Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

ASFAC
ASSOCIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO ESPECIALIZADO

BOAS PRÁTICAS NA DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

Os seguros de proteção ao Crédito (doravante "CPI") são um produto normalmente facultativo de apoio aos mutuários, ou, quando não seja facultativo, o cliente é livre de escolher o distribuidor ou o fornecedor do seguro, que os protegem, assim como aos seus herdeiros, em casos de dificuldades no pagamento das suas dívidas, resultantes de circunstâncias específicas, nomeadamente relacionadas com doença, desemprego ou morte.

Os Associados da ASFAC (ou os "Associados"), na sua qualidade de distribuidores de seguros, poderão disponibilizar este produto aos seus clientes, como suporte de proteção aos créditos igualmente disponibilizados por si, na qualidade de instituições de crédito, sociedades financeiras ou sucursais de entidades financeiras de países da União Europeia.

Na sua atividade, os Associados da ASFAC pautam-se pelos mais elevados padrões de conduta e valores éticos, de diligência e respeito pelos seus clientes, mantendo uma preocupação constante pela sua estabilidade financeira e capacidade de cumprir as suas obrigações de liquidação dos créditos contratados.

Essa preocupação reflete-se não só numa cuidada e criteriosa análise de solvabilidade prévia ao contrato de crédito, como também um constante e detalhado acompanhamento da vida do crédito, tentado encontrar, sempre que possível, soluções para as dificuldades e evitar o incumprimento contratual.

No entanto, existem circunstâncias da vida dos clientes que poderão levar a uma maior dificuldade em fazer face às suas responsabilidades de crédito, pelo que será uma mais valia ter mecanismos que possam solucionar essas dificuldades, evitando o incumprimento dos contratos de crédito.

Como forma de fazer face a imprevistos da vida dos seus clientes, os Associados disponibilizam, de forma facultativa, produtos de seguro de proteção ao crédito, que a serem acionados, representarão uma proteção acrescida, evitando o incumprimento e potenciais situações de sobre-endividamento ou mesmo de insolvência, com as consequências nefastas e potencialmente incontornáveis que daí poderão advir.

Rua Filipe Folque nº2, 7º - 1050-113 Lisboa
Tel. +351 21 353 67 49
NIF: 502610271
www.asfac.pt

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

Estes seguros, que poderão ser apólices individuais ou de grupo, em regra contributivos, cumprem com todos os requisitos que lhes sejam aplicáveis, inerentes ao regime jurídico do contrato de seguro (regulado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de Abril), bem como pelo regime jurídico da Distribuição de Seguros.

A ASFAC é composta por 26 Associados, sendo estes Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras com sede em Portugal, bem como sucursais de entidades financeiras com sede na União Europeia.

Por essa razão, a aplicação do regime jurídico da Distribuição de Seguros poderá ser aplicável a uns e outros, conforme a localização da sua sede, de forma ligeiramente distinta, nos termos do Artigo 5.º da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros em Portugal, e que transpõe a Diretiva (UE) 2016/97.

Tendo em conta que a quase generalidade dos clientes particulares dos Associados da ASFAC são residentes em Portugal, foi opção dos mesmos que se criasse um manual de boas práticas na comercialização dos seguros CPI, que definisse as bases sobre as quais a comercialização deveria ocorrer, independentemente da entidade de supervisão, contanto que as diretrizes não contrariem os princípios normativos das jurisdições sobre as quais se regem.

Esta iniciativa vai ainda ao encontro das mais recentes preocupações reveladas pela EIOPA, relativamente aos produtos de proteção ao crédito, bem como aos desideratos da ASF no sentido de uma comercialização eficaz, cuidada e ética destes produtos.

Nestes termos, dispõem os Associados da ASFAC, subscritores deste Manual de Boas Práticas da Distribuição de Seguros de Proteção ao Crédito (o "Manual") o seguinte:

Cláusula 1.ª
(Objeto)

As regras previstas no presente Manual pretendem estabelecer um conjunto de princípios de comercialização de seguros CPI, em prol da transparência e respeito pelos direitos dos consumidores clientes dos Associados da ASFAC que subscrevam o mesmo.

