

FERNANDO GILBERTO

3.^a EDIÇÃO
ATUALIZADA

MANUAL PRÁTICO DOS SEGUROS



MANUAL PRÁTICO DOS SEGUROS

3.ª Edição Atualizada

FERNANDO GILBERTO



Lidel – edições técnicas, lda.

www.lidel.pt

Índice

Sobre o autor	XIII
Agradecimentos	XV
Prefácio à 1.ª edição	XVII
Prefácio à 2.ª edição	XXI
Prefácio à 3.ª edição	XXIII
Introdução	XXV
Siglas e acrónimos	XXVII
PARTE I – ORIGEM E EVOLUÇÃO DO SEGURO	1
1 ORIGEM DO SEGURO E A SUA EVOLUÇÃO EM PORTUGAL ATÉ AO INÍCIO DO SÉCULO XX	3
1.1 Primeiro contrato de seguro conhecido	5
1.2 Influência inglesa	6
1.3 O seguro em Portugal	6
1.4 Primeiras companhias de seguros portuguesas	7
1.5 Legislação de seguros	8
1.6 O princípio da mutualidade	8
2 IMPORTÂNCIA DO SEGURO NO DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E SOCIAL	9
3 MERCADO DE SEGUROS EM PORTUGAL EM 2019	11
3.1 Prémios de seguro direto em 2019 e seguradoras a operar no mercado	11
3.2 Supervisão da atividade seguradora e principais associações socioprofissionais	16
3.2.1 Supervisão – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões	16
3.2.2 Associações socioprofissionais	17
PARTE II – SEGUROS DO RAMO NÃO VIDA	19
4 CLASSIFICAÇÃO E DIVISÃO DOS SEGUROS	21
4.1 Seguros do ramo não vida	21
4.2 Seguros obrigatórios	22
4.2.1 Acidentes de trabalho	22
4.2.2 Acidentes pessoais	22
4.2.3 Responsabilidade civil	23
4.2.4 Incêndio	27
4.2.5 Assistência	27
4.2.6 Outros seguros obrigatórios	27
5 SEGURO AUTOMÓVEL	29
5.1 Seguro obrigatório de responsabilidade civil	30
5.1.1 Principais coberturas	30
5.1.2 Capital seguro	30

5.1.3	Condições gerais.....	31
5.1.4	Exclusões.....	31
5.2	Seguro “contra todos os riscos”.....	32
5.2.1	Quem tem interesse em subscrever coberturas de danos próprios?.....	32
5.2.2	Coberturas mais frequentes.....	33
5.2.3	Principais exclusões.....	34
5.2.4	Capital seguro em danos próprios.....	34
5.2.5	Franquias.....	34
5.3	Seguro automóvel para empresas.....	35
5.3.1	Seguro de frota.....	35
5.3.2	Seguro de garagista.....	36
5.4	Bónus- <i>malus</i>	36
5.5	Como escolher um seguro automóvel?.....	37
5.5.1	Preço.....	37
5.5.2	Seguradoras que operam exclusivamente à distância.....	38
5.5.3	Seguradoras “tradicionais”.....	39
5.5.4	Seguradoras <i>bancassurance</i>	39
5.5.5	Mediadores de seguros.....	40
5.6	Como participar um sinistro automóvel?.....	40
5.6.1	Consequências do sinistro.....	40
5.6.2	Procedimentos.....	41
5.6.3	Acidente com danos corporais.....	42
5.6.4	Convenção IDS.....	42
5.6.5	Condição especial IDS (CIDS).....	44
5.6.6	e-SEGURNET.....	45
5.6.7	Outras questões frequentes sobre sinistros automóvel.....	45
5.7	Questões frequentes.....	47
6	SEGURO DE ACIDENTES DE TRABALHO.....	51
6.1	Principais coberturas.....	52
6.1.1	O que é e o que cobre um seguro de acidentes de trabalho?.....	52
6.1.2	Quem fica coberto pelo seguro de acidentes de trabalho?.....	52
6.1.3	Tipos de seguros de acidentes de trabalho para empresas.....	52
6.2	Âmbito territorial.....	53
6.3	Quais são os elementos necessários para subscrever um seguro de acidentes de trabalho?.....	53
6.4	Trabalhadores estrangeiros.....	53
6.5	Regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais.....	53
6.6	Principais exclusões.....	54
6.7	Como escolher um seguro de acidentes de trabalho?.....	56
6.7.1	Preço.....	56
6.7.2	Qualidade de serviço.....	56
6.8	Como participar um sinistro?.....	56
6.8.1	Procedimentos.....	56
6.8.2	Pode a seguradora designar o médico assistente do sinistrado?.....	57
6.8.3	Prestações por incapacidade.....	57
6.8.4	Limites de indemnização.....	59
6.8.5	Fundo de Acidentes de Trabalho.....	59
6.9	Questões frequentes.....	61
7	SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS.....	63
7.1	Principais coberturas.....	63

7.2 Principais exclusões	64
7.2.1 Principais exclusões absolutas.....	64
7.2.2 Principais exclusões relativas.....	64
7.3 Âmbito territorial.....	65
7.4 Idade limite para subscrever um seguro de acidentes pessoais.....	65
7.5 Âmbito da cobertura.....	65
7.5.1 Seguro de acidentes pessoais profissional.....	65
7.5.2 Seguro de acidentes pessoais extraprofissional.....	66
7.5.3 Seguro de acidentes pessoais profissional e extraprofissional.....	66
7.6 Outros seguros de acidentes pessoais.....	66
7.6.1 Seguro de acidentes pessoais para crianças e jovens.....	66
7.6.2 Seguro de ocupantes de viatura.....	67
7.6.3 Seguro de viagem.....	67
7.6.4 Seguro de acidentes pessoais profissional e extraprofissional <i>versus</i> seguro de viagem e acidentes de trabalho.....	68
7.7 Seguros de acidentes pessoais para empresas	68
7.8 Como escolher um seguro de acidentes pessoais?	68
7.9 Como participar um sinistro de acidentes pessoais?	68
7.9.1 Procedimentos.....	68
7.9.2 Cobertura acionada	69
7.10 Questões frequentes.....	69
8 SEGURO DE SAÚDE.....	71
8.1 Principais coberturas.....	72
8.2 Principais exclusões	73
8.2.1 Necessidade de existirem exclusões	74
8.3 Períodos de carência.....	74
8.4 Copagamentos	75
8.5 Limites de indemnização.....	75
8.6 Idade limite de subscrição e permanência.....	75
8.7 Processo de subscrição.....	75
8.7.1 Caracterização.....	75
8.7.2 Questionários de saúde.....	76
8.8 Seguros de saúde para seniores.....	76
8.9 Redes de prestadores de serviços.....	76
8.9.1 Seguros que funcionam "dentro da rede convencionada de prestadores".....	77
8.9.2 Seguros que funcionam "dentro e fora da rede".....	77
8.10 Seguros de saúde para empresas.....	77
8.11 Como escolher um seguro de saúde?	77
8.12 Sinistros.....	78
8.13 Planos de saúde.....	78
8.14 Questões frequentes.....	79
9 SEGUROS MULTIRRISCOS.....	81
9.1 Seguro multirriscos habitação.....	82
9.1.1 Principais coberturas.....	82
9.1.2 Principais exclusões	85
9.1.3 Franquias e limites de indemnização.....	85
9.1.4 Capital a segurar numa apólice de multirriscos habitação	86
9.1.5 Regra da proporcionalidade.....	86
9.2 Seguro de condomínio.....	87
9.2.1 Principais coberturas.....	88

