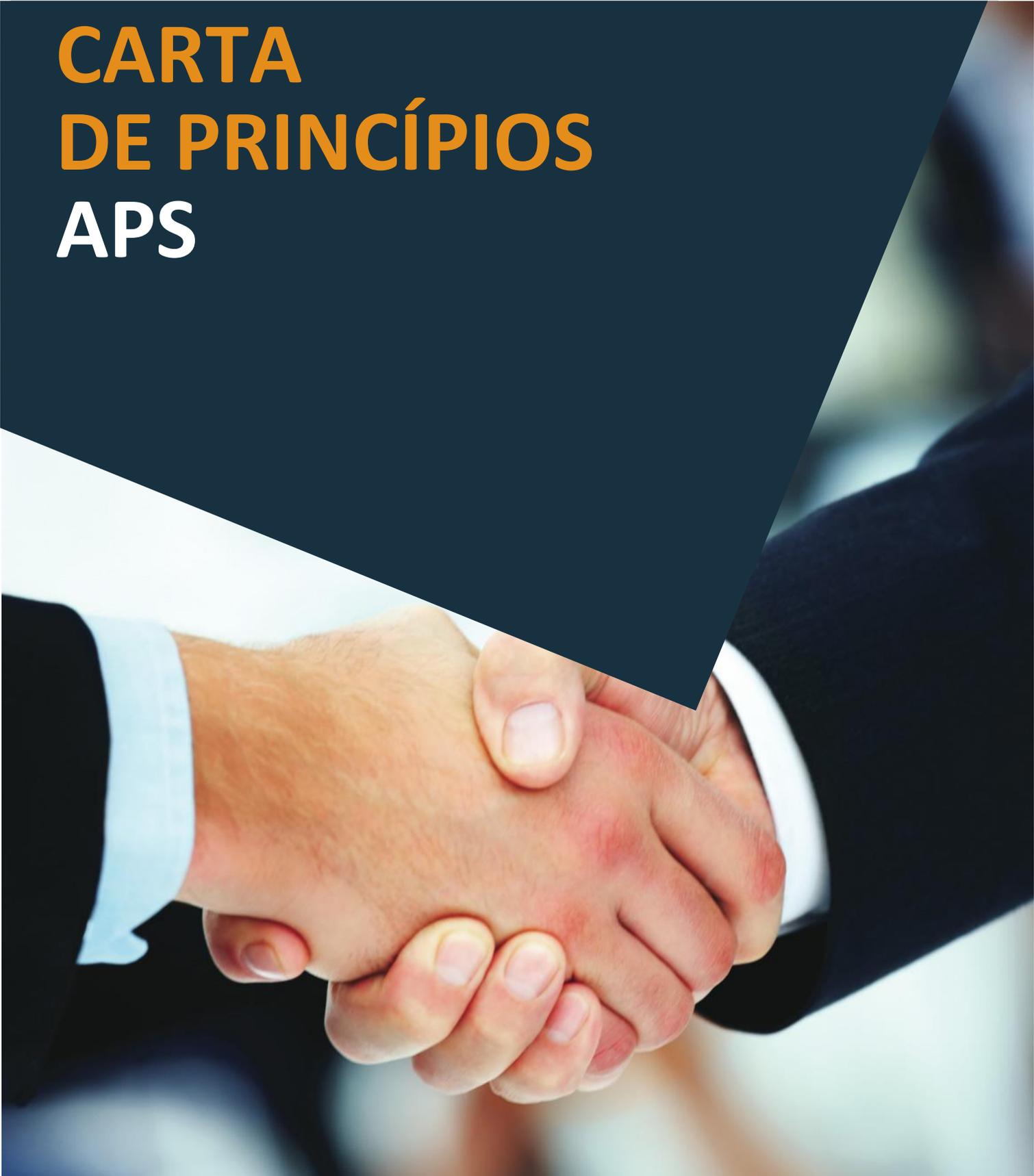


# CARTA DE PRINCÍPIOS APS



## / OBJETIVOS

A presente carta de princípios visa:

- a) Formalizar e divulgar valores, princípios e regras deontológicas orientadores da atuação das empresas de seguros no seu relacionamento com os vários sujeitos com os quais interagem;
- b) Fomentar a aproximação e a tendencial harmonização das normas internas e dos padrões de referência de conduta das empresas de seguros, associadas da APS;
- c) Contribuir para o desenvolvimento de culturas empresariais que, dentro da diversidade própria de cada uma, induzam o respeito quotidiano pelos valores e princípios adotados e o aperfeiçoamento contínuo das regras e práticas de governo societário.

