



ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

RRSOM

**Relatório de Regulação e Supervisão
da Conduta de Mercado**

2020

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado

Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, Portugal

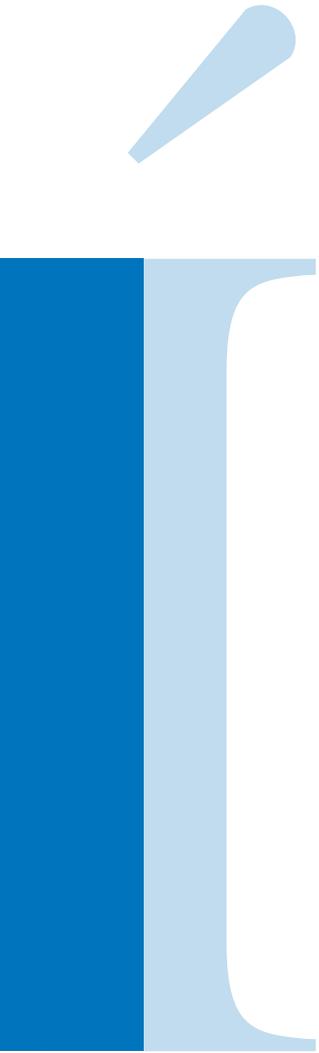
Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2021

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado | 2020



ÍNDICE

| | |
|----|---------------------------------------|
| 06 | Índice de gráficos |
| 09 | Índice de quadros |
| 11 | Índice de figuras |
| 12 | Siglas e acrónimos |
| 14 | Apresentação - Mensagem da Presidente |
| 16 | Sumário Executivo |
| 20 | <i>Executive Summary</i> |

25 I. Iniciativas no âmbito da pandemia COVID-19

39 II. Atividade regulatória e entendimentos em matéria de conduta de mercado

| | |
|----|---|
| 41 | 1. Atividade regulatória |
| 41 | 1.1. Regulamentação da ASF |
| 41 | 1.1.1. Normas Regulamentares |
| 43 | 1.1.2. Cartas-Circulares e Circulares |
| 44 | 2. Entendimentos em matéria de conduta de mercado |

45 III. Atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado

| | |
|----|---|
| 47 | 1. Atividade de supervisão comportamental |
| 48 | 1.1. Supervisão <i>on-site</i> |
| 52 | 1.2. Supervisão <i>off-site</i> |
| 51 | 1.3. Principais temas objeto da atividade de supervisão em 2020 |
| 51 | 1.3.1. Seguros |
| 74 | 1.3.2. Fundos de pensões |

| | | |
|----|--------|---|
| 75 | 1.3.3. | Mediação de seguros e novos canais |
| 76 | 1.3.4. | Publicidade |
| 82 | 1.3.5. | Comercialização à distância e novos canais |
| 82 | 1.4. | <i>Insurtech</i> |
| 84 | 2. | Cursos de distribuição de seguros |
| 84 | 2.1. | Cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros |
| 89 | 2.2. | Cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada previstos no RJDSR |
| 91 | 3. | <i>Enforcement</i> |
| 91 | 3.1. | Recomendações e determinações específicas |
| 94 | 3.2. | Suspensão e cancelamento de registros – Mediação de seguros |
| 95 | 3.3. | Exercício das competências sancionatórias |

99 IV. Gestão de reclamações pelos operadores

| | | |
|-----|----|---|
| 101 | 1. | Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros |
| 107 | 2. | Intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e recomendações emitidas |
| 114 | 3. | Intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos e recomendações emitidas |

115 V. Gestão de reclamações e apoio ao consumidor

| | | |
|-----|--------|---|
| 117 | 1. | Reclamações apreciadas pela ASF |
| 117 | 1.1. | Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações |
| 120 | 1.2. | Evolução do número de reclamações |
| 120 | 1.2.1. | Processos de reclamação recebidos e analisados na ASF |
| 121 | 1.2.2. | Distribuição por ramos e matérias |

| | | |
|-----|--------|---|
| 123 | 1.2.3. | Distribuição das reclamações por operador – Seguros automóvel e de acidentes de trabalho |
| 128 | 1.2.4. | Desfecho dos processos de reclamação |
| 130 | 2. | Outros serviços de apoio ao consumidor |
| 120 | 2.1. | Comunicações e resposta a pedidos de esclarecimento |
| 134 | 2.2. | Serviço de atendimento ao público e linha informativa |
| 137 | 2.3. | Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização |
| 138 | 2.4. | Colocação do seguro automóvel |
| 139 | 2.5. | Pedidos de Tribunais ou outras entidades judiciais sobre existência de seguros |

141 VI. Formação financeira e comunicação com o consumidor

| | | |
|-----|------|---|
| 143 | 1. | Principais iniciativas no âmbito da formação financeira |
| 146 | 2. | Portal do Consumidor da ASF |
| 146 | 2.1. | Dados gerais |
| 147 | 2.2. | Acessos e consultas |
| 150 | 3. | Outras plataformas digitais |
| 150 | 3.1. | Aplicações móveis ASF |
| 150 | 3.2. | Redes sociais |

153 VII. Desafios futuros

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- 32 **Gráfico 1** - Contratos de seguro que beneficiaram do regime especial previsto pelo Decreto-Lei n.º 20-F/2020
- 33 **Gráfico 2** - Aplicação do regime previsto pelo Decreto-Lei n.º 20-F/2020 por principais segmentos de negócio
- 35 **Gráfico 3** - Distribuição mensal dos processos de reclamação abertos em 2020
- 36 **Gráfico 4** - Distribuição por seguro das matérias dos processos concluídos COVID-19 (2020)
- 37 **Gráfico 5** - Distribuição mensal dos processos tratados no serviço de atendimento direto por meio de contacto (2020)
- 49 **Gráfico 6** - Áreas da supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões (2020)
- 50 **Gráfico 7** - Ações de supervisão *on-site* por método – Seguros e fundos de pensões (2019 / 2020)
- 51 **Gráfico 8** - Distribuição das ações de supervisão *on-site* por método – Mediação de seguros (2019 / 2020)
- 53 **Gráfico 9** - Áreas das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões (2020)
- 55 **Gráfico 10** - Origem das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões (2019 / 2020)
- 57 **Gráfico 11** - Origem das ações de supervisão *off-site* da mediação de seguros (2019 / 2020)
- 71 **Gráfico 12** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais - Responsabilidade civil e danos próprios
- 72 **Gráfico 13** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais – Responsabilidade civil e danos próprios
- 73 **Gráfico 14** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais – Responsabilidade civil e danos próprios
- 77 **Gráfico 15** - Evolução dos anúncios monitorizados (2018-2020)
- 79 **Gráfico 16** - Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões (2020)
- 81 **Gráfico 17** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de operador (2020)
- 85 **Gráfico 18** - Número de ações de formação (2019 / 2020)