9.2.2 Principais exclusões	88
9.2.3 Capital seguro	88
9.3 Seguros multirriscos para empresas	88
9.3.1 Seguros multirriscos comerciais.....	88
9.3.2 Seguros multirriscos industriais	89
9.4 Descontos e agravamentos em seguros multirriscos.....	90
9.5 Como escolher um seguro multirriscos?.....	90
9.6 Como proceder em caso de sinistro?.....	90
9.7 Questões frequentes.....	91
10 SEGURO DE CAÇADOR.....	93
10.1 Principais coberturas	93
10.1.1 Coberturas obrigatórias.....	93
10.1.2 Coberturas facultativas	94
10.2 Âmbito territorial.....	94
10.3 Exclusões	94
10.4 Como escolher um seguro de caçador?	94
10.5 Como proceder em caso de sinistro?	94
10.6 Questões frequentes.....	95
11 SEGURO DE MERCADORIAS TRANSPORTADAS	97
11.1 Definição e âmbito do seguro de mercadorias transportadas.....	97
11.2 Tipos de apólices	97
11.3 <i>Institute Cargo Clauses</i> – coberturas	98
12 SEGUROS DIVERSOS	101
12.1 Seguro de responsabilidade civil vida privada.....	101
12.2 Seguro para animais domésticos.....	101
12.3 Seguro para embarcações de recreio	103
12.4 Seguros associados a cartões de crédito	103
PARTE III – SEGUROS DO RAMO VIDA.....	105
13 CLASSIFICAÇÃO DOS SEGUROS DE VIDA E MERCADO ENVOLVENTE	107
13.1 Que tipos de seguros/operações são explorados no ramo vida?.....	107
13.1.1 Seguros de vida.....	107
13.1.2 Seguros de nupcialidade/natalidade	108
13.1.3 Seguros ligados a fundos de investimento (ou <i>unit linked</i>).....	108
13.1.4 Operações de capitalização	108
13.2 Quem pode comercializar seguros do ramo vida?	108
13.3 Dados do mercado de seguros do ramo vida.....	108
14 SEGUROS DE VIDA EM CASO DE MORTE (RISCO)	111
14.1 Principais coberturas.....	112
14.2 Principais exclusões.....	113
14.3 Número de pessoas seguras.....	114
14.4 Âmbito territorial.....	114
14.5 Limite de idade para contratar um seguro de vida em caso de morte.....	114
14.6 Prémios dos seguros de vida.....	114
14.6.1 Método de cálculo – seguro individual.....	114
14.6.2 Tarifas baseadas na idade da pessoa segura.....	115

14.7	Processo de subscrição de um seguro de vida risco.....	115
14.7.1	Origem de possíveis atrasos no processo de subscrição.....	115
14.7.2	Exames médicos.....	117
14.7.3	Cúmulo de capital.....	117
14.7.4	Tempo limite para a seguradora aceitar um seguro de vida em caso de morte.....	118
15	SEGUROS ASSOCIADOS A CRÉDITOS BANCÁRIOS	119
15.1	Crédito à habitação.....	119
15.1.1	Obrigatoriedade de contratar um seguro de vida risco.....	119
15.1.2	Persuasão dos bancos.....	120
15.2	Crédito ao consumo ou crédito pessoal.....	120
15.3	Posição da ASF.....	120
15.4	Seguros de proteção ao crédito.....	121
15.5	Preços dos seguros de vida vendidos pelos bancos.....	122
15.6	Sinistros.....	122
15.6.1	O que devem fazer os beneficiários do seguro em caso de sinistro?.....	122
15.6.2	Documentação a apresentar em caso de sinistro.....	122
15.6.3	Dificuldades na obtenção da documentação necessária à regularização de um sinistro.....	124
15.6.4	Pagamento ou recusa do sinistro.....	125
15.7	Indemnização e capital seguro.....	125
15.8	Interesse das seguradoras em atrasar ou recusar os sinistros.....	125
15.9	Seguros de vida para empresas (grupo).....	126
15.9.1	Número de pessoas seguras.....	126
15.9.2	Coberturas.....	126
15.9.3	Subscrição.....	126
15.9.4	Prazos de aceitação.....	126
15.9.5	Sinistros.....	127
15.10	Como escolher um seguro de vida risco?.....	127
15.10.1	Método.....	127
15.10.2	Capital seguro.....	127
15.10.3	Prémios.....	127
15.10.4	Locais de contratação.....	127
16	OUTROS SEGUROS DE VIDA RISCO E QUESTÕES FREQUENTES	129
16.1	Seguros de vida para seniores.....	129
16.2	Seguros para garantir a educação dos filhos.....	129
16.3	Questões frequentes.....	130
17	LEI "ANTIDISCRIMINAÇÃO"	133
17.1	Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto.....	133
17.1.1	Interpretação da lei.....	134
17.1.2	Conclusões.....	134
17.2	Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.....	135
17.2.1	Conclusões.....	136
17.3	Seguro recusado e crédito não aprovado.....	136
18	SEGUROS DE VIDA EM CASO DE VIDA – O EXEMPLO DO PLANO DE POUPANÇA REFORMA E OUTROS PRODUTOS DE INVESTIMENTO COM BASE EM SEGUROS	137
18.1	Fundos de poupança.....	139
18.1.1	Diferenças entre PPR comercializados sob a forma de seguro e através de fundos de investimento.....	140

18.2	Quais são as instituições financeiras que podem gerir os fundos de poupança?.....	140
18.3	Qual é a idade certa para subscrever um PPR?	141
18.4	Entidades supervisoras dos fundos de poupança	141
18.5	Qual é a taxa de rendibilidade de um PPR?	141
18.6	Como posso efetuar as entregas no meu PPR?.....	141
18.7	Um PPR anula-se se deixar de fazer as entregas acordadas?	141
18.8	Um resgate tem de corresponder à totalidade do saldo existente na apólice?.....	142
18.9	O dinheiro investido é rendibilizado na sua totalidade?	142
	18.9.1 Encargos de subscrição.....	142
	18.9.2 Encargos de gestão.....	142
18.10	Em que circunstâncias se pode resgatar (fazer um levantamento antecipado) o dinheiro? ...	143
	18.10.1 Penalização sobre o montante resgatado e consequências fiscais	143
18.11	Benefícios fiscais dos PPR em 2019 (IRS 2020)	143
18.12	Quem são os beneficiários do PPR?	144
18.13	Transferência de PPR	144
18.14	Como escolher um PPR?.....	144
18.15	Questões frequentes.....	145
18.16	Produtos de investimento com base em seguros (PIBS).....	145
19	FUNDOS DE PENSÕES	147
19.1	Quem pode gerir fundos de pensões?.....	147
19.2	Mercado dos fundos de pensões em Portugal.....	147
19.3	Tipos de fundos de pensões	149
	19.3.1 Fundos de pensões fechados.....	149
	19.3.2 Fundos de pensões abertos.....	149
19.4	Contribuições	149
	19.4.1 Planos de benefício definido.....	149
	19.4.2 Planos de contribuição definida	149
	19.4.3 Planos mistos.....	150
19.5	Rendibilidade dos fundos de pensões	150
PARTE IV	– DISTRIBUIÇÃO	155
20	DISTRIBUIÇÃO	157
20.1	O que é a distribuição de seguros?.....	158
20.2	Quem pode distribuir seguros?	158
20.3	Condições de acesso à atividade	159
	20.3.1 Pessoas singulares.....	159
	20.3.2 Pessoas coletivas.....	160
	20.3.3 Escolaridade mínima para aceder à atividade de forma individual.....	160
20.4	Principais alterações decorrentes da nova lei.....	161
	20.4.1 Tratamento de reclamações.....	161
	20.4.2 Avaliação das necessidades dos clientes.....	163
	20.4.3 Normas de ética empresarial, incluindo gestão de conflitos de interesses.....	168
	20.4.4 Competência financeira	172
	20.4.5 Outros mercados de serviços financeiros relevantes, incluindo o resseguro	172
	20.4.6 Produtos de investimento com base em seguros.....	173
20.5	Mediação de seguros em Portugal: números e distribuição geográfica.....	173

PARTE V – DIVERSOS	177
21 RESSEGURO	179
21.1 Definição	179
21.2 Quem são as companhias de resseguros?	180
21.3 Tratados de resseguro	180
21.4 Resseguro facultativo	180
21.5 Pleno ou pleno de retenção	181
21.6 Impactos na subscrição	181
21.7 Retrocessão	181
21.8 Conclusões	181
22 FRAUDE	183
22.1 Definição de fraude nos seguros	184
22.2 Breve história da fraude nos seguros	184
22.3 Tipos de fraude e defraudadores	185
22.3.1 Classificação da fraude	185
22.3.2 Tipologia da fraude	185
22.4 Seguros mais afetados pela fraude	186
22.4.1 Seguros de saúde	186
22.4.2 Seguros automóvel	186
22.4.3 Seguros de vida	186
22.4.4 Seguros de acidentes de trabalho	187
22.5 Prevenir e combater a fraude nos seguros	187
22.6 Novas tendências na prática da fraude	187
22.7 Números da fraude em Portugal	187
22.8 Conclusões	188
Bibliografia	189
Índice remissivo	193
Contactos úteis	196

Sobre o autor

Fernando Gilberto

É mestre em Marketing pela London School of Design and Marketing, pós-graduado em Gestão de Bancos e Seguradoras pelo Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa, especializado em Liderança pela Universidade Católica Portuguesa e licenciado em Marketing e Consumo pela Escola Superior de Economia e Gestão de Santarém. Tem uma experiência consolidada de quase 30 anos na indústria seguradora, com passagem por várias seguradoras em Portugal e Angola, onde foi também presidente da Comissão Técnica de Saúde da Associação de Seguradoras de Angola (ASAN).

