



Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 7/2013, DE 24 DE OUTUBRO

PEDIDO DE ELEMENTOS DE INFORMAÇÃO PARA AVALIAR O NÍVEL DE CUMPRIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DA CIRCULAR N.º 2/2012, DE 1 DE MARÇO – DEVERES LEGAIS DE DILIGÊNCIA DOS SEGURADORES RELATIVAMENTE AOS “SEGUROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO”

Através da Circular n.º 2/2012, de 1 de março, o Instituto de Seguros de Portugal explicitou e recomendou a aplicação de um conjunto de princípios e regras cujo cumprimento pelos seguradores considera essencial no que se refere aos “seguros de proteção ao crédito”.

Tendo decorrido mais de um ano desde a divulgação da referida Circular, afigura-se relevante verificar se as práticas dos seguradores são convergentes com as recomendações constantes da Circular n.º 2/2012, de 1 de março, como mecanismo de avaliação prévia no que respeita à eventual necessidade de adoção de atos de natureza normativa.

Acresce que, no quadro das respetivas atribuições em matéria de tutela do consumidor e inovação financeira, a Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (“EIOPA”) emitiu um parecer (e respetiva nota de enquadramento) neste domínio em 28 de junho de 2013. A *Opinion on Payment Protection Insurance* da EIOPA¹, publicada conjuntamente com uma nota de enquadramento (*EIOPA Background Note on Payment Protection Insurance*²), visa sensibilizar para questões do foro da proteção do consumidor no âmbito dos “seguros de proteção ao crédito”.

Assim, neste contexto, o Instituto de Seguros de Portugal divulga o questionário em anexo a esta Circular, destinado aos seguradores que exploram a modalidade de “seguros de proteção ao

¹ O documento pode ser consultado na seguinte hiperligação: https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/publications/opinions/EIOPA_PPI_opinion_2013-06-28.pdf.

² O documento pode ser consultado na seguinte hiperligação: https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/publications/opinions/EIOPA_PPI_Background_Note_2013-06-28.pdf.



Instituto de Seguros de Portugal

crédito”, cobrindo riscos situados em Portugal. O ficheiro correspondente ao questionário será remetido aos seguradores em apreço através de correio eletrónico.

Caso mantenha atualidade, podem os seguradores reutilizar a informação prestada no âmbito do processo de recolha de informação subsequente à emissão da Circular n.º 2/2012, de 1 de março, promovido pelo Departamento de Supervisão de Conduta de Mercado, requerendo-se apenas que sejam respeitadas as categorias elencadas no questionário.

Solicita-se que a resposta ao questionário seja remetida ao Instituto de Seguros de Portugal até ao dia 30 de novembro de 2013, devendo para tal ser utilizado o seguinte endereço de correio eletrónico: desenvolvimento@isp.pt.

Adicionalmente, solicita-se que a resposta seja acompanhada por espécimen de documento(s) utilizado(s) para prestação de informação pré-contratual e da(s) apólice(s) de “seguro de proteção de crédito” atualmente utilizadas pelo segurador, bem como de elementos materiais que sirvam de suporte a ações publicitárias e demais elementos usados para efeitos de comercialização de tais seguros.

Na sequência do tratamento das respostas ao questionário e da análise da documentação recebida, o Instituto de Seguros de Portugal tornará público um relatório que incluirá as principais conclusões quanto ao nível agregado de cumprimento das recomendações constantes da Circular n.º 2/2012, de 1 de março, bem como as decorrentes opções regulatórias.

Caso surjam dúvidas quanto à informação pretendida, podem ser contactados a Senhora Dra. Rita Lopes Tavares (telefone n.º 217 982 882 ou *e-mail* rita.tavares@isp.pt) ou o Senhor Dr. David Teles Pereira (telefone n.º 217 982 898 ou *e-mail* david.pereira@isp.pt).

O CONSELHO DIRETIVO: *José Figueiredo Almaça*, presidente — *Maria de Nazaré Barroso*, vogal.