- 86 **Gráfico 19** - Número de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (2019 / 2020)
- 87 **Gráfico 20** - Número de formandos aprovados nos vários ramos (2019 / 2020)
- 88 **Gráfico 21** - Número total de novas inscrições vs. Número total de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros e para a qualificação de mediador de seguros a título acessório (2019 / 2020)
- 92 **Gráfico 22** - Recomendações por área (2020)
- 93 **Gráfico 23** - Determinações específicas por área (2020)
- 96 **Gráfico 24** - Autos contraordenacionais instaurados por matéria (2020)
- 97 **Gráfico 25** - Sanções aplicadas por assunto e número (2020)
- 102 **Gráfico 26** - Evolução do total de reclamações apreciadas por ramos (2019 / 2020)
- 109 **Gráfico 27** - Total de reclamações apreciadas pelos provedores do cliente em 2020 por ramos
- 120 **Gráfico 28** - Processos de reclamação abertos e concluídos (2018 – 2020)
- 121 **Gráfico 29** - Via de apresentação dos processos de reclamação abertos em 2020
- 122 **Gráfico 30** - Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação (processos concluídos) – 2019 / 2020
- 124 **Gráfico 31** - Seguro automóvel – Número de reclamações concluídas por milhão de euros de prémios brutos emitidos (2020)
- 126 **Gráfico 32** - Seguro automóvel – Número de reclamações concluídas por milhar de veículos seguros no início do período (2020)
- 127 **Gráfico 33** - Acidentes de trabalho – Número de reclamações concluídas por milhão de euros de prémios brutos emitidos (2020)
- 129 **Gráfico 34** - Sentido do desfecho – Com ou sem tomada de posição inicial do operador (processos concluídos) – 2019 / 2020
- 129 **Gráfico 35** - Sentido do desfecho – Resposta favorável / desfavorável (processos concluídos) – 2019 / 2020
- 130 **Gráfico 36** - Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos iniciados e concluídos) – 2018 -2020

- 131 **Gráfico 37** - Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento em 2020 (processos concluídos)
- 133 **Gráfico 38** - Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos concluídos) – 2019 /2020
- 134 **Gráfico 39** - Serviço de atendimento ao público – Distribuição por tipo de contacto (2019 / 2020)
- 136 **Gráfico 40** - Serviço de atendimento ao público – Distribuição por assunto (2019 / 2020)
- 137 **Gráfico 41** - Serviço de atendimento ao público – Distribuição por tipo e natureza do utilizador (2020)
- 138 **Gráfico 42** - Pedidos de informação e resposta sobre acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização (2019 / 2020)
- 138 **Gráfico 43** - Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel (2018-2020)
- 139 **Gráfico 44** - Distribuição dos pedidos de Tribunais e de outras entidades judiciais (2020)
- 147 **Gráfico 45** - Conteúdos e Serviços do Portal do Consumidor (2019 / 2020)
- 148 **Gráfico 46** - Serviço de Consulta – Base de Dados de Matrículas (2019 / 2020)
- 148 **Gráfico 47** - Serviços de consulta (2019 / 2020)
- 149 **Gráfico 48** - Canais Temáticos (2019 / 2020)

ÍNDICE DE QUADROS

- 47 **Quadro 1** - Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões
- 48 **Quadro 2** - Número de ações de supervisão – Mediação de seguros
- 49 **Quadro 3** - Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões
- 51 **Quadro 4** - Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões
- 52 **Quadro 5** - Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros em 2020 – Mediação de seguros
- 54 **Quadro 6** - Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões
- 56 **Quadro 7** - Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões
- 67 **Quadro 8** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente materiais
- 67 **Quadro 9** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente corporais
- 68 **Quadro 10** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos materiais e corporais
- 68 **Quadro 11** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos
- 69 **Quadro 12** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro
- 76 **Quadro 13** - Tipo de informação que deu origem a processos de supervisão em 2020 – Mediação de seguros
- 78 **Quadro 14** - Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões
- 80 **Quadro 15** - Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões (2020)
- 80 **Quadro 16** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço (2020)

- 81 **Quadro 17** - Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria (2020)
- 86 **Quadro 18** - Número de formandos que realizaram exame final (2020)
- 89 **Quadro 19** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nas várias modalidades em 2020 modalidade de ensino
- 90 **Quadro 20** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação
- 90 **Quadro 21** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação por ramos de seguro
- 91 **Quadro 22** - Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões
- 94 **Quadro 23** - Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros
- 95 **Quadro 24** - Fundamentos das suspensões e cancelamentos (2020)
- 96 **Quadro 25** - Número total de processos de contraordenação
- 97 **Quadro 26** - Sanções aplicadas em 2020 por assunto e valor das coimas aplicadas
- 102 **Quadro 27** - Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas
- 103 **Quadro 28** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – Ramos Não Vida
- 104 **Quadro 29** - Número de reclamações apreciadas por motivo – Ramos Não Vida
- 105 **Quadro 30** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – Ramo Vida
- 106 **Quadro 31** - Número de reclamações apreciadas por motivo (respostas favoráveis vs. reclamações apreciadas) – Ramo Vida
- 107 **Quadro 32** - Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente
- 108 **Quadro 33** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente, por motivo

- 109 **Quadro 34** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente - Ramos Não Vida
- 110 **Quadro 35** - Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente - Ramo Vida
- 122 **Quadro 36** - Distribuição das reclamações por ramos de seguros – Segmento de seguro com maior expressão (processos concluídos)
- 129 **Quadro 37** - Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento respondidos por ramo de seguro
- 129 **Quadro 38** - Distribuição dos processos do serviço de atendimento direto por ramos de seguro

