utilizar para este efeito será oportunamente disponibilizado no Portal ASF.

Do reporte consta a autorização para a publicitação, no sítio da ASF na Internet, da indicação de que o segurador cumpre as presentes recomendações.

Em 29 de março de 2023. — O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: *Margarida Corrêa de Aguiar*, presidente — *Diogo Alarcão*, vogal.