Instituto de Seguros de Portugal

ANEXO À CIRCULAR N.º 3/2013, DE 24 DE OUTUBRO

QUESTIONÁRIO SOBRE O CUMPRIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DA CIRCULAR N.º 2/2012, DE 1 DE MARÇO – DEVERES LEGAIS DE DILIGÊNCIA DOS SEGURADORES RELATIVAMENTE AOS “SEGUROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO”

I. Identificação

Identificação

Entidade:

Pessoa de contacto:

E-mail:

Telefone:



Instituto de Seguros de Portugal

II. Dados gerais

Por favor, responda às questões seguintes, considerando, se aplicável, os canais de distribuição utilizados pela empresa de seguros.	
1. Qual o número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 e respetivo montante global de prémios brutos emitidos em 2012?	Contratos em vigor a 31.12.2012 (em número) <input type="text"/> Montante global de prémios brutos emitidos em 2012 (em euros) <input type="text"/>
2. Qual o número de apólices novas de “seguros de proteção ao crédito” emitidas em 2012 e respetivos prémios brutos emitidos em 2012?	Apólices novas emitidas (em número) <input type="text"/> Prémios brutos emitidos em 2012 relativamente a essas apólices (em euros) <input type="text"/>
3. Qual o montante global dos capitais seguros a 31.12.2012 relativamente aos “seguros de proteção ao crédito”?	Montante global dos capitais seguros (em euros) <input type="text"/>
4. Quais as coberturas dos “seguros de proteção ao crédito” comercializados?	Por favor, identifique: <input type="text"/>



Instituto de Seguros de Portugal

5. A que produtos de crédito se encontram associados os “seguros de proteção ao crédito” comercializados?	Produto	Peso relativo face ao universo dos “seguros de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012	
		Por referência ao número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.) (em percentagem)	Por referência ao montante global de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.) (em percentagem)
	Crédito à habitação <input type="checkbox"/>	■	■
	Outros: Cartão de crédito <input type="checkbox"/>	■	■
	Outros: Crédito pessoal <input type="checkbox"/>	■	■
	Outros: Crédito automóvel <input type="checkbox"/>	■	■
	Outros: Facilidade de descoberto <input type="checkbox"/>	■	■
	Outros (1): Qual? ■	■	■



Instituto de Seguros de Portugal

	Outros (2): Qual? █	█	█
	Outros (3): Qual? █	█	█
	Outros (4): Qual? █	█	█
	Outros (5): Qual? █	█	█
6. Qual o número de sinistros ocorridos em 2012 relativamente a “seguros de proteção ao crédito” e respetivos custos?	Sinistros ocorridos (em número) █ Custos (em euros) █		
7. A empresa de seguros recebeu reclamações em 2012 sobre “seguros de proteção ao crédito” (independentemente de a respetiva apreciação se encontrar ou não concluída a 31.12.2012)?	Sim <input type="checkbox"/>	Por favor, indique: - Número total de reclamações recebidas em 2012 █ - Número de reclamações encerradas em 2012, segmentado da seguinte forma: Deveres de informação pré-contratual e de esclarecimento █ Deveres inerentes à apólice (entrega/conteúdo) █ Incumprimento de deveres específicos do mediador de seguros █ Prémio █	



Instituto de Seguros de Portugal

		<p>Deveres de informação contratual [REDACTED]</p> <p>Incumprimento contratual [REDACTED]</p> <p>Sinistro – Definição de responsabilidades [REDACTED]</p> <p>Sinistro - Indemnização [REDACTED]</p> <p>Sinistro - Prazos [REDACTED]</p> <p>Cessação do contrato [REDACTED]</p> <p>Práticas discriminatórias em razão do sexo [REDACTED]</p> <p>Práticas discriminatórias em razão de deficiência ou risco agravado de saúde [REDACTED]</p> <p>Atendimento [REDACTED]</p> <p>Outros [REDACTED]</p> <p>- Número de reclamações encerradas em 2012, segmentado da seguinte forma:</p> <p>Com resposta favorável ao reclamante [REDACTED]</p> <p>Com resposta desfavorável ao reclamante [REDACTED]</p> <p>- Número de reclamações encerradas em 2012 em que existiu intervenção de</p>
--	--	---



Instituto de Seguros de Portugal

		mediador de seguros [redacted] - Prazo médio de resposta ao reclamante (em 2012) [redacted]
	Não <input type="checkbox"/>	
8. A empresa de seguros recorreu à mediação de seguros para efeitos de distribuição dos “seguros de proteção ao crédito” em 2012?	Sim <input type="checkbox"/>	Por favor, indique: - Forma de remuneração dos mediadores de seguros [redacted] - Caso aplicável, proporção (em percentagem) da remuneração global paga aos mediadores de seguros face ao montante global de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.) [redacted]
	Não <input type="checkbox"/>	
9. Os “seguros de proteção ao crédito” comercializados em 2012 incluem seguros de grupo?	Sim <input type="checkbox"/>	Caso os “seguros de proteção ao crédito” comercializados pela empresa de seguros em 2012 incluam seguros de grupo, indique se estes representaram: - A totalidade dos “seguros de proteção ao crédito” comercializados em 2012 <input type="checkbox"/> - A maioria dos “seguros de proteção ao crédito” comercializados em 2012 <input type="checkbox"/> - Cerca de metade dos “seguros de proteção ao crédito” comercializados em 2012 <input type="checkbox"/> - Menos de metade dos “seguros de proteção ao crédito” comercializados em 2012