É autor dos livros *Manual Prático da Mediação de Seguros*, *Os Grandes Desafios da Indústria Seguradora* e *As Alterações Climáticas e a Indústria Seguradora*, igualmente publicados pela Lidel, e ainda de *Negociação Algorítmica de Alta Frequência – Negócios à Velocidade da Luz*.



Prefácio à 3.^a edição

Esta 3.^a edição vem na sequência da nova diretiva de distribuição de seguros (DDS) e a sua transposição para a nossa ordem jurídica, através da publicação da nova Lei n.º 7/2019 e da correspondente NR n.º 6/2019.

Esta e as outras anteriores edições do livro *Manual Prático dos Seguros* têm como destinatários todos os operadores que estejam ligados à atividade seguradora em Portugal.

Os principais objetivos com a publicação desta nova ordem jurídica são proporcionar “uma concorrência sem distorções, a proteção dos consumidores e a integração dos mercados”.

Por outro lado, segundo o n.º 2 do artigo 25º da Lei 7/2019 e da alínea a) do n.º 1 do artigo 11º da NR n.º 6/2019, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) reconhece que todos os operadores que estejam ligados à atividade seguradora têm de fazer formação e aperfeiçoamento profissional contínuo (na área dos seguros), no mínimo de 15 horas anuais, sendo que, como se sabe, qualquer trabalhador tem que fazer 40 horas de formação anuais, segundo a nova legislação laboral.

Ora, este *Manual Prático de Seguros* vem preencher um espaço condigno para que os tais operadores, incluindo, naturalmente, os “novos distribuidores”, o possam utilizar como uma ferramenta de trabalho contínuo, sendo um apoio às tais formações anuais obrigatórias, quer de produtos, quer da nova legislação.

O autor já nos habituou a uma escrita corrente, de fácil leitura e, assim sendo, este manual garante um apoio precioso para quem precisa e gosta da atividade seguradora, contendo matérias atuais que, garantidamente, vão ajudar a compreender melhor a complexa atividade e os seus produtos.

Naturalmente que a leitura deste manual não dispensa a leitura atenta das condições gerais, particulares e especiais dos contratos de seguros, nem é esse o objetivo, pelo que servirá antes de uma clarificação de algumas nomenclaturas que para o cidadão comum se tornam menos claras.

É certo que cada vez mais os distribuidores de seguros devem especializar-se em matérias muito específicas, para poderem informar convenientemente os proponentes e/ou tomadores de seguros e naturalmente que, quanto mais leitura se fizer nesta área, melhor para todos os intervenientes no processo. Este manual, tendo um sentido prático de produtos, ajuda a compreender melhor alguns conceitos e serve, naturalmente, de auxiliar permanente para os novos e atuais prestadores de serviços.

Como todos sabemos, existem novas tendências na atividade seguradora através do surgimento das chamadas empresas de *Insurtech*, que estão a transformar tecnologicamente a atividade seguradora e a modernizar alguns conceitos, provocando novos impactos, tanto na aceitação e subscrição de novos produtos, como no mercado e na distribuição dos seguros, bem como na análise dos sinistros.

Esta nova estratégia ainda não convenceu as empresas de seguros portuguesas, nem a ASF, mas, uma vez que tanto em Inglaterra como nos EUA este mecanismo está a avançar a toda a velocidade, é natural que em breve isso também possa acontecer em Portugal. Pelo menos já existe uma Associação de *Insurtech*, sendo, portanto, um dos primeiros passos para essa realidade. Sabemos, contudo, que cerca de 60% das 100 empresas de *Insurtech* estão localizadas

na Grã-Bretanha e nos EUA e que em Portugal e no Brasil já existem cerca de 10 registos de empresas tecnológicas a seguir aquele caminho.

De qualquer forma, os produtos serão idênticos aos apresentados e este manual servirá sempre de grande apoio aos seus utilizadores.

Lanço, contudo, um desafio ao autor para que, em futuros projetos, se possa fixar na distribuição dos seguros por via digital, nos novos gestores, na relação com os clientes e na gestão do tempo dos “novos distribuidores” de seguros, uma vez que, como sabemos, a era digital já está a ser ultrapassada pela inteligência artificial (IA), pela robotização dos mecanismos e a ligação às redes sociais está a tomar o lugar dos novos modelos de negócios.

Parabéns ao autor e desejo de grande sucesso e informando que pode contar comigo sempre que o desejar, agradecendo desde já o convite que me formulou.

Rui Sousa

Responsável Projetos de Investimento Sabforma

Introdução

Desde que iniciei a minha atividade na indústria seguradora, o que aconteceu em 18 de janeiro de 1993, nunca deixei de ouvir toda a espécie de comentários e opiniões sobre os seguros e as seguradoras. Se é verdade que muitas situações merecem, de facto, ser objeto de crítica, também não é menos verdade que a maioria das observações se baseia em preconceitos e no desconhecimento de informação por parte dos segurados. Frequentemente conheci, e ainda vou conhecendo, pessoas que consideravam as seguradoras (seguradores a partir de 1 de janeiro de 2009, mas cuja denominação decidi não utilizar dada a maior familiaridade do público com a designação anterior) uma espécie de seitas satânicas que vieram ao mundo para semear o mal e a injustiça. O mais interessante era que ao questionar essas mesmas pessoas sobre os problemas que tiveram com seguradoras, muitas delas confessaram nunca ter sido prejudicadas, mas ouviram dizer que...

Além disso, não se compreende como é possível que, ao mesmo tempo que se critica as seguradoras por recorrerem a toda a espécie de expedientes tenebrosos para recusarem o pagamento dos sinistros, a prática da fraude seja socialmente aceite por uma parte importante da população. Será que um hipotético problema causado por uma seguradora justifica esta situação? Sinceramente parece-me que não, sob pena de o problema aumentar e se eternizar.

É evidente que as seguradoras também erram, e existem certamente situações mal julgadas e decisões menos corretas. Até admito a existência de má-fé em alguns casos. No entanto, este tipo de atitudes, naturalmente reprováveis, são impossíveis de erradicar completamente, como de resto acontece com qualquer outro setor de atividade. As pessoas que trabalham nas companhias de seguros não são diferentes das que desenvolvem a sua vida profissional em outras áreas.

A verdade é que a imagem negativa das seguradoras nunca vai ser abolida na sua totalidade, uma vez que o sinistro é sempre sinónimo de uma situação desagradável a que as pessoas reagem melhor ou pior conforme os danos materiais ou pessoais causados, ou consoante a sua própria personalidade e o modo como lidam com a situação. Neste aspeto, cabe às seguradoras aperfeiçoar formas de comunicação adequadas para atenuar as crispações frequentemente existentes entre seguradora e segurado aquando da ocorrência de um sinistro. Esta evolução poderá verificar-se, por exemplo, ao nível do desenvolvimento e implementação de práticas cada vez mais transparentes e de um correto fornecimento das informações mais relevantes aos seus clientes, ajudando-os a entender melhor as decisões tomadas *a posteriori* pelas seguradoras. Sobre este tema, a legislação mais recente sobre a distribuição de seguros (reproduzida nos Anexos) veio dar um contributo decisivo para a evolução positiva da relação entre seguradoras e segurados, incluindo também o setor da mediação.

Também no que diz respeito aos sinistros, hoje a legislação protege mais os segurados, impondo prazos para a regularização dos mesmos, principalmente no que concerne aos acidentes de viação, os mais frequentes. Além disso, é justo referir que muitas seguradoras têm sido proativas, desenvolvendo formas e canais de comunicação com os seus clientes, tornando a relação mais profícua.