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

Cláusula 2.ª
(Exclusões)

Caso algum princípio constante deste Manual contrarie um normativo de jurisdição nacional ou internacional que seja aplicável no nosso ordenamento jurídico ou alguma norma que contrarie um princípio existente, o subscritor não deverá agir no âmbito do referido normativo e/ou princípio em contradição.

Cláusula 3.ª
(Transparência)

1. Os Associados atuam sempre de acordo com os princípios da boa-fé, transparência e respeito pelos direitos dos consumidores, devendo privilegiar a distribuição de seguros CPI cujas cláusulas sejam claras e de fácil perceção e entendimento pelos clientes.
2. As cláusulas devem dispor de uma linguagem simples, direta e sem conceitos indeterminados ou eminentemente jurídicos, que não sejam de fácil entendimento por um cliente médio.

Cláusula 4.ª
(Redação de clausulado contratual)

Os Associados que participem na elaboração das condições das apólices dos seguros CPI, devem assegurar que a redação seja elaborada de modo compreensível, conciso e rigoroso, em caracteres bem legíveis, usando palavras e expressões da linguagem corrente sempre que não seja imprescindível o uso de termos legais ou técnicos, nos termos do artigo 36º do regime jurídico do contrato de seguro (Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de Abril).

Cláusula 5.ª
(Âmbito das coberturas)

Preferencialmente, as coberturas deverão ser definidas pela positiva, indicando as coberturas abrangidas na perspetiva prática, não se limitando a remeter para as exclusões.

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

Cláusula 6.ª
(Adaptabilidade)

Sempre que possível, os CPI deverão acompanhar a realidade socioeconómica, nomeadamente adaptando as coberturas e os prémios de forma a criar valor acrescentado para os clientes.

Cláusula 7.ª
(Valor do Seguro)

Os Associados deverão defender o equilíbrio entre os benefícios que os clientes recebem em termos de cobertura de riscos e o preço que pagam pelo seguro, avaliando, sempre que justificado, a possibilidade de:

(i) Redução de exclusões;

(ii) Aumento das coberturas sem custo adicional;

(iii) Promoção de revisão periódica dos contratos de seguros junto das seguradoras para otimização do ratio benefício/valor do seguro;

(iv) Revisão das comissões de distribuição de produtos;

Nesse sentido, os Associados deverão promover e manter atualizado um modelo de alocação de custos de distribuição.

Cláusula 8.ª
(Oferta de Seguros)

Os Associados deverão limitar a venda dos seguros, assim como qualquer ato preparatório da celebração de contratos de seguro ou no decurso do contrato com o cliente, a colaboradores, internos ou externos, capacitados para o efeito.

Cláusula 9.ª
(Formação)

Serão considerados capacitados os colaboradores, internos ou externos, que tenham realizado as formações obrigatórias de qualificação inicial, nos termos da regulamentação que lhes seja aplicável e que tenham frequentado a formação contínua, de pelo menos 15 horas anuais, com os conteúdos

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

relativos à atividade seguradora e de distribuição de seguros em Portugal, prestado por uma entidade externa ao Associado.

Cláusula 10.ª
(Adequabilidade)

Previamente à subscrição ou adesão a um seguro CPI, os colaboradores internos ou externos dos Associados, com base na informação e/ou documentação de que dispõem, deverão aferir da adequabilidade do produto para o cliente, nomeadamente se o mesmo preenche os requisitos de elegibilidade e se as coberturas lhe são aplicáveis.

Cláusula 11.ª
(Elegibilidade)

Os Associados não poderão proceder à oferta e comercialização de seguros a clientes de que tenham conhecimento que não são elegíveis para as coberturas do CPI. Para o efeito, deverão ser tidas em contas as condições de elegibilidade dos clientes.