ÍNDICE DE FIGURAS

- 119 **Figura 1** - Procedimento para a gestão de processos de reclamação
- 151 **Figura 2** - Informação digital

SIGLAS E ACRÓNIMOS

| | |
|------------------------------------|--|
| ASF | Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões |
| BCFT | Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo |
| BdP | Banco de Portugal |
| CMVM | Comissão do Mercado de Valores Mobiliários |
| CNSF | Conselho Nacional de Supervisores Financeiros |
| DGC | Direção-Geral do Consumidor |
| DIFs | Documentos de informação Fundamental |
| DIPS | Documento de Informação do Produto de Seguros |
| EBA | <i>European Banking Authority</i> |
| EFIF | <i>European Forum for Innovation for Facilitators</i> |
| EIOPA | <i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i> |
| ESMA | <i>European Securities and Markets Authority</i> |
| ESRB | <i>European Systemic Risk Board</i> |
| FAT | Fundo de Acidentes de Trabalho |
| FGA | Fundo de Garantia Automóvel |
| INFE/OCDE | <i>International Network on Financial Education (OCDE)</i> |
| LPS | Livre Prestação de Serviços |
| Norma da Conduta de Mercado | Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho ¹ , alterada e republicada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de janeiro ² |
| OCDE | Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico |
| PEDDS | Pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros |
| PEPP | <i>Pan-European Personal Pension Product</i> |
| PNFF | Plano Nacional de Formação Financeira |
| POG | Product Oversight & Governance |
| PPE | Plano poupança educação |

¹Publicada no *Diário da República* n.º 129, 2.ª série, de 7 de julho de 2009.

²Publicada no *Diário da República* n.º 15, 2.ª série, de 22 de janeiro de 2013.

| | |
|----------------|---|
| PPR | Plano poupança reforma |
| PPR/E | Plano poupança-reforma/educação |
| PRIIPs | <i>Packaged Retail and Insurance-based Investment Products</i> |
| RJFP | Regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho |
| RJCS | Regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril |
| RJDSR | Regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro |
| RJSORCA | Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto |
| UPs | Unidades de participação |

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA PRESIDENTE

A proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados constitui a preocupação central da ASF, no cumprimento da missão que lhe foi estatutariamente conferida. A regulação e a supervisão da conduta de mercado constituem um dos pilares de proteção dos consumidores de seguros e dos consumidores de fundos de pensões.

A missão da ASF passa, nesse âmbito, por assegurar: uma regulação adequada, padrões de conduta de mercado por parte dos operadores diligentes, equitativos e transparentes, uma gestão do negócio segurador e do negócio de fundos de pensões sã, prudente e focada no valor para o consumidor, um serviço de apoio ao consumidor zeloso e uma aposta na comunicação com o consumidor e na literacia financeira, enquanto primeira linha de defesa.

Este documento, que constitui a 13.^a edição do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, cumpre a obrigação legal de a ASF promover a publicação de um relatório anual sobre a regulação e supervisão da conduta de mercado das entidades sob a sua supervisão.

Procede também à divulgação de informação que contempla diversos aspetos relacionados com o posicionamento das entidades supervisionadas, considerando o enquadramento legal e regulamentar vigente, bem como o relacionamento entre os operadores e os seus clientes, sem esquecer a necessidade constante de reforçar a literacia financeira.

O ano de 2020, em análise neste Relatório, foi fortemente marcado pela pandemia COVID-19, com consequências a diversos níveis: sociais, económicos, financeiros, operacionais, laborais, saúde pública e humanitários. Esta situação excecional mereceu uma atuação por parte da ASF ainda mais intensa, justificando que este tema seja destacado na presente edição.

Os números apresentados no Relatório evidenciam que a ASF conseguiu, numa situação particularmente adversa, assegurar não só a prossecução das atividades regularmente efetuadas, como os ajustamentos necessários, como também corresponder, no plano da regulação e da supervisão comportamental, às necessidades de atuação exigidas pela pandemia, na defesa do consumidor de seguros e do consumidor de fundos de pensões. Em concreto, a ASF emitiu

quatro normas regulamentares, cinco circulares, treze cartas-circulares e nove entendimentos, tendo realizado um total de 2 377 ações de supervisão abrangendo seguros, fundos de pensões e mediação de seguros, as quais correspondem a um acréscimo de 34% face ao ano de 2019..

No balanço final deste exigente ano de 2020, na área da conduta de mercado e da proteção do consumidor, assume também significado especial a reflexão sobre os desafios que se colocam ao setor segurador, ao setor de fundos de pensões e ao setor da mediação de seguros.

A pandemia COVID-19 vai continuar a exigir à ASF um acompanhamento circunstanciado das suas repercussões nos próximos anos, nos quais os seus efeitos perdurarão, sem descurar também os desafios colocados pela digitalização da economia e da sociedade, o aumento da exposição aos riscos cibernéticos, o compromisso de financiamento sustentável (*sustainable finance*), a procura de soluções para os riscos associados à existência de situações onde falta proteção ou esta é insuficiente (*protection gap*), e, por último, as alterações legais em curso, como o PEPP, entre outras.

Este Relatório foi submetido à apreciação do Conselho Consultivo da ASF, dando cumprimento ao artigo 23.º dos seus Estatutos. Agradeço aos Membros do Conselho Consultivo a mais-valia dos seus contributos.

Termino esta apresentação com uma mensagem de agradecimento aos Colaboradores e Departamentos da ASF envolvidos nas atividades de regulação e supervisão da conduta de mercado pelo seu esforço e dedicação neste ano excepcional e pela sua participação na elaboração deste Relatório.

Margarida Corrêa de Aguiar

Presidente

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado tem como objetivo divulgar informação sobre a atividade desenvolvida pela ASF em 2020 no âmbito da monitorização do comportamento dos operadores e da proteção do consumidor de seguros e do consumidor de fundos de pensões.

A edição deste ano está organizada em sete capítulos, tendo sido adicionados dois novos capítulos face à publicação do ano passado, já que se pretendeu, por um lado, colocar a pandemia COVID-19 como tema em destaque nesta publicação e, por outro lado, destacar a importância da informação relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros e do papel do provedor do cliente.

