

EIOPA alerta as seguradoras e os bancos para abordarem questões relacionadas com elevadas remunerações e conflitos de interesses provenientes da venda de seguros de proteção de crédito ou poderão enfrentar eventuais ações de supervisão

A Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA) alerta as seguradoras e os bancos (que atuam como distribuidores de seguros)¹ para garantir que esses produtos oferecem um valor justo aos consumidores:

- ▶ tomando medidas para resolver questões relacionadas com as elevadas remunerações pagas pelas companhias de seguros a distribuidores de seguros pela venda de produtos de seguros de proteção do crédito (CPI)², e
- ▶ evitando conflitos de interesses prejudiciais no contexto dos modelos empresariais ³ de banca-seguros.

Este aviso é emitido em conformidade com o n.º 3 do artigo 9.º do Regulamento (UE) n.º 1094/2010⁴.

Conclusões da EIOPA

A recente análise temática ⁵ da banca-seguros da EIOPA revelou graves preocupações, em particular no que se refere a comissões elevadas e a conflitos de interesses entre fabricantes, distribuidores e consumidores, conduzindo a produtos que oferecem valor injusto e a uma escolha limitada para os consumidores, no contexto de modelos empresariais da banca-seguros. As principais conclusões mostram que:

- ▶ Uma parte significativa dos prémios brutos emitidos (PBE) pagos pelos consumidores financia a remuneração dos bancos, enquanto os pagamentos dos créditos aos consumidores ficam, em média, abaixo dos 30% dos PBE.
- ▶ A EIOPA constatou que, entre o período 2018 e 2020, as comissões pagas aos bancos variaram:
 - entre 30% e 70% do PBE para mais de metade das apólices de CPI da hipoteca;
 - entre 40% e 80% do PBE para mais de dois terços das apólices de CPI de crédito ao consumo;e

¹ O alerta é dirigido aos bancos registados como mediadores de seguros nos termos do n.º 1, alínea 3, do artigo 2.º da [Diretiva \(UE\) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, relativa à distribuição de seguros \(IDD\)](#). **N.B. Por conseguinte, qualquer referência a «bancos» neste documento deve ser lida como referindo-se a bancos que estão registados como mediadores de seguros ao abrigo do IDD.**

² O alerta abrange os três produtos CPI no âmbito da análise temática: CPI hipotecário, CPI crédito ao consumo e CPI cartão de crédito.

³ O termo «modelo empresarial de banca-seguros» refere-se à natureza da relação entre um segurador que fabrica produtos de CPI e um banco que fornece um canal de distribuição desses produtos CPI em nome do segurador.

⁴ [Regulamento \(UE\) n.º 1094/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão \(EIOPA\)](#)

⁵ Participaram na análise temática 174 seguradoras e 145 bancos.

- entre 40% e 90% do PBE para a maioria das apólices de CPI de cartões de crédito.
- ▶ A maioria dos bancos (74%) não tinha um modelo de alocação de custos em vigor para a venda de produtos CPI. Na ausência destes dados, comissões elevadas não podem ser justificadas pelo nível de custos suportados pelos bancos que distribuem estas apólices, considerando também que os produtos CPI, geralmente, não são apólices personalizadas, resultando numa cobrança injustificada aos consumidores e em práticas de preços desleais.
- ▶ Estas comissões elevadas podem levar a conflitos de interesses significativos e prejudiciais e à implementação de más práticas comerciais para maximizar lucros (por exemplo, técnicas agressivas de vendas, venda abusiva, etc.). A análise temática mostrou também que as seguradoras que estão numa aliança estratégica ou que fazem parte da mesma holding financeira dos bancos,⁶ representando 63% das seguradoras, pagam comissões mais elevadas a esses bancos do que quando existem acordos de distribuição não exclusivos. Isto indica que as comissões elevadas são resultado dos modelos empresariais de banca-seguros em vigor, exigindo medidas de governança fortes (incluindo sistemas de controlo) para mitigar adequadamente conflitos de interesses entre fabricantes, distribuidores e consumidores e para evitar que estes resultem em más práticas comerciais e prejuízo para o consumidor.
- ▶ Além disso, 34% dos bancos implementaram regimes de incentivos aos seus empregados para a venda de produtos de CPI que, dadas as elevadas comissões, suscitam ainda mais preocupações significativas no que respeita o cumprimento do n.º 3 do artigo 17.º da Diretiva relativa à distribuição de seguros⁷.
- ▶ A maioria dos bancos (83%) vende o produto CPI ligado ao produto de crédito, o que significa que os consumidores só podem comprar o produto CPI se obtiverem o principal produto de crédito do mesmo banco. Esta prática limita a capacidade dos consumidores em fazerem escolhas e pode reforçar os riscos das técnicas de venda erradas e agressivas.
- ▶ Além disso, determinados produtos CPI são vendidos com um prémio único ⁸ (32% de CPI hipotecário, 51% de CPI de crédito ao consumo e 18% de CPI de cartões de crédito) levantando

⁶ Por holding financeira entende-se holding financeira mista na aceção do n.º 1, alínea h), do artigo 212.º da Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, relativa ao acesso à atividade de seguros e de resseguros e ao seu exercício.