Cláusula 12.ª
(Momento aferição elegibilidade)

Deverá ser claramente definido se os critérios de elegibilidade são aferidos no momento da subscrição/adesão e/ou no momento da ocorrência do sinistro.

Cláusula 13.ª
(Acordo do cliente)

1. Não deverão ser permitidas subscrições ou adesões a seguros CPI que não sejam efetivamente pretendidas pelos clientes.
2. Tal verificação ocorre na interação pré-contratual com o cliente e, como reforço, deverá estar refletida na documentação contratual que a contratação do seguro é celebrada de acordo com os objetivos e necessidades do cliente.

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

Cláusula 14.ª
(Princípio do seguro facultativo)

As subscrições ou adesões aos seguros não deverão ser obrigatórias, salvo se essa obrigatoriedade for expressa e determinantemente comunicada ao cliente em momento prévio, declarando este que reconhece e concorda com a adesão ou subscrição obrigatória.

Cláusula 15.ª
(Práticas comerciais desleais)

1. Os Associados deverão adotar práticas comerciais de distribuição de seguros que contribuam para a satisfação e proteção do consumidor.

2. Os Associados deverão sempre e em qualquer situação se abster da realização de práticas de vendas consideradas agressivas ou excessivas, não podendo levar à subscrição ou adesão de seguros CPI, pelo cliente de forma dissimulada e sem pleno conhecimento da adesão/subscrição.

3. Não deverão ser permitidas subscrições ou adesões a seguros CPI que não sejam efetivamente pretendidas pelos clientes.

Cláusula 16.ª
(Comissionamento)

1. As comissões relativas as CPI deverão ser bem definidas, não podendo ser estabelecidas de forma a criar conflitos de interesses na oferta dos CPI ou que a oferta não seja realizada nos melhores interesses dos clientes.
2. Os Associados deverão promover a adoção de mecanismos eficazes de controlo das políticas de remuneração e revisão periódica da adequabilidade das políticas de conflitos de interesses.

Cláusula 17.ª
(Vendas cruzadas – benefícios)

1. O CPI é um produto secundário vendido de forma cruzada com o crédito ao consumo e o cartão de crédito, cada um destes identificados como o produto principal.
2. Atento o disposto no número anterior, os Associados deverão abster-se de criar condições de crédito mais favoráveis quando o cliente subscreva/adira

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

a um seguro CPI, salvo se devidamente justificada a razão das condições mais favoráveis, devendo o cliente ser informado sobre as referidas vantagens e podendo sempre optar por contratar o crédito com ou sem seguro CPI.

3. Para evitar que as práticas de venda cruzada resultem em potenciais prejuízos para o consumidor e de modo que estas contribuam ativamente para a tomada de decisão informada por parte deste e para a adequação do produto de seguro às suas reais necessidades, os Associados deverão adotar os seguintes procedimentos e mecanismos de distribuição dos produtos de seguros, como parâmetros orientadores de conduta:

a) ter como objetivo prevenir e minimizar os prejuízos para o cliente;

b) apoiar uma gestão adequada dos conflitos de interesses;

c) assegurar que os objetivos, os interesses e as características dos clientes são devidamente tidos em conta;

d) obter das empresas de seguros, de forma clara, completa e atualizada:

i. todas as informações pertinentes que devem ser comunicadas ao cliente sobre os produtos de seguros;
ii. a informação sobre o mercado-alvo de cada produto de seguros;
iii. a informação sobre a estratégia de distribuição proposta, incluindo informações sobre as principais especificidades e características dos produtos de seguros, os respetivos riscos e custos, incluindo os custos implícitos, e quaisquer circunstâncias que possam causar um conflito de interesses em detrimento do cliente.

4. Os Associados não deverão colocar quaisquer barreiras à consulta do mercado por parte dos clientes, assegurando a inexistência de práticas de cross-selling que impeçam o cliente de contratar um produto de seguros com entidades terceiras.