O [primeiro capítulo](#) é dedicado à atuação e acompanhamento da ASF durante a pandemia COVID-19 em matéria da conduta dos operadores.

No plano da regulação, destaca-se a elaboração e publicação de um conjunto alargado de recomendações ao mercado (seis Cartas-Circulares e uma Circular) e o acompanhamento de um conjunto de iniciativas legislativas, com destaque para o Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, densificado pela Norma Regulamentar n.º 8/2020-R, de 23 de junho, que deu origem a um relatório regular sobre a aplicação das medidas com impacto nos consumidores.

Ao nível da supervisão, assinala-se o acompanhamento circunstanciado dos impactos da pandemia nos setores sob supervisão, através de reportes extraordinários no caso dos seguros e fundos de pensões, e da divulgação de orientações ao mercado. No caso da mediação de seguros foi realizada uma análise da evolução das carteiras de produtos de aforro, através de um pedido de informação ao mercado.

Nos serviços de apoio ao consumidor, assistiu-se a uma redução do número de reclamações apresentadas à ASF, contabilizando-se 181 processos associados à pandemia, num universo de 9 201 processos concluídos, maioritariamente relativos ao seguro automóvel (58%). No atendimento direto registou-se um acréscimo de pedidos associados a esclarecimentos sobre contratos de seguro de viagem, coberturas e exclusões.

Ao nível da comunicação com o consumidor e da literacia financeira, efetuou-se a revisão dos conteúdos programáticos das iniciativas de educação financeira, indo ao encontro das novas solicitações, com destaque para os riscos associados à utilização dos canais digitais, e, nas ações de formação, foi assegurada a transição gradual e sistemática do presencial para o digital sempre que possível.

No [segundo capítulo](#) divulgam-se as iniciativas legislativas e regulamentares, bem como entendimentos relacionados com a conduta de mercado. Destaca-se, no âmbito da conduta de mercado, a emissão de quatro normas regulamentares, cinco circulares, treze cartas-circulares e nove entendimentos.

O [terceiro capítulo](#) é dirigido à atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado.

A ASF realizou um total de 2 377 ações de supervisão (2019:1777), abrangendo seguros, fundos de pensões e mediação de seguros, que corresponde a um acréscimo de 34% face a 2019, sendo maioritariamente ações *off-site* (94%). Dos temas analisados, ao nível da supervisão dos seguros e fundos de pensões, salienta-se o trabalho desenvolvido no âmbito da supervisão da notificação dos DIFs dos produtos de seguros designados como PRIIPs, o cumprimento dos deveres estabelecidos na Norma da Conduta de Mercado e as divulgações obrigatórias sobre a atividade dos operadores e sobre os seguros e os fundos de pensões. Já no âmbito das ações de supervisão à mediação de seguros, manteve-se o foco na análise dos reportes obrigatórios e nos esclarecimentos.

Merece também destaque o sistema de monitorização e supervisão sistemática da publicidade efetuado pela ASF. Em 2020, num universo de 686 anúncios (2019: 790), apenas se detetaram irregularidades em 12 anúncios (2019: 12).

Foram igualmente conduzidas três análises temáticas, integradas num trabalho mais transversal, não completamente circunscrito à supervisão comportamental, abrangendo o seguro de saúde em Portugal, a micromobilidade e o seu impacto no setor segurador, e os meios e procedimentos relativos ao aviso de pagamento.

No final de 2020 existiam 14 entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (2019: 13). Apenas sete entidades realizaram ações de formação, num total de 448 ações, 435 na modalidade de ensino *e-learning* e 13 na modalidade de ensino *b-learning*³. Foram aprovados 5 233 formandos nos vários cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (2019: 2 744), aumento explicado pelo número de formandos que obtiveram aprovação nos cursos para a qualificação de PDEDS, que triplicou, passando de 1 017 para 3 790.

A intervenção desta Autoridade integra igualmente ações de *enforcement*, quer ao nível de orientações aos operadores – recomendações ou determinações específicas – quer do exercício das suas competências administrativas. Em 2020, a ASF emitiu um total de 212 recomendações e 331 determinações (2019: 141 e 345, respetivamente), abrangendo seguros, fundos de pensões e mediação de seguros. Foram determinadas 684 suspensões e 1 482 cancelamentos de registos de mediadores de seguros, maioritariamente por iniciativa dos próprios (2019: 1 016 e 2 476, respetivamente). No exercício das competências sancionatórias, foram apreciados 39 processos com eventual matéria contraordenacional (2019: 79), instaurados 43 autos de contraordenação em processo comum (dos quais 31 relativos a acidentes de trabalho) e aplicadas 27 sanções, a maioria a empresas de seguros por incumprimento das obrigações de participação tempestiva de acidentes de trabalho aos Tribunais.

O [quarto capítulo](#) apresenta os resultados da análise da informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros e sobre o papel do provedor do cliente. As empresas de seguros analisaram 25 553 reclamações (2019: 29 271), 22 660 dos ramos Não Vida (2019: 25 829), tendo em 8 539 casos a resposta sido favorável ao reclamante (2019: 9 830), correspondente a 33% das reclamações (2019: 34%). No seguro automóvel foi onde se registou um maior número de reclamações (7 701; 2019: 9 589) e o seguro de doença foi aquele que evidenciou uma maior percentagem de desfecho favorável ao reclamante (53%). As reclamações associadas à regularização de sinistros foram as mais frequentes. Os provedores do cliente das empresas de seguros apreciaram 1 975 reclamações (2019: 1 868), com desfecho favorável ao reclamante em 419 casos (2019: 390), correspondente a 21% das reclamações (2019: 21%).