⁷ «Os Estados-Membros assegurarão que os distribuidores de seguros não sejam remunerados ou não remunerem ou avaliem o desempenho dos seus empregados de uma forma que entre em conflito com o seu dever de atuar, de acordo com os melhores interesses dos seus clientes. Em particular, um distribuidor de seguros não pode recorrer a mecanismos de remuneração, de objetivos de vendas ou de outro tipo, suscetíveis de constituir um incentivo, para si ou para os seus empregados, à recomendação de um determinado produto de seguros a um cliente, quando o distribuidor de seguros poderia propor um produto de seguros diferente que correspondesse melhor às necessidades desse cliente.».

⁸ As apólices de prémio único são concebidas com um pagamento único efetuado antecipadamente, que cobre a totalidade do custo da apólice de seguro durante todo o período da apólice. Os consumidores teriam de pagar o prémio total num montante fixo no início do contrato.

outras questões com a cessação precoce, comutação ou cancelamento da política de CPI. Alguns bancos oferecem a possibilidade de pagar o prémio com um empréstimo que cria custos de juros adicionais para os consumidores e conflitos de interesses dado que os bancos podem ser incentivados a oferecer esta opção para gerar remuneração e rendimento de juros .

A EIOPA considera que estas práticas suscitam fortes preocupações no que diz respeito à aplicação adequada dos princípios regulamentares fundamentais estabelecidos à luz da IDD e podem ser altamente prejudiciais para os consumidores.

Expectativas da EIOPA

A EIOPA espera que as seguradoras e os bancos coloquem os interesses dos clientes no centro do seu modelo⁹ empresarial e tomem medidas relevantes para evitar a ocorrência de novos prejuízos para os consumidores.

A EIOPA espera que todas as seguradoras e bancos (atuando como distribuidores de seguros) cumpram integralmente os requisitos da IDD, incluindo os requisitos de supervisão e governança de produtos (POG). No caso de prejuízo do consumidor, todas as seguradoras e bancos em causa ¹⁰ devem tomar medidas corretivas para melhorar os resultados do consumidor, “atenuando a situação e evitando ocorrências adicionais do evento prejudicial”, em conformidade com o n.º 3 do artigo 7.º¹¹ do Regulamento Delegado (UE) 2017/2358 da Comissão (doravante “Regulamento Delegado POG”)¹².

A EIOPA considera que devem ser tomadas medidas nas seguintes áreas:

1. Produção de produtos CPI

- ▶ Os fabricantes de produtos CPI devem garantir que os seus produtos são concebidos para satisfazer as necessidades do mercado-alvo identificado¹³, o que significa oferecer um valor justo e garantir a equidade nas práticas de preços. Para isso, o seu processo de aprovação de produtos deve ser concebido de forma proporcional à complexidade e aos riscos relacionados com o relevante modelo empresarial de banca-seguros, o produto CPI e o mercado-alvo. Em particular, as seguradoras e os bancos devem:

⁹ Além disso, as seguradoras e os bancos devem, nomeadamente, cumprir a Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais.

¹⁰ A maioria das seguradoras (64%) na amostra fabricou, comercializou ou adaptou significativamente os seus produtos CPI a 1 de outubro de 2018 ou posteriormente, o que significa que estes produtos se enquadram no âmbito do Regulamento Delegado POG.

¹¹ Artigo 7º, n.º3, do [Regulamento Delegado \(UE\) 2017/2358 da Comissão](#)

¹² Regulamento Delegado (UE) 2017/2358 da Comissão, de 21 de setembro de 2017, que complementa a Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito aos requisitos de supervisão e governação de produtos aplicáveis às empresas de seguros e aos distribuidores de seguros.

¹³ Artigo 25º, n.º1 do IDD e artigo 5º, n.º 3, e artigo 6º do Regulamento Delegado do POG.