Cláusula 18.ª
(informação pré-contratual / esclarecimentos)

1. Os Associados deverão entregar sempre ao cliente, previamente à subscrição/adesão quando a forma de venda assim o permita, toda a informação relativa ao seguro, reforçando as coberturas contratadas, as exclusões, o valor e forma de pagamento do prémio.
2. As informações deverão ser prestadas, através dos documentos normalizados de informação sobre o produto de seguro.

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

3. As coberturas deverão ser clara e expressamente transmitidas, nomeadamente quanto à relação laboral e situações específicas das situações profissionais cobertas (Ex: despedimento coletivo, extinção do posto de trabalho, coberturas específicas de trabalhadores por conta própria), assim como todos os detalhes relevantes.

Cláusula 19.ª
(Prémio – equilíbrio e adaptabilidade)

1. Os prémios dos seguros CPI deverão ser considerados tendo em conta as coberturas existentes.
2. O prémio deverá ser proporcional às coberturas ao longo da vigência do seguro CPI.

Cláusula 20.ª
(Pagamento do prémio)

1. Os prémios dos seguros deverão, preferencialmente, ser pagos faseadamente ao longo da maturidade do crédito e do seguro.
2. Caso os seguros sejam de prémio único, essa característica deverá ficar expressa e claramente referida na adesão/subscrição, com declaração de conhecimento expresso do cliente.
3. No caso dos seguros de prémio único, os Associados deverão relembrar o cliente, periodicamente, da sua existência e coberturas.

Cláusula 21.ª
(Financiamento do prémio)

Se o seguro for de prémio único e o cliente necessite de financiamento do mesmo e o Associado o permita, esta opção deverá ficar claramente mencionada e transmitida expressamente ao cliente pelo Associado.

Cláusula 22.ª
(Livre resolução)

O período de livre resolução deverá ficar expressa e claramente referido no contrato, não se criando qualquer obstáculo ao exercício desse direito por

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

parte do cliente, devendo, outrossim, possibilitar em permanência a cessação do seguro / desvinculação do CPI a qualquer momento.

Cláusula 23.ª
(Informação das coberturas)

Sempre que os Associados detetem que o cliente poderá ativar determinada cobertura em caso de sinistro, mesmo que este não esteja ciente disso, os Associados deverão alertar o cliente dessa possibilidade. Os Associados não deverão omitir ao cliente a existência do seguro, mantendo o mesmo informado da sua subscrição.

Cláusula 24.ª
(Conclusão dos processos de sinistro)

Os Associados deverão providenciar e interceder junto das seguradoras dos CPI que comercializem, no sentido de os sinistros serem decididos pelas mesmas com a maior brevidades possível e sem demoras injustificadas.

Cláusula 25.ª
(Cessação do seguro CPI)

1. Os Associados não deverão criar obstáculos à cessação do seguro / desvinculação do CPI a qualquer momento.
2. Sempre que se trate de um seguro de prémio único, os Associados deverão proceder, independentemente da interpelação pelo cliente, ao estorno do prémio numa base *pro rata temporis*, face ao período em falta para o termo do seguro.
3. O previsto no número anterior não será aplicável se: i) tiver ocorrido algum sinistro com lugar ao pagamento de uma indemnização; ii) existirem valores em atraso por parte do cliente ao Associado, relativa a qualquer contrato de seguro ou de crédito, desde que tal limitação se encontre expressa no contrato de seguro, ou no contrato onde se encontre a dívida em atraso.
4. Sem prejuízo do atrás indicado, desde que legalmente justificada e devidamente informada ao cliente, poderá haver lugar a uma comissão equilibrada, referente ao processo administrativo com a referida cessação.

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

Cláusula 26.ª
(Monitorização)

Os Associados deverão proceder a uma monitorização permanente da boa execução do CPI, que permita neutralizar os riscos de vendas agressivas, conflitos de interesses e comissionamento excessivo, através de controlos de qualidade e de análises aleatórias de satisfação dos clientes, nomeadamente via realização de inquéritos de satisfação, recolhendo e guardando as evidências dessas monitorizações.