A informação relativa à gestão de reclamações e ao apoio ao consumidor é divulgada no [quinto capítulo](#). No ano transato, entraram na ASF 8 549 processos de reclamação (2019: 9 989), 3 307 através do Livro de Reclamações Eletrónico (2019: 1 246). Em 2020, foram concluídos 9 201 processos de reclamação (2019: 9 415), mantendo-se a prevalência dos processos

³Modalidade de ensino em que o curso é ministrado parcialmente à distância, possuindo também sessões presenciais.

associados ao seguro automóvel (42%; 2019: 49%). As reclamações sobre sinistros representam 59% dos processos concluídos (2019: 61%). As reclamações com desfecho favorável ao reclamante corresponderam a 42% dos processos concluídos (2019: 42%). Continua a observar-se uma percentagem significativa de reclamações apresentadas à ASF sem que tenha existido recurso prévio às estruturas de conduta de mercado dos operadores (61% em 2020 e 2019), acentuando a necessidade de reforçar a importância da informação prestada pelos operadores ao consumidor no que toca à existência da função autónoma responsável pela gestão de reclamações e dos provedores, e ainda dos meios alternativos de resolução de litígios ao seu dispor.

Relativamente a comunicações e resposta a pedidos de esclarecimento, foram abertos 1 419 processos e concluídos 1 595 (2019: 4 396 e 4 317, respetivamente) e o serviço de atendimento ao público e linha informativa deu seguimento a 37 656 pedidos (2019: 40 250).

A atividade desenvolvida no âmbito da formação financeira e comunicação com o consumidor encontra-se divulgada no [sexto capítulo](#), onde se destacam, no primeiro caso, a criação dos “Alertas ao Consumidor”, a campanha “Segure-se Bem!” e a participação ativa nas atividades do PNFF, e, no segundo caso, a informação estatística sobre a utilização do Portal do Consumidor da ASF.

O Relatório termina, no [sétimo capítulo](#), com uma reflexão sobre os desafios futuros, que incluem não só o tópico da pandemia COVID-19, como também a transformação digital, o financiamento sustentável e o *protection gap*, sem esquecer as principais preocupações que se colocam especificamente às áreas que se incluem no processo de regulação e supervisão da conduta de mercado por parte da ASF.

EXECUTIVE SUMMARY

The Market Conduct Regulation and Supervision Report aims to disclosure information regarding the activity developed by ASF in 2020 stem from the monitoring of the conduct of undertakings and the protection of consumers of insurance and of consumers of pension funds.

This year's edition is organized into seven chapters. Two new chapters have been added considering last year's publication, since it was intended, on the one hand, to place the pandemic COVID-19 as the highlighted theme and, on the other hand, to underline the importance of information related to the management of claims by undertakings, as well as the role of the client's ombudsman justified a presentation in an autonomous chapter.

The [first chapter](#) is dedicated to the performance and monitoring of the ASF during the pandemic COVID-19 regarding the conduct of undertakings.

In what regulation is concerned, it stands out the elaboration and publication of a wide range of guidelines addressed to the market (six Circular Letters and one Circular) and the monitoring of the legislative initiatives, with emphasis on Decree-Law nr 20-F/2020, of 12th of May, densified by Regulatory Standard no. 8/2020-R, of 23rd of June, which led to a regular report on the implementation of measures with an impact on consumers.

In terms of supervision, it is worth noting the detailed monitoring concerning the impacts of pandemic outbreak in the sectors under supervision, throughout extraordinary reports in the case of insurance and pension funds, and also the disclosure of guidelines to the market. For the insurance intermediaries an information request to the market took place with an analysis of the evolution on financial products portfolios.

Regarding consumer support services, there was a decrease in the number of complaints submitted to ASF, with 181 claims accounted in relation to the pandemic context, out of a universe of 9 201 completed cases, mainly related to motor insurance (58%). In what refers to public attendance, there was an increase of requests for clarification on travel insurance contracts, coverage and exclusions.

With reference to the communication with consumers and financial education issues, there was a review in the program contents of financial education initiatives, in order to meet the

new requests, with particular reference to the risks stem from the use of digital channels, and, in the training actions, where a gradual and systematic transition from classroom to digital had to be ensured whenever possible.

In the [second chapter](#), legislative and regulatory initiatives are displayed, as well as the understandings related to market conduct framework. In this chapter stands out the issuing of four regulatory standards, five circulars, thirteen circular letters and nine understandings.

The [third chapter](#) is aimed to the activity of supervision and enforcement of market conduct.

ASF carried out a total of 2 377 supervisory actions (2019: 1 777), covering insurance, pension funds and insurance distribution, which corresponds to an increase of 34% compared to 2019, mostly *off-site* actions (94%). Regarding the analysed topics, in terms of insurance and pension funds supervision, it is noted the work accomplished within the scope of Key Information Documents (KID) for packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs), the compliance with duties established in the Market Conduct Regulatory Standard and, also, mandatory disclosures about insurance and pension funds undertaking's activity. Within the insurance mediation framework, supervision actions intend to assess the analysis on mandatory reports and clarifications.

Additionally, it is noteworthy the monitoring and systematic supervision of advertising to consumers developed by ASF. In 2020, in a universe of 686 advertisements (2019: 790) were detected 12 irregularities (2019: 12).

Also, three thematic analysis were conducted, integrating a wide-ranging work, not completely limited to market conduct framework, covering health insurance in Portugal, the micro-mobility and its impact in the insurance sector, and the means and procedures related to payment advice.

At the end of 2020, there were 14 training entities with courses recognised by ASF, which permit the access to the insurance or reinsurance distribution activity (2019: 13). Only seven entities promote training actions. In a total of 448 actions, 435 through e-learning programs and 13 using the b-learning⁴ approach. 5 233 trainees were approved in the various courses of access to the insurance or reinsurance distribution activity (2019: 2 744), with an increase observed in the number of trainees with approval for the qualification of people directly involved in the insurance distribution activity and reinsurance, which tripled from 1 017 to 3 790.

⁴Teaching modality in which the course is taught partially at a distance, also having face-to-face sessions..

The intervention of this Authority also includes enforcement actions, both in terms of guidance formulated for operators - specific recommendations or determinations - either in the exercise of its administrative powers. In 2020, ASF issued a total of 212 recommendations and 331 determinations (2019: 141 and 345, respectively), covering insurance, pension funds and insurance distribution. 684 suspensions and 1 482 cancellations of insurance intermediaries' registrations were determined, largely at their own initiative (2019: 1 016 and 2 476, respectively). In the exercise of ASF's sanctioning attributions, 39 cases with possible administrative offense (2019: 79) were assessed, 43 administrative infraction notices were filed in a common process (31 related to accidents at work) and 27 sanctions were applied, the majority to undertakings for non-compliance with the obligations of timely participation to Courts.