No entanto, não nos podemos esquecer que também cabe ao segurado ler a informação disponibilizada pelas seguradoras, por forma a colocar todas as questões que lhe mereçam dúvidas. A velha justificação de que as letras são tão pequenas que não se conseguem ler já perdeu a sua pertinência. As condições gerais das apólices são hoje, na sua grande maioria,

perfeitamente legíveis e as que se podem encontrar na Internet através de documentos em formato PDF podem assumir a dimensão que o segurado pretender. A questão é que, salvo honrosas exceções, ninguém lê as condições gerais dos seus seguros, assim como as condições dos contratos bancários ou de outro tipo de serviços.

Quanto à forma como redigi o presente livro, gostaria de referir que, por vezes, prescindiu de algum rigor técnico para que o leitor entendesse, de forma mais clara, a mensagem que se pretende transmitir. O “segurês” nem sempre é de fácil leitura e a sua utilização exagerada teria certamente como consequência uma dificuldade acrescida no entendimento do texto. Ainda assim, e porque a terminologia é uma realidade com que nos deparamos nas condições contratuais, é importante que o leitor tenha acesso a um glossário, pelo que se aconselha a consulta do **glossário disponibilizado no sítio da Internet da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)**¹, onde são esclarecidos todos os termos utilizados no setor e mantida a atualidade dos mesmos.

Quanto aos seguros analisados, existem muitos mais produtos do que os mencionados neste manual, no entanto, a intenção foi a de proporcionar ao leitor o conhecimento mais pormenorizado dos seguros mais utilizados.

Finalmente, espero que o presente manual contribua para clarificar algumas dúvidas com que os segurados se deparam frequentemente e, não menos importante, tente desmistificar algumas ideias preconcebidas por parte da sociedade em relação às seguradoras em geral e ao seguro em particular, produto absolutamente essencial ao desenvolvimento económico global.

Espero tê-lo conseguido.

Fernando Gilberto

¹ Disponível em <https://www.asf.com.pt/ISP/Gloss%C3%A1rio> (consultado a 04/01/2021).

PARTE I

ORIGEM E EVOLUÇÃO DO SEGURO

1. Origem do seguro e a sua evolução em Portugal até ao início do século XX
2. Importância do seguro no desenvolvimento económico e social
3. Mercado de seguros em Portugal em 2019

Capítulo 3

MERCADO DE SEGUROS EM PORTUGAL EM 2019

SUMÁRIO

- 3.1 Prémios de seguro direto em 2019 e seguradoras a operar no mercado
- 3.2 Supervisão da atividade seguradora e principais associações socioprofissionais

3.1 PRÉMIOS DE SEGURO DIRETO EM 2019 E SEGURADORAS A OPERAR NO MERCADO

Conforme se poderá verificar na Tabela 3.1, em 2019, a produção de seguro direto em Portugal registou um decréscimo de 5,8% relativamente ao ano anterior. No entanto, os resultados dos ramos vida e não vida registaram uma evolução em sentidos opostos, com o ramo vida a evoluir negativamente e o ramo não vida com um crescimento positivo de 8%.

Tabela 3.1		Prémios de seguro direto 2016-2019*						
Ramos	2016	2017	2018	2019**	Δ 17/16	Δ 18/17	Δ 19/18	Δ 19/16
Vida	6 677	7 089	8 123	6 992	6,20%	14,60%	-13,9%	4,70%
Não Vida	4 194	4 494	4 825	5 209	7,10%	7,40%	8,00%	24,20%
TOTAL	10 871	11 583	12 948	12 201	6,50%	11,80%	-5,8%	12,20%

Fonte: adaptado de ASF

u.m.: milhões de euros

* Inclui prémios brutos emitidos de contratos de seguro e receita processada de contratos de investimento e de prestação de serviço.

** Valores provisórios.

Mais uma vez, como se pode verificar na Tabela 3.2, registou-se um decréscimo do número de empresas de seguros sob supervisão da ASF. Também as sucursais da União Europeia (UE) viram o seu número diminuir depois do crescimento registado no ano anterior.

Tabela 3.2	Empresas de seguros – estrutura do mercado			
	2016	2017	2018	2019
Empresas de Seguros	73	73	76	71
Sob supervisão prudencial da ASF	43	43	41	40
Vida	14	14	12	12
Não Vida	23	23	23	22
Mistas	5	5	5	5
Resseguro	1	1	1	1
Sucursais da UE	30	30	35	31
Vida	4	4	5	5
Não Vida	19	19	22	19
Mistas	7	7	8	7

Fonte: adaptado de ASF

Quanto à evolução dos prémios por ramo, podemos verificar que no ramo vida os seguros com mais responsabilidade pelo decréscimo do ramo foram os produtos associados a fundos de investimento (Tabela 3.3).

Já no ramo não vida, o crescimento foi liderado pelo aéreo com 22,1% face a 2018.

Como se pode verificar na Tabela 3.4, a Fidelidade e a Ocidental Vida continuaram a dominar o mercado, embora a Fidelidade tenha registado uma redução substancial ao nível dos prémios emitidos. Entretanto, a Seguradoras Unidas ascendeu ao top 3, tendo substituído no lugar a Santander Totta que desceu para o 5º lugar.

Note-se ainda que as 12 seguradoras que lideravam o ranking no final de 2019, representavam sensivelmente 80% da produção total.

É verdade que nem todos estes dados são necessários para calcular o prémio de um seguro de responsabilidade civil, embora o possam ser para danos próprios. Mas a questão que se coloca é a seguinte: alguém, de uma forma inequívoca, pode dizer olhando para um desses estudos comparativos, que a companhia de seguros A faz seguros mais baratos que a companhia B? Se os pressupostos de cálculo forem exatamente os mesmos, a comparação pode ser aceite. Caso contrário, a margem de erro é elevada.

Resumindo, o preço é importante mas, ou sabemos exatamente o que estamos a comparar, ou então teremos de ter em atenção outros aspetos também eles importantes, como sejam, os locais e horários de atendimento presencial e à distância, política de bónus-*malus*, entre outros.

Exemplo

“Não privilegio o contacto pessoal e prefiro resolver o máximo de assuntos possível recorrendo à Internet ou a outro suporte digital.”

Neste caso, o tipo de seguro que à partida mais lhe convém é o comercializado através das empresas de seguros que operam exclusivamente desta forma.

5.5.2 SEGURADORAS QUE OPERAM EXCLUSIVAMENTE À DISTÂNCIA

Em 1996, a companhia de seguros Seguro Directo, inaugurou uma nova era no mercado segurador nacional, permitindo a realização de seguros automóvel por telefone. Passada mais de uma década, surgiram mais seguradoras que operam exclusivamente à distância, comercializando mesmo uma gama de produtos mais alargada.

- **Vantagens:**
 - Todos os assuntos podem ser tratados à distância;
 - Devido à pequena estrutura física da empresa que, essencialmente, assenta em recursos tecnológicos, os prémios são normalmente muito competitivos;
 - O facto de disponibilizarem uma oferta limitada de seguros poderá ser uma vantagem para que sejam criadas condições para que a regularização dos sinistros seja mais rápida.
- **Desvantagens:**
 - Se sentir a necessidade de se deslocar pessoalmente à seguradora, dificilmente vai ter essa possibilidade, já que a quase totalidade destas empresas de seguros não dispõe de atendimento presencial;
 - O facto de não poder efetuar nestas seguradoras alguns dos seus outros seguros, acaba por lhe trazer um acréscimo de trabalho “caseiro” e uma potencial perda de poder negocial, já que este aumenta se tiver todos os seus contratos na mesma companhia.

Exemplo

“Prefiro trabalhar diretamente com uma seguradora que me possa receber quando necessário e não quero saber da Internet ou do telefone.”

Neste caso, o nosso futuro tomador do seguro poderá optar por uma seguradora “tradicional”, ou seja, as que vendem todos os produtos e que estão mais ou menos distribuídas pelo território nacional.

5.5.3 SEGURADORAS “TRADICIONAIS”

Podemos considerar como seguradoras “tradicionais” as que disponibilizam aos seus clientes redes de balcões próprios e de mediadores que permitem atendimento presencial aos seus clientes.