### Artigo 1º - Missão

As empresas de seguros, além da prossecução das finalidades próprias, têm por missão, em geral, assegurar, de forma estável e eficiente, numa perspetiva de médio e longo prazo, a realização das relevantes funções económico-sociais típicas do setor, tendo sempre presente o propósito de contribuir para:

- a) A proteção dos patrimónios das famílias e das empresas e o desenvolvimento económico e social do país;
- b) A estabilidade e a solidez do sistema financeiro nacional, de que são parte;
- c) A procura de um equilíbrio, no quadro de uma gestão prudente dos riscos e das poupanças que lhes são confiadas, entre rentabilidade, segurança e liquidez.
- d) O desenvolvimento sustentável e a promoção da melhoria da qualidade de vida das pessoas e das instituições, em geral.
- e) A criação de condições de trabalho justas e equitativas, baseadas no tratamento de todos com respeito e dignidade, sem qualquer tipo de discriminação.

### Artigo 2.º - Papel dos Acionistas e Política de Remunerações

As empresas de seguros, como investidores institucionais, visam a criação de valor a médio e longo prazo, em benefício dos acionistas, mas também de todos aqueles que com elas colaboram, incluindo os seus clientes, perante quem assumem uma responsabilidade fiduciária.

Essa responsabilidade implica a necessidade de adotar as melhores práticas de governação que propiciem uma gestão sã, prudente e eficiente, quer do capital social, quer dos recursos dos clientes ou dos beneficiários das prestações de seguro.

A boa governação e gestão das empresas de seguros exige profissionais, internos e externos, qualificados e idóneos; exige, também, políticas e práticas de remuneração adequadas, assentes na

avaliação do desempenho e no mérito, na responsabilidade, na disponibilidade e na competência colocadas ao serviço das empresas, atendendo, ainda, ao valor gerado.

### **Artigo 3.º - Estrutura Organizativa das Empresas e Regras de Funcionamento**

As empresas de seguros devem adotar, tendo em conta a sua dimensão, uma estrutura organizativa clara, transparente e adequada, assim como implementar eficazes sistemas de controlo interno que contribuam para garantir práticas operacionais e de gestão criteriosas, sãs e prudentes.

Nas respetivas regras internas, cada empresa de seguros deve prever disposições que obstem à verificação de situações de conflitos de interesses e que regulem, quando estas surjam, o modo de as ultrapassar.

Nas relações com as pessoas ou entidades com as quais interagem, os colaboradores das empresas devem dar a conhecer, pelo meio adequado, a qualidade em que atuam e os poderes em que estão investidos.

As empresas de seguros consideram fundamental a existência de mecanismos de controlo interno que abranjam todas as áreas de negócio e que permitam assegurar a validação e verificação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares, designadamente em matéria de defesa do consumidor, concorrência, segurança e proteção de dados e, ainda, das regras deontológicas, da ética e de conduta próprias de cada uma.

### **Artigo 4.º – Diversidade, Equidade e Inclusão**

As empresas de seguros reconhecem que as políticas e as práticas empresariais devem ser pautadas pelo respeito pelos princípios da diversidade, da não discriminação, da igualdade de oportunidades, da inclusão e da equidade.

Partilham, ainda, da convicção de que a diversidade, traduzida na cooperação entre pessoas de diferentes idades, género, etnia, orientação sexual, religião ou crença, capacidades, perspetivas e experiências de vida, é uma fonte de enriquecimento das organizações e das pessoas que a integram, contribuindo para atrair e fertilizar o desenvolvimento do talento, bem como para o crescimento empresarial e a inovação.