- Avaliar se o banco é um coprodutor *de facto* da apólice CPI e se cumpre os requisitos POG. Esta avaliação é particularmente importante para as apólices de grupo, em que o banco, que é simultaneamente o tomador do seguro e o distribuidor, é suscetível de ser também um cofabricante *de facto*. Nalguns casos, podem também ser relevantes disposições legais nacionais como o direito dos contratos de seguros.
- Garantir que o sistema e os controlos POG são adequados para evitar a influência indevida do banco na conceção do produto, a menos que o banco seja formalmente designado como coprodutor e para garantir uma gestão eficaz dos conflitos de interesses¹⁴.
- ▶ Os fabricantes devem também garantir que os testes avaliam se o produto oferece valor ao mercado-alvo, inclusivamente equilibrando os lucros para o fabricante e para o distribuidor com os lucros para o mercado-alvo¹⁵. Isto também deve incluir uma avaliação sobre se todos os custos são proporcionais às despesas, suportadas pelo fabricante e pelo distribuidor, e aos benefícios, com especial atenção para a abrangência da cobertura oferecida e para os serviços oferecidos ao mercado-alvo – ou seja, nenhum custo deve ser indevido.
- ▶ Os fabricantes devem utilizar os dados disponíveis (tais como reclamações, reclamações rejeitadas e outros) e realizar análises relevantes para garantir uma monitorização adequada do produto, incluindo se o produto oferece valor ao mercado-alvo. Caso contrário, deverão tomar as medidas adequadas para atenuar a situação, tais como a melhoria da conceção dos produtos, a redução das comissões, etc., e evitar novas ocorrências de prejuízo, nomeadamente informando os bancos e os clientes envolvidos¹⁶.
- ▶ Além disso, os fabricantes devem controlar que os bancos, que atuam como mediadores de seguros – incluindo quando o banco tem uma função de controlo no âmbito da parceria e/ou participação financeira –, atuam de acordo com os objetivos do seu processo de aprovação de produtos¹⁷ e que os regimes de vendas, incluindo os regimes de incentivos aos trabalhadores, em vigor a nível bancário não são prejudiciais para os consumidores.

2. Regime de distribuição da CPI

- ▶ Espera-se que as seguradoras e os bancos avaliem e revejam os seus acordos de distribuição e remuneração para garantir que atuam sempre de uma forma honesta, equitativa e profissional, de acordo com os melhores interesses dos seus clientes¹⁸. Em particular, devem avaliar se o nível de

¹⁴ Artigo 4.º, n.º 3, alínea b), do Regulamento Delegado POG

¹⁵ Artigos 4.º e 6.º do Regulamento Delegado da POG

¹⁶ Artigo 7º, n.º 3, do Regulamento Delegado da POG

¹⁷ Artigo 8º, n.ºs 4 e 5, do Regulamento Delegado POG.

¹⁸ Artigo 17.º e artigo 20º, n.º 1, do IDD.

comissões é justificado pelos custos suportados para fornecer estes produtos e pelos benefícios oferecido ao mercado alvo.

- ▶ A EIOPA espera que seguradoras e bancos abordem questões com comissões injustificadas e desproporcionadas para a venda de produtos CPI.
- ▶ Tendo em conta os potenciais conflitos de interesses nos modelos empresariais de banca-seguros, a EIOPA espera que os acordos de distribuição de produtos tenham em conta o nível de complexidade e os riscos relacionados com os produtos, bem como a natureza, escala e complexidade do negócio do distribuidor (banco)¹⁹. A EIOPA espera ainda que os fabricantes garantam que, no âmbito da sua estratégia de distribuição dos produtos CPI, identifiquem o canal de distribuição mais adequado, em vez de se apoiarem em parcerias existentes e/ou em empresas pertencentes à mesma holding financeira, identifiquem também possíveis conflitos de interesses e implementem medidas mitigadoras, conforme necessário.

Próximas etapas

Agora em diante, as seguradoras e os bancos podem esperar que a EIOPA e as autoridades competentes deem prioridade à monitorização do mercado CPI. Se as seguradoras e os bancos não cumprirem os requisitos estabelecidos na IDD e no Regulamento Delegado POG, podem esperar que as autoridades competentes exerçam os seus poderes de supervisão – tendo em conta o princípio da proporcionalidade – incluindo inspeções no local e outros poderes de investigação. No caso de incumprimento e dependendo da gravidade do mesmo, as seguradoras e os bancos podem esperar que sejam impostas sanções adequadas e/ou tomadas medidas administrativas, tais como:

- ▶ De acordo com o artigo 33º, n.º 2, alínea b), IDD, exigindo que o banco cesse a conduta e desista de uma repetição dessa conduta, incluindo a cessação da comercialização de produtos para os quais não podem comprovar com testes de produto, suficientes e adequados, que as altas comissões são justificadas por um processo de preços justos – ou seja, produtos comercializados em não conformidade com o artigo 6º do Regulamento Delegado POG;
- ▶ De acordo com o artigo 33º, n.º 2, alínea c), IDD, perda do registo bancário como mediador de seguros do registo nacional.

As seguradoras e os bancos também podem esperar que:

- ▶ A EIOPA acompanhará a implementação deste Aviso por parte das seguradoras e bancos, incluindo as medidas tomadas pelas autoridades competentes para dar resposta às questões identificadas pela análise temática nos seus mercados.

¹⁹ Artigo 10.º, n.º (1, do Regulamento Delegado POG

EIOPA(2022)0037187

USO REGULAR DA EIOPA

- ▶ As autoridades competentes podem cooperar com a concorrência, com a proteção do consumidor e com outras autoridades relevantes nas respetivas jurisdições, dadas as práticas comerciais desleais e as questões de proteção do consumidor destacadas na análise temática.