Cláusula 27.ª
(Rácios de execução)

Os Associados, em conjunto com as Seguradoras, deverão manter um acompanhamento da boa execução dos CPI que comercializem, criando métricas, de sua iniciativa para o acompanhamento dos mesmos. A título de exemplo, poderão ser considerados os seguintes parâmetros:

a) Nível de sinistralidade;
b) Nível de recusa de subscrições/ Adesões;
c) Níveis de recusas de aceitação de sinistros;
d) Níveis de reclamações apresentadas pelos clientes;
e) Rácio prémios totais Vs encargos com sinistros.

Cláusula 28.ª
(Canais de denúncias)

Os Associados deverão permitir que os seus canais de denúncias (*Whistleblowing*) possam ser utilizados para apresentações de denúncias relativamente à comercialização e gestão dos CPI, possibilitando a realização de denúncias anónimas.

Cláusula 29.ª
(Responsabilidade Social)

Sem prejuízo do cumprimento do normativo legal relacionado com *Environmental*, *social and Governance* (ESG), os Associados deverão, na comercialização e gestão dos CPI, promover critérios de sustentabilidade,

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

designadamente e sem prejuízo de outra imposição legal, optando por emitir e trocar correspondência por via eletrónica.

Lisboa, 12 de Junho de 2024

Subscritores:

DocuSigned by: 2E98C75140A646B... DocuSigned by: DF52497E0D1648B...

321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

DocuSigned by: João Gonçalves 93AFDE524A9D465... DocuSigned by: Carla Ferreira D8E832A713824C2...

BNP Paribas Personal Finance, S.A., Sucursal em Portugal

DocuSigned by: Gilbert Ranoux 2388108B66CD430... DocuSigned by: Olivier Loiseau 5C9FB388398540B...

Banco Credibom, S.A.

DocuSigned by: FED6C60E3AF84D8...

Banco Primus, S.A.

DocuSigned by: Nuno Zigue EFF3CB262F48419... DocuSigned by: CATARINA LOUREIRO 749D0F1062E0487...

Santander Consumer Finance S.A. - Sucursal em Portugal

DocuSigned by: António Luís Rodrigues Seixas 80D63AC4AD3746C...

Bankinter Consumer Finance, E.F.C., S.A.

DocuSigned by: Pavlina Borovková 3FD10FBE71A94D6... DocuSigned by: Martta Oliveira F4418FCC7DBE468...

Cofidis

DocuSigned by: Licínio Santos CFE7C377F0D54F4... DocuSigned by: Manuel Baptista 83D04D3EE79A49C...

Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

DocuSigned by: Dario Coffetti 8C832B0D1AA94BE...

Oney Bank - Sucursal em Portugal

Assinado por: Luís Gonçalves 536EF12CCF4D4CA...

RCI Banque Sucursal em Portugal

Docusign Envelope ID: 3D6FC92F-EEAF-48CE-A7D9-BE32A36F7A2B

DocuSigned by: Paulo Jorge Pereira 4807B96D269F4DF...
DocuSigned by: 63CD41B1A4D9469...

SFS, Gestão e Consultoria S.A. (pelo Universo IME)

Signed by: Fernando Carvalho D7EBBF3423034FA...

Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

DocuSigned by: Inês Medina A397118BA8D447C...

WiZink Bank, S.A.U.

DocuSigned by: Nuno Pestana Rosa 7D7B47D37157478...

AXA France Vie - Sucursal em Portugal
AXA France Iard – Sucursal em Portugal

DocuSigned by: Lia Navarro 78CD20F201C04F8...
Assinado por: Abílio Resende A6EF796956A1471...

BBVA - Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Signed by: Vitor Farinha Nunes 8AEBC94F30B34CB...
Assinado por: João Ibérico Nogueira 54579A5443EE4A4...

Bicredit - Sociedade Financeira de Crédito, S.A.

Rua Filipe Folque nº2, 7º - 1050-113 Lisboa
Tel. +351 21 353 67 49
NIF: 502610271
www.asfac.pt