- **Vantagens:**

- Tem a possibilidade de poder contratar todos os seus seguros numa única instituição;
- Quando pretender falar pessoalmente com alguém da seguradora, tem sempre essa possibilidade;
- Presença nacional (normalmente);
- Conhecimento técnico dos colaboradores.

- **Desvantagens:**

- Dado que são estruturas mais pesadas, os procedimentos poderão ser mais demorados, quer ao nível da subscrição quer ao nível da resolução de sinistros. No entanto, esta tendência está a esbater-se rapidamente dada a evolução constante dos recursos tecnológicos;
- Pela mesma razão, os prémios poderão não ser tão competitivos embora, também pelas mesmas razões apontadas no ponto anterior, esta situação comece a registar uma evolução;
- Tem a possibilidade de se dirigir pessoalmente à seguradora, mas não nos podemos esquecer que também este acesso pode ser limitado. As seguradoras têm horários e os contactos presenciais terão de ser realizados no período de expediente. De qualquer forma, já são disponibilizados serviços de *call center* que podem estender o atendimento para além da hora de encerramento dos locais de atendimento ao público.

5.5.4 SEGURADORAS BANCASSURANCE

Existem também seguradoras associadas a entidades bancárias que comercializam vários tipos de seguros, utilizando como canal de distribuição os próprios balcões que, desta forma, possibilitam o atendimento presencial.

- **Vantagens:**

- Presença nacional (normalmente);
- Possibilidade de agregar no mesmo grupo os produtos bancários e seguros;
- Atendimento presencial.

- **Desvantagens:**

- Conhecimentos técnicos de seguros por parte dos bancários que são normalmente os interlocutores dos clientes;
- O atendimento presencial é no banco e não na seguradora.

Exemplo

“O que pretendo mesmo é efetuar o seguro através de uma pessoa de confiança que me possa ajudar em qualquer momento que eu necessite, sem limitação de horários.

Neste caso, poderá optar pela contratação do seguro através de um mediador.

SEGURO DE SAÚDE

SUMÁRIO

- 8.1 Principais coberturas
 - 8.2 Principais exclusões
 - 8.3 Períodos de carência
 - 8.4 Copagamentos
 - 8.5 Limites de indemnização
 - 8.6 Idade limite de subscrição e permanência
 - 8.7 Processo de subscrição
 - 8.8 Seguros de saúde para seniores
 - 8.9 Redes de prestadores de serviços
 - 8.10 Seguros de saúde para empresas
 - 8.11 Como escolher um seguro de saúde?
 - 8.12 Sinistros
 - 8.13 Planos de saúde
 - 8.14 Questões frequentes
-

Com as crescentes limitações com que o serviço nacional de saúde se tem deparado, os seguros de saúde têm-se revelado uma alternativa credível e cada vez mais procurada pelos portugueses.

Estima-se que aproximadamente 25% da população portuguesa se encontre abrangida por um seguro de saúde.

Na verdade, e apesar dos custos, que são mais onerosos quando comparados com as taxas moderadoras, os clientes veem as suas necessidades de assistência médica satisfeitas com rapidez e, frequentemente, tendo acesso a unidades médicas de melhor qualidade.

Outra grande vantagem dos seguros de saúde é o facto de poderem ser acionados quer em caso de doença quer em caso de acidente, o que lhes confere uma abrangência que, por exemplo, os seguros de acidentes pessoais não têm.

Ainda assim, tratam-se de seguros dispendiosos para a maior parte das pessoas, já que os seus custos aumentam com a idade e com a quantidade de coberturas e capitais associados.

Mas porque são caros os seguros de saúde? Essencialmente devido aos custos dos atos médicos e à elevada frequência de sinistralidade.

8.14 QUESTÕES FREQUENTES

Questão 1

Os prêmios pagos para efeitos de seguros de saúde podem ser deduzidos fiscalmente em sede de IRS?

Podem, de acordo com a atual legislação fiscal.

Questão 2

Se anular o seguro numa data diferente do vencimento, terei direito a receber a totalidade do período não decorrido?

O estorno tem de corresponder à totalidade do período não vencido.

Questão 3

Posso utilizar o meu seguro de saúde para acidentes?

Pode. É uma das grandes vantagens dos seguros de saúde. Funcionam em caso de acidente e doença. Além disso, os acidentes não têm período de carência. Mas atenção: **não funciona para acidentes de trabalho.**

Questão 4

Tenho de fazer um seguro para cada membro do agregado familiar?

Não. Todos os seguros de saúde permitem a contratação simultânea das várias pessoas que constituem o agregado familiar.

Exemplo**Exemplo de aplicação da regra da proporcionalidade**

Imaginemos que uma habitação está segura, no que respeita ao edifício, por 50 000 euros, e ocorre um sinistro que provoca danos no valor de 1000 euros. Entretanto, a seguradora, depois de averiguar o sinistro, conclui que o edifício tem um valor de reconstrução de 100 000 euros.

O que vai acontecer é que o segurado, de acordo com a regra da proporcionalidade, vai ser indemnizado pelo valor proporcional ao capital seguro, ou seja: Estando a habitação segura por metade do valor correto, a seguradora também só vai indemnizar o segurado por metade do valor seguro, ou seja, 500 euros.

No caso de uma perda total, ou seja, se o edifício ficar totalmente destruído, de um modo geral as seguradoras pagam todo o capital seguro, não aplicando a regra da proporcionalidade.

A conclusão imediata que podemos retirar deste exemplo, é a importância de que se reveste a determinação do capital seguro de uma apólice multirriscos. Como o leitor pôde verificar, um capital inferior ao valor de reconstrução, acaba por não cobrir os prejuízos na sua totalidade, deixando o segurado desprotegido, assim como outras entidades que possam ter interesse no contrato, como são o caso dos bancos.

Nota

Esta regra também é aplicada ao conteúdo do edifício e para sinistros ocorridos no âmbito das restantes coberturas que fazem parte da apólice. Além disso, a sua aplicabilidade, estende-se a todos os seguros que segurem “coisas”.

9.2 SEGURO DE CONDOMÍNIO

O seguro de condomínio é também um seguro multirriscos que faz face à obrigatoriedade legal de ser contratada a cobertura de incêndio para as partes comuns do edifício em propriedade horizontal, conforme estipulado no Decreto-Lei n.º 276/94, de 25 de outubro.

No entanto, tal como aconteceu com os seguros obrigatórios para os imóveis/fracções, o seguro para o condomínio acabou, também, por se transformar num produto multirriscos.

Assim, conforme referido, o seguro de condomínio tem de, obrigatoriamente, cobrir as partes comuns do edifício, sendo que as fracções de cada um dos condóminos também podem ficar seguras, embora de forma facultativa. No entanto, como as seguradoras não pretendem segurar apenas as partes comuns, o que lhes limita a rentabilidade do produto, normalmente exigem que fiquem cobertas um número mínimo de fracções que terão de representar x% do total das mesmas, o que nem sempre é fácil. Na verdade, um dos problemas que ocorre com alguma frequência é que os condóminos já têm a sua própria apólice de multirriscos habitação contratada aquando da aquisição do imóvel. Esta situação acaba por ser uma barreira à contratação do seguro de condomínio porque, para que a sua fracção passe a fazer parte do seguro, o condómino, sob pena de ficar a pagar garantias em duplicado, terá de pedir a anulação do seu seguro individual ao banco, o que nem sempre é fácil. Por este motivo algumas administrações de condomínio optam por garantir que todos os condóminos tenham o seu seguro individual, o que também acaba por garantir as partes comuns.

9.2.1 PRINCIPAIS COBERTURAS

As coberturas existentes para o seguro de multiriscos condomínio são muito similares às existentes para o seguro de multiriscos habitação.

Algumas diferenças poderão ser detetadas ao nível de coberturas específicas, como sejam os casos de: assistência ao condomínio, responsabilidade civil do condomínio, entre outras.

9.2.2 PRINCIPAIS EXCLUSÕES

As exclusões são semelhantes às previstas para o seguro multiriscos habitação.

9.2.3 CAPITAL SEGURO

A forma de determinar o capital seguro é idêntica à descrita para o seguro multiriscos habitação.

9.3 SEGUROS MULTIRRISCOS PARA EMPRESAS

À semelhança do que acontece para os particulares, existem também seguros multiriscos para empresas o que, recorrendo à mesma lógica de raciocínio, acabou por lhes conferir um grande número de vantagens.