The [fourth chapter](#) presents the results concerning the analysis of the information reported on the complaints assessed by insurance undertakings and on the role assigned to the ombudsman. Insurance undertakings analysed 25 553 complaints (2019: 29 271), 22 660 related to the Non-Life branches (2019: 25 829), 8 539 cases with positive response to the claimant (2019: 9 830), corresponding to 33% of the total of complaints (2019: 34%). In what concerns the motor insurance, this was the segment with a larger number of claims (7 701; 2019: 9 589) and health insurance, for its part, showed a higher percentage of favourable outcome for the claimant (53%). Complaints associated with the settlement of claims were the most frequent. Insurance undertakings' **ombudsmen** appreciated 1 975 complaints (2019: 1 868), with a positive outcome for the claimant in 419 cases (2019: 390), corresponding to 21% of complaints (2019: 21%).

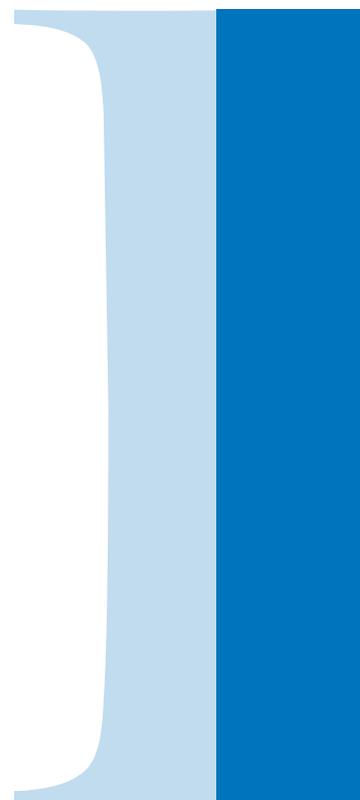
Information on the handling of complaints and customer support is disclosed in the [fifth chapter](#). Last year, 8 549 complaints entered the ASF (2019: 9 989), with 3 307 through the Electronic Complaints Book (2019: 1 246). In 2020, 9 201 claim processes were concluded (2019: 9 415), maintaining the prevalence of motor insurance (42%; 2019: 49%). Complaints on claims represent 59% of completed cases (2019: 61%). Complaints with favourable result for the claimant corresponded to 42% of the overall cases (2019: 42%). There continues to be a significant percentage of complaints submitted to ASF without having previously resorted to the undertakings' market conduct structures (61% in 2020 and 2019), emphasizing the need to reinforce the importance of the information provided to consumers regarding the existence of the autonomous function responsible for the handling of complaints and of the ombudsman, as well as the alternative means of dispute resolution at their disposal.

Regarding communications and information queries for clarification presented to this Authority, were initiated 1 419 cases and 1 595 were completed (2019: 4 396 and 4 317, respectively); the public attendance service and information line followed up to 37 656 requests (2019: 40 250).

The activity developed within the financial education and communication with the consumer is revealed in the [sixth chapter](#), which highlights, in the first case, the creation of simple consumer alerts “Alertas ao Consumidor”, the information program “Segure-se Bem!” and an active involvement in the activities promoted by the National Plan for Financial Education, and, in the second case, it is presented the statistical data on the use of ASF’s Consumer Portal.

The Report finalises, in the [seventh chapter](#), with a reflection on future challenges, which include not only the topic of the pandemic COVID-19, but also digital transformation, sustainable finance and the protection gap, also identifying the main concerns that arise specifically to areas that are included in the process of regulation and supervision of market conduct by the ASF.

Iniciativas no âmbito da pandemia COVID-19





Regulação



pós a qualificação do surto da doença COVID-19 como uma pandemia internacional pela Organização Mundial de Saúde, a 11 de março de 2020, foram aprovadas diversas medidas excecionais e temporárias, enquadradas a partir do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, no âmbito da declaração de estado de emergência.

Tendo em vista o objetivo principal da proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, a ASF, ao longo de 2020, elaborou e publicou um conjunto alargado de recomendações ao mercado e aplicou várias medidas em diferentes domínios, no sentido de assegurar a capacidade de os setores sob a sua supervisão responderem às adversidades e desafios decorrentes dos impactos da pandemia e das medidas de contingência adotadas para a sua contenção, contribuindo para o regular funcionamento do mercado e a sua estabilidade, e promovendo um conjunto de soluções regulatórias de forma a prosseguir um justo equilíbrio contratual.

Para o efeito e com maior acuidade para a perspetiva da conduta de mercado, destacam-se as **Cartas-Circulares n.º 2/2020, de 30 de março, n.º 3/2020, de 1 de abril, n.º 4/2020, de 2 de abril, n.º 7/2020, de 18 de agosto, n.º 8/2020, de 19 de agosto, e n.º 10/2020, de 26 de agosto**, com diversas medidas de flexibilização e recomendações dirigidas às empresas de seguros, à atividade de distribuição de seguros e às entidades gestoras de fundos de pensões.

Estes instrumentos regulatórios sublinharam a posição de grande vulnerabilidade dos clientes devido à pandemia, pelo que, sem prejuízo da legislação aplicável, recomendaram flexibilidade aos operadores no tratamento das situações que lhes fossem apresentadas, procurando ir ao encontro das necessidades dos clientes.



As recomendações em matéria de medidas específicas de proteção dos clientes centraram-se na atuação mais adequada face às dificuldades operacionais quer do operador, quer do cliente, e no reforço da informação e esclarecimento quanto aos termos contratuais e a vicissitudes contratuais que poderiam ser exponenciadas em contexto da pandemia.

Neste domínio, a ASF emitiu ainda a **Circular n.º 1/2020, de 26 de maio**, que teve por objetivo garantir que as decisões das empresas de seguros em matéria de ajustamento das condições contratuais dos produtos seguiam critérios de equidade no tratamento do tomador do seguro e entre tomadores de seguros e eram devidamente fundamentadas em elementos objetivos na apreciação de alterações na natureza do risco dos contratos.

A ASF, ao abrigo das suas competências no domínio da atividade regulatória, acompanhou um conjunto de iniciativas legislativas com impacto no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, em resposta à situação de calamidade pública provocada pela pandemia COVID-19.

