

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
DE SEGURADORES

CARTA DE  
PRINCÍPIOS APS

OUTUBRO  
2017

# CARTA DE PRINCÍPIOS APS



## CARTA DE PRINCÍPIOS

### / OBJETIVOS

A presente carta de princípios visa:

- a) Formalizar e divulgar valores, princípios de atuação e normas deontológicas que enquadrem o relacionamento das empresas de seguros com os vários sujeitos com os quais interagem;
- b) Fomentar a harmonização das normas internas e dos padrões de referência das empresas de seguros, associadas da APS, orientadoras da sua atuação;
- 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 de governo societário, visando a permanente melhoria das práticas das empresas e do mercado.

### Artigo 1º - Missão

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

- a) O desenvolvimento económico e social do país e a proteção dos patrimónios das famílias e das empresas;
- b) A estabilidade e a solidez do sistema financeiro nacional;
- c) A procura de um equilíbrio, no quadro de uma gestão prudente das poupanças e dos riscos, entre rentabilidade, segurança e liquidez.

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

As empresas de seguros, como investidores institucionais que são, visam a criação de valor a longo prazo em benefício não só dos acionistas, mas igualmente dos seus clientes, perante quem assumem uma responsabilidade fiduciária.

Essa responsabilidade implica a necessidade de assegurar que, quer o capital dos acionistas, quer o dinheiro dos clientes seja alocado de forma eficiente e que as empresas de seguros que o possuem sejam bem governadas e geridas.

A boa governação e gestão das empresas de seguros exige profissionais internos e externos qualificados e políticas de remuneração ajustadas a essa qualificação, assentes na avaliação do desempenho, na responsabilidade assumida, na disponibilidade e na competência colocada ao serviço da empresa, e no valor aportado à mesma.

## CARTA DE PRINCÍPIOS

### Artigo 3º - Estrutura Organizativa das Empresas

As empresas de seguros devem adotar uma estrutura organizativa bem definida, transparente e adequada à sua dimensão, e implementar sistemas de controlo interno eficazes, 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, quando estas surjam, a regular 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.

### Artigo 4º - Gestão dos Riscos

As empresas de seguros devem adotar medidas tendentes à definição de uma rigorosa política de subscrição de riscos, de avaliação e provisionamento de responsabilidades, de resseguro, de investimentos e 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, recolhidos, tratados e analisados segundo os melhores padrões técnicos e profissionais e à luz de critérios deontológicos, de objetividade e de independência, que possam propiciar uma gestão prudente dos riscos.

Têm, ainda, o especial dever de agir no mais estrito respeito pelas normas internas, pelas regras de “compliance” e por todas as disposições legais e regulamentares em vigor.

### Artigo 5º - O Mercado e as Regras de Concorrência

O cumprimento rigoroso das regras da concorrência constitui um dever inderrogável das empresas de seguros.

A não realização de práticas proibidas que as visem falsear ou restringir, o não abuso de posição dominante ou de dependência económica e, bem assim, a prática de preços adequados e suficientes para fazer face aos compromissos assumidos, condição de sustentabilidade das empresas, são consideradas práticas essenciais ao regular funcionamento do mercado, base da confiança nas empresas e da imagem de credibilidade do setor.

### Artigo 6º - 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

## CARTA DE PRINCÍPIOS

claras, objetivas e facilmente compreensíveis, em observância rigorosa das disposições legais e das normas regulamentares aplicáveis.

Na publicidade sobre os produtos ou sobre a atividade das empresas de seguros deve atender-se ao regime geral da publicidade e, em especial, às normas específicas que sejam 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 7º - Deveres de Informação e de Esclarecimento**

As empresas de seguros devem disponibilizar elevados níveis de formação e adotar os procedimentos que se revelem necessários a assegurar que os seus colaboradores, incluindo os mediadores com quem trabalhem, 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, 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 8º - 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 9º - Proteção de Dados Pessoais e Segredo profissional**

O cumprimento das normas legais e regulamentares sobre proteção de dados pessoais, designadamente sobre: os fundamentos de legitimidade para a sua recolha; a existência, acesso e alteração dos dados; o respeito pelos direitos de acesso, retificação, limitação, eliminação, oposição e portabilidade dos titulares dos dados pessoais, e em geral o tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais da responsabilidade das empresas de seguros, constitui uma preocupação permanente destas mesmas empresas, que continuarão a fazer o que estiver ao seu alcance para

## CARTA DE PRINCÍPIOS

que a proteção de dados pessoais seja eficazmente assegurada no quadro complexo que caracteriza as relações entre as empresas de seguro, seus clientes, beneficiários de prestações e fornecedores ou prestadores de serviços, internos ou externos.

O respeito pelo sigilo profissional é também assegurado, nos termos da lei.

### **Artigo 10º - Combate à Fraude, ao Branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo**

Sem prejuízo do previsto na lei, 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 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)