Para estes segmentos de mercado, as seguradoras geralmente apresentam dois tipos de seguros: os seguros para o comércio e serviços, vulgarmente constituídos por pequenas e médias empresas, e os seguros industriais que dão cobertura a empresas com outra dimensão e tipo de risco.

9.3.1 SEGUROS MULTIRRISCOS COMERCIAIS

De uma forma simples, podemos dizer que os seguros multiriscos comerciais são muito parecidos com os seguros multiriscos habitação, só que com algumas coberturas específicas que decorrem do exercício de uma atividade comercial ou de serviços. Tratam-se de seguros que têm como segmento-alvo pequenas e médias empresas.

9.3.1.1 Principais coberturas

Algumas das coberturas específicas para atividades comerciais podem ser as seguintes:

- **Responsabilidade civil exploração** – Cobertura que pode ser acionada nas situações em que possa ser imputável ao segurado, enquanto no exercício das suas funções, danos provocados a terceiros, quer seja patrimoniais ou corporais;
- **Privação temporária do uso do estabelecimento** – Cobertura que pode ser acionada no caso de, decorrente de um sinistro, o estabelecimento seguro tiver de parar a sua atividade, obrigando a que os bens tenham de ser transportados para outro local. Os custos com este transporte e respetivas despesas de armazenamento são indemnizados pela seguradora de acordo com as condições da apólice;
- **Desenhos e documentos** – Cobertura que garante danos causados a documentos diversos da empresa, como o caso de projetos, escrituras, suportes informáticos para armazenamento de informação, etc.;
- **Infidelidade de empregados** – Garantia que cobre prejuízos decorrentes de burla, abuso de confiança, furto qualificado e infidelidade, levados a cabo pelos colaboradores do tomador do seguro;

PARTE III

SEGUROS DO RAMO VIDA

13. Classificação dos seguros de vida e mercado envolvente
14. Seguros de vida em caso de morte (risco)
15. Seguros associados a créditos bancários
16. Outros seguros de vida risco e questões frequentes
17. Lei “antidiscriminação”
18. Seguros de vida em caso de vida – o exemplo do plano de poupança reforma e outros produtos de investimento com base em seguros
19. Fundos de pensões

mentação, que também vai diferir caso a morte tiver sido provocada por um acidente ou uma doença. O mesmo se passa com a invalidez, que exige um tipo de documentação diferente da morte, fazendo também a distinção da causa do sinistro.

Nos Quadros 15.1 e 15.2 podemos ver os documentos que podem ser solicitados pelas seguradoras em caso de sinistro por morte ou invalidez.

Quadro 15.1		Documentação necessária em caso de morte	
Morte por acidente		Morte por doença	
Certificado de óbito		Certificado de óbito	
Cópia do cartão de cidadão		Cópia do cartão de cidadão	
Relatório da autópsia		Relatório da autópsia	
Taxa de alcoolemia			
Auto de ocorrência das autoridades		Relatório médico indicando o início dos sintomas da doença, a sua evolução e causa da morte ópsia	
Habilitação de herdeiros dos beneficiários caso estes não tenham sido nomeados nominalmente e/ou de forma inequívoca		Habilitação de herdeiros dos beneficiários caso estes não tenham sido nomeados nominalmente e/ou de forma inequívoca	
Se o beneficiário for uma entidade bancária, deve ser anexa uma declaração do banco com o capital em dívida à data do sinistro		Se o beneficiário for uma entidade bancária, deve ser anexa uma declaração do banco com o capital em dívida à data do sinistro	

Quadro 15.2		Documentação necessária em caso de invalidez	
Invalidez por acidente		Invalidez por doença	
Cópia do cartão de cidadão		Cópia do cartão de cidadão	
Relatório descrevendo de modo detalhado a forma e circunstâncias em que ocorreu o sinistro		Relatório médico indicando o início dos sintomas da doença, a sua evolução e consequências	
Auto de ocorrência			
Taxa de alcoolemia			
Indicação da percentagem provável de invalidez e duração da mesma		Indicação da percentagem provável de invalidez e duração da mesma	
Se o beneficiário for uma entidade bancária, deve ser anexa uma declaração do banco com o capital em dívida à data do sinistro		Se o beneficiário for uma entidade bancária, deve ser anexa uma declaração do banco com o capital em dívida à data do sinistro	

Nota

Os documentos solicitados pelas seguradoras podem variar de seguradora para seguradora, embora as diferenças sejam reduzidas.

Depois de analisada a informação recolhida pelos médicos da seguradora pode concluir-se ser necessário, ou não, solicitar alguma documentação adicional.

15.6.3 DIFICULDADES NA OBTENÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA À REGULARIZAÇÃO DE UM SINISTRO

A principal razão pela qual os sinistros de seguros de vida em caso de morte são com frequência mais morosos do que seria desejável está relacionada com frequentes e crescentes dificuldades na obtenção da informação solicitada pelas seguradoras. É verdade, como de resto já foi aqui referido, que existem seguradoras mais eficientes do que outras, mas no processo existem sempre variáveis incontroláveis.

15.6.3.1 Recusas por parte das unidades clínicas ou médicos em facultar a informação solicitada

Esta é uma situação que tem registado profundas alterações nos últimos anos e que tem tido como consequência uma crescente limitação do acesso das seguradoras a um conjunto de informações necessárias à regularização de um sinistro. A Comissão Nacional de Proteção de Dados é a entidade pública que regula esta matéria, não mostrando, no entanto, grande sensibilidade para a especificidade da indústria seguradora.

Sem colocar em causa a necessidade da proteção dos dados pessoais dos sinistrados, que de facto deve ser objeto de regulamentação legal, e o cumprimento da lei, a verdade é que as seguradoras necessitam de elementos para regularizar os seus sinistros e a sua falta só vai provocar mais atrasos na regularização do processo, prejudicando todos os envolvidos, com principal destaque para os beneficiários.

Se esta situação continuar a agravar-se, o resultado será que as seguradoras terão de rever as suas tarifas, dado o aumento do risco a que estão sujeitas.

Há, ainda, quem defenda que as seguradoras pedem todo o tipo de documentos para tentar encontrar motivos para recusar o sinistro. Este argumento é bastante frágil já que a seguradora tem todo o direito de solicitar a informação necessária para determinar, de forma inequívoca, as causas do mesmo.

15.6.3.2 Pouca proatividade por parte dos beneficiários

Parece caricato, mas é verdade. Apesar de serem os principais interessados numa rápida resolução do sinistro, nem sempre os beneficiários são solícitos na obtenção da documentação necessária, o que também acaba por atrasar o processo.

15.6.3.3 Casos que se encontram em segredo de justiça

Existem casos que, pela sua natureza, obrigam a que as autoridades retenham alguns dados que passam a estar ao abrigo do segredo de justiça, nomeadamente relatórios de autópsias ou autos de ocorrência. Esta situação vai também provocar atrasos na regularização do sinistro, já

que a seguradora poderá ter de esperar até que a informação pretendida deixe de estar condicionada.

15.6.4 PAGAMENTO OU RECUSA DO SINISTRO

Depois de analisada toda a informação disponível, a seguradora tomará uma de duas posições: ou paga o sinistro ou recusa-o.

Os motivos de recusa podem ser basicamente três:

- A causa do sinistro está excluída nas condições gerais ou particulares da apólice;
- O seguro estava anulado à data da ocorrência do sinistro;
- No caso de uma invalidez absoluta e definitiva ou total e permanente, a pessoa segura não atinge a percentagem ou condições exigidas para que estas possam ser consideradas como tal.

15.7 INDEMNIZAÇÃO E CAPITAL SEGURO

Ainda no que respeita às indemnizações em caso de morte ou invalidez, quando o beneficiário é um banco, este só terá direito a receber o valor correspondente ao capital em dívida no momento da ocorrência. Acontecia frequentemente que os capitais seguros das apólices não acompanhavam a redução do capital em dívida nos empréstimos dos clientes. Sendo assim, em caso de sinistro, restava um valor designado por “remanescente”. Este valor é pago aos beneficiários designados na apólice, (ou aos seus herdeiros legais caso outras pessoas não se encontrem expressamente designadas), uma vez que a generalidade das propostas de seguro já contempla um campo que prevê a possibilidade desta situação ocorrer.