Destaca-se o Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, o qual estabeleceu um regime excecional e temporário relativo aos contratos de seguro, designadamente em relação ao pagamento do prémio de seguro e aos efeitos da diminuição temporária, total ou parcial, do risco da atividade no contrato de seguro.



O diploma flexibiliza, temporária e excecionalmente, o regime de pagamento do prémio, convertendo-o num regime de imperatividade relativa, e admitindo a convenção entre as partes de um regime mais favorável ao tomador do seguro.

Na falta de acordo entre a empresa de seguros e o tomador do seguro, e perante a falta de pagamento do prémio ou fração na respetiva data do vencimento, a cobertura dos seguros obrigatórios é mantida na sua integralidade por um período limitado de 60 dias a contar da data do vencimento do prémio ou da fração devida. Dado que o tomador do seguro pode não querer manter esta cobertura, a empresa de seguros irá avisá-lo com a antecedência mínima de dez dias úteis relativamente à data do vencimento do prémio, para que o tomador do seguro possa informá-la da sua pretensão.

Em acréscimo, o regime estabelece que nos contratos de seguro em que se verifique a redução significativa ou mesmo a eliminação do risco coberto, em decorrência direta ou indireta das medidas legais de resposta à epidemia, os tomadores de seguros têm o direito de requerer o reflexo dessas circunstâncias no prémio, assim como a aplicação de um regime excepcional de fracionamento do mesmo, em resultado da diminuição temporária do risco.

A vigência do diploma foi inicialmente prevista até 30 de setembro de 2020, tendo sido prorrogada até ao dia 31 de março pelo Decreto-Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro⁵.

A **Norma Regulamentar n.º 8/2020-R, de 23 de junho**, veio proceder à densificação dos deveres das empresas de seguros previstos no Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, estabelecendo também o conteúdo, formato, meio e prazos do reporte de informação à ASF, para o cabal exercício das competências de supervisão desse regime.

Em especial, esta Norma Regulamentar clarifica os deveres de divulgação das medidas e de informação e resposta ao tomador do seguro a que as empresas de seguro se encontram vinculadas no âmbito deste regime excepcional.

Por fim, destacam-se as medidas adotadas ao nível do reembolso dos planos de poupança reforma no decurso da situação pandémica, primeiro pela **Lei n.º 7/2020, de 10 de abril**, e depois pelo aditamento do artigo 325.º-D à **Lei do Orçamento do Estado para 2020**, nos termos da Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho. Os referidos regimes vieram prever a possibilidade de reembolso dos mencionados planos e a ausência de penalização fiscal, mediante o preenchimento de determinados pressupostos, que acrescem às situações já anteriormente previstas como fundamento para o reembolso. Sublinhe-se que, subsequentemente, a Lei do Orçamento do Estado para 2021 (artigo 362.º) regulou igualmente o reembolso de planos de poupança-reforma e educação, encontrando-se o regime excepcional em vigor até 30 de setembro de 2021.

⁵ Já em 2021, através do Decreto-Lei n.º 22-A/2021, de 17 de março, foi prorrogada a vigência até 30 de setembro de 2021.

A ASF criou no sítio institucional da ASF na Internet, em **ASF - Medidas COVID-19**, uma área dedicada às **Medidas COVID-19**, onde está disponibilizada a informação relacionada com as medidas e recomendações adotadas por esta Autoridade de Supervisão, pela EIOPA e pelo ESRB, com o objetivo de minimizar o impacto negativo das medidas de controlo daquele surto pandémico.



Supervisão comportamental

No domínio da supervisão comportamental, a pandemia COVID-19 obrigou a alterações nos planos de supervisão inicialmente traçados para 2020, em termos de frequência e de intensidade, e a adaptações nos métodos e procedimentos de trabalho internamente adotados, pois, por um lado, importava assegurar um acompanhamento circunstanciado dos impactos da pandemia nos setores sob supervisão, e por outro lado, impunha-se salvaguardar, em formato não presencial, uma comunicação e um envolvimento contínuos com os operadores, incluindo os associados a ações *on site* virtuais.

Seguros e fundos de pensões

Para a monitorização do setor segurador e do setor de fundos de pensões, a ASF criou um reporte extraordinário, inicialmente com periodicidade quinzenal e depois mensal, que permitiu acompanhar o mercado e tomar todas as medidas adicionais que se revelaram necessárias para, no quadro da flexibilidade permitida pelo regime aplicável, assegurar o seu bom funcionamento e a proteção dos consumidores e dos beneficiários e participantes dos fundos de pensões.

Através deste reporte extraordinário, a ASF monitorizou, nomeadamente:

- Nos ramos Não Vida, a emissão de apólices e de cartas verdes (no caso concreto do seguro automóvel), a sinistralidade, o volume de reclamações, o funcionamento dos *call centers* e a continuidade do negócio, bem como a variação dos casos suspeitos e confirmados de fraude, tendo merecido especial destaque as alterações à política de tarifação.

- No ramo Vida, a emissão de apólices, o pagamento de sinistros, o tratamento de reclamações, a valorização das UPs dos produtos ligados a fundos de investimento e a identificação das situações de fraude.
- No setor dos fundos de pensões, a resposta das entidades aos pedidos de reembolsos antecipados, de pagamentos de benefícios, de transferências de PPRs e de reclamações. Adicionalmente foram também monitorizadas as situações de contribuições programadas diminuídas, em atraso ou suspensas e a valorização média do valor das UPs de fundos de pensões abertos.
- E em termos globais, o impacto da situação pandémica nos operadores em várias vertentes, nomeadamente, na exposição *cyber-risk*, nas parcerias realizadas, nas práticas comerciais e monitorização efetuada, nas reclamações recebidas e na capacitação dos meios informáticos e digitais, incluindo as funcionalidades disponíveis.

Relativamente à política de tarifação, verificou-se sobretudo a implementação de medidas na estratégia subjacente, devido à previsível variação da sinistralidade da carteira nos Seguros de Viagem, Acidentes de Trabalho, Automóvel, Saúde e Produtos de proteção ao crédito com garantias de desemprego involuntário.