Comprometem-se, por isso, a:

- (i) promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo, livre de qualquer tipo de discriminação, no qual as relações entre todos se pautem pelo respeito pela lei e pelo princípio da equidade;
- (ii) fomentar a diversidade;

(iii) adotar medidas destinadas a facilitar a inclusão e integração, no local de trabalho, de pessoas com vulnerabilidades ou capacidades diminuídas;

(iv) adotar medidas de apoio, designadamente no plano da formação e da atualização dos conhecimentos tecnológicos, aos trabalhadores de idade mais avançada, considerando que a idade não deve ser um fator de discriminação.

(v) adotar medidas de prevenção e combate a todas as formas de violência, física, psicológica ou moral, promovendo ações de formação sobre os diferentes instrumentos e mecanismos disponíveis para as prevenir, bem como medidas de identificação, avaliação e mitigação dos riscos psicossociais.

### **Artigo 5.º - Compromisso com a sociedade**

No plano da proteção do ambiente, da responsabilidade social em geral e do desenvolvimento sustentável, as empresas de seguros, para respeitar os seus compromissos com a sociedade e os cidadãos, consideram seu dever, além do estrito cumprimento da lei:

(i) Providenciar, no exercício da sua atividade, pela adoção das melhores práticas de defesa e proteção ambiental, utilizando, e promovendo junto dos seus parceiros a utilização, dos recursos naturais de forma racional, em ordem a minimizar os impactos negativos que dessa utilização possam decorrer;

(ii) Promover e apoiar iniciativas que visem estimular o alargamento da consciência social sobre a adoção de políticas e práticas, nas áreas pública e privada, que propiciem um desenvolvimento sustentável.

(iii) Promover, em particular, a cultura de sustentabilidade em todas as suas esferas de influência, designadamente entre os seus colaboradores, clientes, fornecedores e restantes parceiros de negócio incentivando a que estes adotem políticas e práticas com elevados padrões de sustentabilidade.

(iv) Fomentar junto de clientes e da comunidade em geral a adoção de estilos de vida saudáveis e de práticas ambientais corretas.

(v) Cooperar com as organizações da sociedade civil que promovam a melhoria das condições de vida dos cidadãos mais vulneráveis e desfavorecidos.

### **Artigo 6.º - Gestão dos Riscos**

As empresas de seguros devem definir rigorosas políticas de: subscrição, avaliação e tarificação dos riscos, de resseguro, de regularização de sinistros, de provisionamento de responsabilidades, de investimentos e, em geral, de gestão de ativos e passivos.

As decisões das empresas de seguro devem ser suportadas em bases e dados tanto quanto possível fiáveis e rigorosos, tratados e analisados segundo os melhores padrões técnicos e à luz de critérios profissionais, de objetividade e de independência.

Têm, ainda, o especial dever de agir no mais estrito respeito pelas normas internas e por todas as disposições legais e regulamentares em vigor, zelando pelo controlo do seu cumprimento.

### **Artigo 7.º - O Mercado e as Regras de Concorrência**

A prática de preços adequados e suficientes para fazer face aos compromissos assumidos é, além de essencial à sustentabilidade das empresas de seguros, condição de regular funcionamento do mercado e base da confiança nas empresas e da credibilidade do setor.

A sã e leal concorrência constitui paradigma do exercício da atividade seguradora, no âmbito da qual são vedadas quaisquer práticas que infrinjam o direito da concorrência, incluindo acordos sobre preços, troca de informações confidenciais ou comercialmente sensíveis, coordenação ilegítima com concorrentes, fornecedores ou sub-contratantes, discriminação de clientes e fornecedores, abusos de posição dominante ou de situações de dependência económica.

### **Artigo 8.º - Marketing e Publicidade**

Aquando da prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos clientes, aos mediadores e às entidades competentes, as empresas de seguros devem usar palavras e expressões claras, objetivas e facilmente compreensíveis, em observância das disposições legais e das normas regulamentares aplicáveis.

Na publicidade deve atender-se ao regime geral desta e, em especial, às normas específicas invocáveis, tendo em conta os legítimos interesses dos consumidores e o necessário respeito pelos princípios da veracidade, da objetividade, da clareza e da oportunidade.