No entanto, conforme o artigo 4.º da Norma Regulamentar n.º 6/2008-R, de 24 de abril, estes seguros têm agora de replicar obrigatoriamente o capital em dívida.

15.8 INTERESSE DAS SEGURADORAS EM ATRASAR OU RECUSAR OS SINISTROS

Outro ponto a ser considerado refere-se ao facto de existir, por vezes, a convicção de que a generalidade das seguradoras utiliza todos os meios possíveis para recusar o pagamento da indemnização.

Manter um processo de sinistro aberto tem como consequência para a seguradora um aumento e acumulação de trabalho administrativo assim como custos associados. Além disso, uma recusa injustificada causa geralmente um custo de imagem para a empresa. Na verdade, nos casos que são resolvidos nas barras dos tribunais, as decisões tendem aparentemente a ser mais favoráveis aos queixosos do que às seguradoras.

Como em todos os setores de atividade, há profissionais mais competentes do que outros e, certamente, que existem situações que nunca deveriam ocorrer. Além disso, quanto mais tempo os sinistros estão abertos, mais tempo as seguradoras têm de manter abertas as suas provisões para fazer face aos prejuízos. A consequência desta situação pode ser, por um lado, uma redução da tributação em sede de IRC, já que estas provisões são contabilizadas como prejuízos de exercício das seguradoras, por outro lado, os resultados líquidos (o lucro) da empresa também irão diminuir, o que poderá afetar a seguradora a outros níveis como, por exemplo, a imagem que passa para o mercado, o que pode ter impactos negativos no caso das seguradoras cotadas

(com alterações ao longo dos anos) e taxas de rendibilidade atraentes, principalmente se comparadas com os depósitos a prazo oferecidos pelos bancos.

Outro fator que contribui para motivar as pessoas a aderir aos PPR, está relacionado com a possibilidade dos valores das reformas serem reduzidos ao longo do tempo, incluindo assim uma incerteza no processo que os PPR podem ajudar a mitigar.

Esta situação justifica-se essencialmente pelos seguintes fatores:

- Portugal é atualmente um dos países mais envelhecidos e com uma menor taxa de natalidade da Europa.

Em 2018, Portugal registou a quarta taxa de natalidade mais reduzida da UE, sendo que o número de nascimentos foi de 87 000 e o de óbitos 113 000, o que significa um saldo negativo;

- A população ativa está a diminuir, o que significa que cada vez existem menos contribuintes para a Segurança Social.

Entre os anos 2008 e 2018, a população portuguesa situada entre os 15 e os 64 anos, registou uma redução de 5,9%. É neste intervalo que se situa a população ativa. A explicação para esta situação pode ser encontrada principalmente na emigração de muitos jovens (e não só), que saíram de Portugal à procura de melhores oportunidades (Quadro 18.1).

- A esperança de vida tem aumentado. Consequência: as reformas são pagas durante mais tempo o que representa um esforço adicional para as contas públicas (Quadro 18.2).

Quadro 18.1 Estimativa das saídas totais de emigrantes portugueses – 2001-2018

Ano	Saídas
2001	45 000,00
2002	50 000,00
2003	60 000,00
2004	70 000,00
2005	65 000,00
2006	75 000,00
2007	90 000,00
2008	85 000,00
2009	75 000,00
2010	70 000,00
2011	85 000,00
2012	105 000,00
2013	120 000,00
2014	115 000,00
2015	115 000,00*
2016	100 000,00*
2017	85 000,00*
2018	80 000,00*

Fonte: Emigração Portuguesa: Relatório Estatístico 2019. Quadro elaborado pelo Observatório da Emigração.

* Números provisórios

Tabela 19.3 Rendibilidade de fundos de pensões

Nome	20/03/2020	Exposição acionista					Rendibilidade anualizada					Nível de risco					Valor da unidade de participação (Euro €)
		Comissão de gestão vigente	Último trimestre	Máximo	1 Ano	2 Anos	3 Anos	5 Anos	1 Ano	2 Anos	3 Anos	5 Anos	1 Ano	2 Anos	3 Anos	5 Anos	
Fundos de pensões abertos (Adesões individuais e coletivas)																	
Indicador Sintético de Risco e Remuneração – nível 2																	
FP Aberto Caixa Reforma Prudente	Max: 1 %/ano	0,00 %	0,0 %	-1,51	-0,97	-0,59	-0,38	2	2	2	2	2	2	2	2	5,7853	
FP Aberto Horizonte Segurança	0,5 %/ano	0,00 %	10,0 %	-1,42	-0,94	-0,19	-0,55	3	3	3	3	3	3	3	3	9,9148	
FP Aberto Multireforma Capital Garantido (+)	Max: 2,5 %/ano	0,00 %	0,0 %	-2,70	-1,56	-0,05	-0,10	3	3	3	3	3	3	3	3	6,6852	
FP Aberto Real Reforma Garantida (+)	Max: 0,5 %/ano	0,00 %	10,0 %	-3,69	-0,61	0,08	0,42	4	3	3	3	3	3	3	3	5,9573	
FP Aberto Futuro Plus	Max: 1,5 %/ano	4,75 %	15,0 %	-3,83	-2,64	-1,27	-1,57	3	3	3	2	3	2	3	3	10,1452	
FP Aberto Victória Multireforma	Max: 1,5 %/ano	10,60 %	10,0 %	-6,23	-3,60	-2,30	-1,54	4	3	3	3	3	3	3	3	3,9762	
Indicador Sintético de Risco e Remuneração – nível 3																	
FP Aberto Caixa Reforma Garantida 2022 (+)	Max: 3 %/ano	0,00 %	0,0 %	0,30	0,57	-0,08	-0,62	2	2	2	2	2	2	2	3	6,5560	
FP Aberto Real Reforma Sénior	Max 1 %/ano	3,33 %	10,0 %	-9,22	-3,46	-1,37	-1,37	4	4	4	4	4	4	4	3	5,7896	
FP Aberto Optimize Capital Pensões Moderado	Max: 1,25 %/ano	7,74 %	15,0 %	-4,75	-1,95	-1,23	-0,99	4	4	4	4	4	4	3	3	6,4814	

Capítulo 20

DISTRIBUIÇÃO

SUMÁRIO

- 20.1 O que é a distribuição de seguros?
 - 20.2 Quem pode distribuir seguros?
 - 20.3 Condições de acesso à atividade
 - 20.4 Principais alterações decorrentes da nova lei
 - 20.5 Mediação de seguros em Portugal: números e distribuição geográfica
-

Tal como sucede com qualquer outro produto ou serviço, também os seguros têm os seus próprios canais de distribuição, ou seja, as entidades que os podem comercializar. Até há pouco tempo, a atividade era regulada através do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho.

No entanto, passados 13 anos, a legislação foi atualizada com a publicação da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (pode ser consultada na íntegra em ww.lidel.pt), “transpondo a Diretiva (UE) 2016/97 que altera a Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, bem como o regime processual aplicável aos crimes especiais do setor segurador e dos fundos de pensões e às contraordenações cujo processamento compete à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, e revoga o Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho”.

Genericamente, o objetivo da nova Lei é aumentar, a vários níveis, o grau de exigência e responsabilização das entidades que podem vender seguros e produtos de investimento com base em seguros, num processo que se pretende mais rigoroso e transparente.

Pretende-se, também, prevenir a ocorrência de vendas inadequadas, recorrendo-se, para o efeito, a uma crescente aposta na formação dos distribuidores e respetivos critérios de conduta, principalmente no que se refere à Informação fornecida. Note-se que, apesar da atividade de resseguros estar também abrangida pela legislação, optou-se por dar prioridade à componente de seguros, mais de acordo com o âmbito do presente Manual.

No presente capítulo vamos abordar os principais conceitos da atividade e referir as principais alterações que a Lei mais recente trouxe quando comparada com a anterior.