Instituto de Seguros de Portugal

		<input type="checkbox"/>
	Não <input type="checkbox"/>	
10. Qual a designação comercial do produto da empresa de seguros com maior expressão no âmbito da modalidade “seguros de proteção ao crédito”?	Por referência ao maior número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.)	Designação comercial: <input type="text"/>
	Por referência ao montante mais elevado de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.)	Designação comercial: <input type="text"/>
11. Qual a designação comercial do produto da empresa de seguros (associado ao crédito à habitação) com maior expressão no âmbito da modalidade “seguros de proteção ao crédito”?	Por referência ao maior número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.)	Designação comercial: <input type="text"/>
	Por referência ao montante mais elevado de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.)	Designação comercial: <input type="text"/>



Instituto de Seguros de Portugal

12. Qual a designação comercial do produto da empresa de seguros (associado a outros produtos de crédito que não sejam o crédito à habitação) com maior expressão no âmbito da modalidade “seguros de proteção ao crédito”?	Por referência ao maior número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.)	Designação comercial: <input type="text"/>	
	Por referência ao montante mais elevado de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.)	Designação comercial: <input type="text"/>	
13. Relativamente ao produto da empresa de seguros com maior expressão no âmbito da modalidade “seguros de proteção ao crédito” (referido na resposta à questão 10.), o cálculo e a determinação do montante do respetivo prémio variam consoante as características do (candidato a) tomador do seguro / segurado?	Por referência ao maior número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.)	Sim <input type="checkbox"/>	Por favor, indique quais: <input type="text"/>
		Não <input type="checkbox"/>	
	Por referência ao montante mais elevado de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.)	Sim <input type="checkbox"/>	Por favor, indique quais: <input type="text"/>
		Não <input type="checkbox"/>	



Instituto de Seguros de Portugal

14. Relativamente ao produto da empresa de seguros com maior expressão no âmbito da modalidade “seguros de proteção ao crédito” (referido na resposta à questão 10.), o respetivo prémio é fixado como prémio único?	Por referência ao maior número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.)	Sim <input type="checkbox"/>
		Não <input type="checkbox"/>
	Por referência ao montante mais elevado de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.)	Sim <input type="checkbox"/>
		Não <input type="checkbox"/>
15. Relativamente ao produto da empresa de seguros com maior expressão no âmbito da modalidade “seguros de proteção ao crédito” (referido na resposta à questão 10.), as disposições contratuais preveem mecanismos de estorno por cessação antecipada?	Por referência ao maior número de contratos de “seguro de proteção ao crédito” em vigor a 31.12.2012 (referido na resposta à questão 1.)	Sim <input type="checkbox"/>
		Não <input type="checkbox"/>
	Por referência ao montante mais elevado de prémios brutos emitidos em 2012 (referido na resposta à questão 1.)	Sim <input type="checkbox"/>
		Não <input type="checkbox"/>



III. Recomendações constantes da Circular n.º 2/2012, de 1 de março

Tendo presente o teor da Circular n.º 2/2012, de 1 de março, sobre os deveres legais de diligência dos seguradores relativamente aos “seguros de proteção ao crédito”, pretende-se avaliar se as atuais práticas do segurador cumprem os princípios e as regras recomendadas no que se refere:			
16. Ao desenho do produto	Sim	<input type="checkbox"/>	Detalhar como é assegurado em concreto o cumprimento das recomendações [REDACTED]
	Não	<input type="checkbox"/>	Explicar as razões subjacentes ao não cumprimento [REDACTED]
17. À prestação de informação e esclarecimento pré-contratual	Sim	<input type="checkbox"/>	Detalhar como é assegurado em concreto o cumprimento das recomendações [REDACTED]
	Não	<input type="checkbox"/>	Explicar as razões subjacentes ao não cumprimento [REDACTED]
18. À redação das apólices	Sim	<input type="checkbox"/>	Detalhar como é assegurado em concreto o cumprimento das recomendações [REDACTED]
	Não	<input type="checkbox"/>	Explicar as razões subjacentes ao não cumprimento [REDACTED]
19. Às práticas de subscrição	Sim	<input type="checkbox"/>	Detalhar como é assegurado em concreto o cumprimento das recomendações [REDACTED]
	Não	<input type="checkbox"/>	Explicar as razões subjacentes ao não cumprimento [REDACTED]