### **Artigo 9.º - Deveres de Informação e de Esclarecimento**

As empresas de seguros devem disponibilizar elevados níveis de formação aos seus colaboradores, e os mediadores, e adotar os adequados procedimentos, em ordem a que aqueles possam prestar aos clientes as informações essenciais para tomadas de decisão esclarecidas, relativamente aos seguros a contratar, ou já contratados;

Para o efeito, deverá atender-se, por um lado, ao nível de conhecimento e ao grau de experiência dos clientes e dos restantes interlocutores e, por outro, ponderar as necessidades de proteção do cliente, a conveniência/adequação da cobertura pretendida, a sensibilização ao risco e a capacidade económica para suportar o respetivo custo.

### **Artigo 10º - Reclamações e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos**

As empresas de seguros devem dispor de meios e de organização que viabilizem a receção, tratamento e a apreciação, de modo expedito e em tempo, de acordo com as normas legais e internas vigentes, de todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, por tomadores, segurados ou beneficiários de prestações garantidas por contratos de seguros que tenham celebrado.

As empresas de seguros consideram, ainda, ser do interesse comum, a existência de estruturas, a nível de cada uma, de grupos delas, ou setorial, que visem a prevenção ou a resolução, por meios alternativos de resolução de conflitos, das divergências que existam quer entre si, quer entre si e eventuais clientes ou terceiros.

### **Artigo 11º - Segurança e Proteção de Dados**

Os dados e a informação são elementos base do bom exercício da atividade seguradora. O uso alargado das novas tecnologias na recolha, tratamento e utilização da informação e dos dados é cada vez mais crucial para o desenvolvimento da atividade e das empresas, mas reconhecem que está associado a perigos e vulnerabilidades de vária ordem.

Por isso, a proteção da informação e dos dados pessoais, em particular dos mais sensíveis, dos clientes, dos segurados e dos beneficiários das prestações, assim como o seu uso para os fins legítimos para os quais são recolhidos e a sua conservação, em condições de segurança e suscetíveis de garantir a sua privacidade, integridade e confidencialidade, são uma preocupação e obrigação permanentes das empresas de seguros.

Neste contexto, as empresas de seguro sentem-se especialmente vinculadas, em geral, a agir no mais estrito cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares invocáveis, bem como a pautar a sua atuação pelos mais exigentes padrões éticos, designadamente no tocante aos dados sensíveis e aos dados pessoais de crianças e de pessoas afetadas de lesões ou doenças geradoras de capacidades diminuídas.

Em particular, reconhecem ser seu dever:

- (i) Implementar, sistemas de gestão e prevenção dos riscos que permitam a identificação de ameaças à segurança dos dados e o desencadeamento de atempadas e adequadas respostas no sentido da mitigação dos potenciais impactos da concretização das mesmas;
- (ii) Explicitar, na recolha dos dados, com clareza, os fins legítimos para que se destinam e implementar mecanismos que impeçam o acesso ilegítimo aos mesmos ou o seu uso para fim diverso;
- (iii) Assegurar, nos termos da lei, o respeito pelo sigilo profissional;
- (iv) Obviar a que o uso de dados possa conduzir a tratamentos discriminatórios;
- (v) Garantir/facilitar o exercício dos direitos pelos titulares dos dados, sejam eles de acesso, de conhecimento de quem os detenha, de alteração ou correção se inexatos ou incompletos, de portabilidade, de limitação ou minimização, etc.

### **Artigo 12º - Combate à Fraude, ao Branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo**

Sem prejuízo do previsto na lei e no quadro do nesta permitido, as empresas de seguros devem articular esforços, meios e ações que visem intensificar, com eficácia acrescida, a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, bem como, em geral, o combate a qualquer fenómeno de crime ou de fraude que tenha em vista prejudicar, de modo ilegítimo, o seu património e/ou dos seus clientes, qualquer que seja o meio de que se revista, sendo desejável ainda que, para o efeito, disponham de rigorosos mecanismos de controlo interno que permitam identificar tipologias de condutas e autores, morais, materiais e cúmplices, de ações tentadas ou concretizadas.



Associação Portuguesa de Seguradores  
Rua Rodrigo da Fonseca, 41  
1250-190 Lisboa | Portugal  
T. 213 848 100  
F. 213 831 422

[apseguradores@apseguradores.pt](mailto:apseguradores@apseguradores.pt)  
[www.apseguradores.pt](http://www.apseguradores.pt)