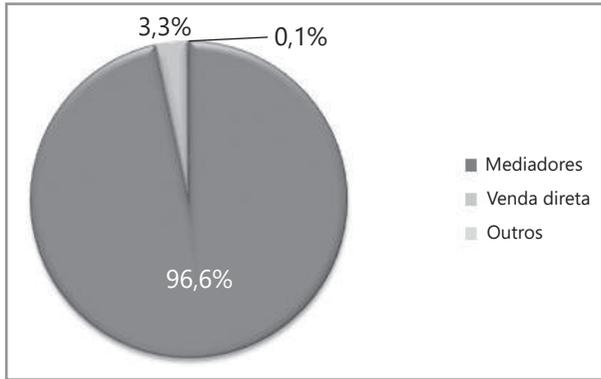


Figura 20.2 Estrutura dos canais de distribuição em 2018 – seguros de vida

Fonte: APS – Seguros em Portugal, panorama do mercado segurador 18/19

Como se pode verificar, a banca lidera, de longe, a captação de seguros do ramo vida enquanto os agentes dominavam os seguros do ramo não vida. Não se trata de uma novidade. Há bastantes anos que é esta a tendência, sendo que, no caso particular do ramo vida, esta situação ocorre principalmente devido à forte dinamização da *bancassurance*, reconhecida mesmo a nível europeu.

Vejamos, agora, a Figura 20.3.

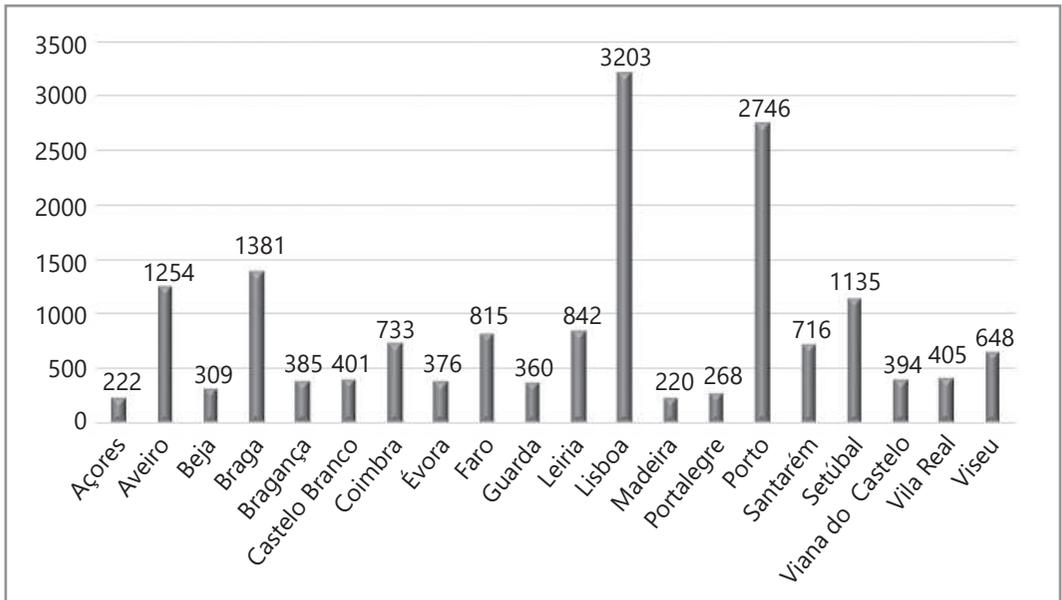


Figura 20.3 Distribuição geográfica, por distrito, dos mediadores em Portugal em 2019

Fonte: ASF

Os distritos de Lisboa e Porto lideram em número de mediadores, seguidos de Braga, Aveiro e Setúbal. Por outro lado, destacam-se as regiões autónomas da Madeira e dos Açores com apenas 220 e 222 mediadores, respetivamente.

Bibliografia

- Associação Portuguesa de Seguradores (2019), *Seguros em Portugal – Panorama do Mercado Segurador 18/19*, APS.
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (2020), *Produção de Seguro Direto, Valores Provisórios, 2019*, ASF.
- Caiado, C.C., Caiado, J. (2006), *Gestão das Instituições Financeiras*, Lisboa: Sílabo.
- Carlini, A. (2016), *O Mutualismo como princípio fundamental do seguro*. Programa Educação em Seguros. CNseg.
- Carvalho, Ruy (2007), *Acerca das antigas Leis de seguros*, *Fórum 24*, Ano XI, Nº 24, Lisboa: Instituto de Seguros de Portugal.
- Dias, M. (2006), *À descoberta dos seguros*, 3.ª edição, Lisboa: Deco Proteste.
- Gilberto, F. (2011), *Os Grandes Desafios da Indústria Seguradora*, Lisboa: Lidel – Edições Técnicas.
- Instituto de Seguros de Portugal (2010), *Os Seguros em Portugal – Da Fundação à Modernidade*, Instituto de Seguros de Portugal.
- Magalhães, A., Alçada, I. (2013), *O Risco Espreita, Mais Vale Jogar pelo Seguro*. Associação Portuguesa de Seguradores.
- Observatório da Emigração (2019), *Emigração Portuguesa, Relatório Estatístico 2019*, Observatório da Emigração.
- Santos, J.G. (2007), *Contabilidade de Seguros*, 2.ª edição, Lisboa: Quid Juris.
- Silva, C.P. (2000), *Da Economia e da Gestão nas Empresas de Seguros*, Porto: Vida Económica.
- Swiss Re (2017), *A History of Insurance*, Swiss Re.

Legislação

Código Civil Português, atualizado até à Lei 59/99, de 30 de junho.

Decreto-Lei n.º 267/94, de 25 de outubro.

Decreto-Lei n.º 141/99, de 30 de abril.

Decreto-Lei n.º 159/99, de 11 de maio.

Decreto-Lei n.º 312/2003, de 17 de dezembro.

Decreto-Lei n.º 124/2004, de 25 de maio.

Decreto-Lei n.º 185/2007, de 10 de maio.

Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto.

Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.

Decreto-Lei n.º 58/2018, de 23 de julho.

Lei n.º 100/97, de 13 de setembro.

Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto.

Lei n.º 25/2008, de 5 de junho.

Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro.

Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro.

Norma Regulamentar n.º 6/2008-R, de 24 de abril.

Portaria n.º 1451/2002, de 11 de novembro.

MANUAL PRÁTICO DOS SEGUROS

Esta obra, agora em 3.^a edição atualizada de modo a acompanhar o que de novo tem surgido nesta área, pretende, de uma forma clara e descomplicada, tratar um tema nem sempre de fácil compreensão e, com alguma frequência, gerador de conflitos.

Trata-se de um manual especialmente dirigido a quem está ou pretende vir a desenvolver a sua atividade profissional na indústria seguradora (formandos, colaboradores de seguradoras e profissionais da mediação de seguros) ou simplesmente para quem tem curiosidade ou necessidade de conhecer melhor estes produtos:

- Quais são as origens do contrato de seguro?
- Qual a importância dos seguros para o desenvolvimento económico?
- Quais são os seguros obrigatórios?
- Como se dividem e classificam os seguros?
- Quais são os principais seguros comercializados pelas seguradoras e respetivas características?
- O que deverá ser feito em caso de sinistro?
- Como se pode ter acesso à atividade da mediação de seguros?
- Quais são os principais indicadores estatísticos do setor?
- Que critérios deverão ser observados quando pretendemos contratar um seguro?
- O que é o resseguro?

Responder a estas e outras questões é o objetivo principal do *Manual Prático dos Seguros*, demonstrando que estes são fundamentais para a manutenção da sustentabilidade económica e que se traduzem igualmente em importantes contributos no plano social.

FERNANDO GILBERTO

Mestre em Marketing pela London School of Design and Marketing, pós-graduado em Gestão de Bancos e Seguradoras pelo Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa, especializado em Liderança pela Universidade Católica Portuguesa e licenciado em Marketing e Consumo pela Escola Superior de Economia e Gestão de Santarém. Tem uma experiência consolidada de quase 30 anos na indústria seguradora, com passagem por várias seguradoras em Portugal e Angola. É autor dos livros *Manual Prático da Mediação de Seguros*, *Os Grandes Desafios da Indústria Seguradora* e *As Alterações Climáticas e a Indústria Seguradora*, igualmente publicados pela Lidel, e ainda de *Negociação Algorítmica de Alta Frequência – Negócios à Velocidade da Luz*.



ISBN 978-989-752-523-0



9 789897 525230

www.lidel.pt



Leis da Distribuição, de Acidentes de Trabalho e do Contrato do Seguro disponíveis para download em www.lidel.pt até o livro se esgotar ou ser publicada nova edição atualizada ou com alterações.