Ainda nos ramos Não Vida, detetaram-se algumas questões referentes à redução do volume de negócio, à dificuldade na cobrança de prémios ou frações de prémios, à dificuldade na subscrição e na participação de sinistros e à morosidade na gestão de processos. Não obstante os diversos constrangimentos, as empresas de seguros reagiram atempadamente com soluções adequadas e eficazes, garantindo a prestação dos serviços e os interesses dos tomadores de seguros, segurados beneficiários e terceiros lesados.

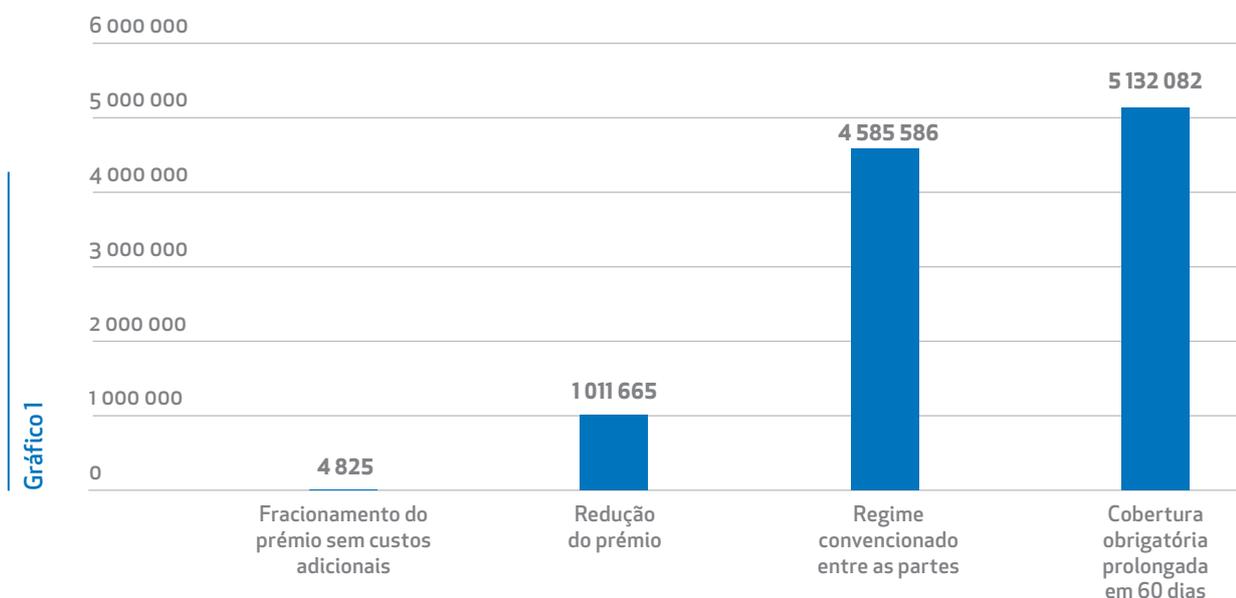
Especificamente no que se refere ao ramo Vida há ainda a salientar situações pontuais de morosidade na emissão de apólices, no pagamento de reembolso e resgates, na transferência de produtos PPR e, sobretudo, na resposta a reclamações. No entanto, de uma forma geral o resultado dos indicadores não se mostrou preocupante.

Em termos de fundos de pensões, também apenas pontualmente se verificaram variações relevantes nos indicadores referentes a algumas entidades gestoras de fundos de pensões, com especial destaque para os relacionados com o processamento de reembolsos antecipados, de pagamentos de benefícios, de transferências de PPRs e de reclamações. Adicionalmente, refira-se que só algumas entidades reportaram situações de contribuições programadas diminuídas, em atraso ou suspensas.

Também foi efetuado um acompanhamento do impacto das medidas previstas no **Decreto-Lei n.º 20 F/2020, de 12 de maio**, e do dever de divulgação dessas medidas, exigido às empresas de seguros, nos termos do n.º1 do artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 8/2020-R, de 23 de junho.

Quanto ao impacto do Decreto-Lei n.º 20 F/2020, de 12 de maio, constatou-se que em 2020 10,7 milhões de contratos de seguros beneficiaram deste regime especial (**gráfico 1**), com destaque para as medidas que previam a manutenção das coberturas obrigatórias por 60 dias e a possibilidade de ser convencionado entre as partes um regime mais favorável⁶.

Contratos de seguro que beneficiaram do regime especial previsto pelo Decreto-Lei n.º 20-F/2020

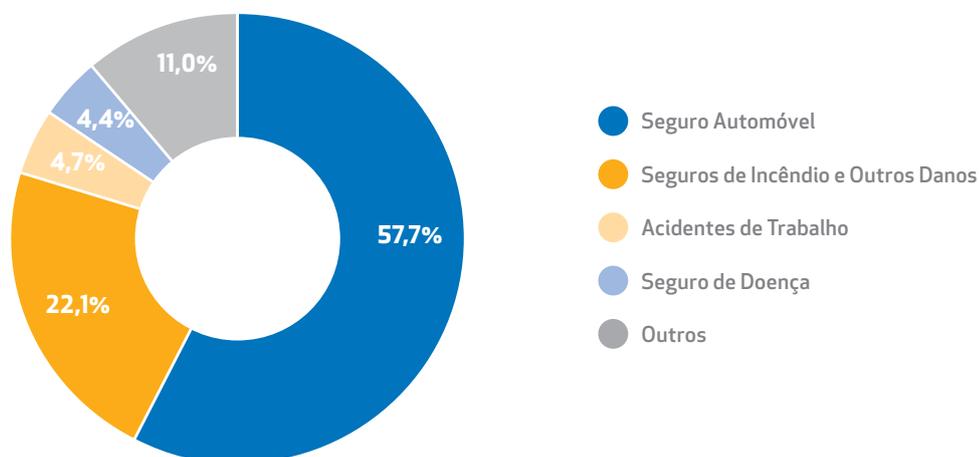


É de salientar que os tomadores de seguro automóvel (**gráfico 2**) foram os que mais recorreram a este regime excecional e temporário relativo aos contratos de seguro, representando 58% do total de contratos de seguros alterados.

⁶ Informação disponível em Relatório autónomo que pode ser consultado em: Relatório de aplicação do DL 20F_20207 Reporte Rev 20210126.pdf (asf.com.pt).

Aplicação do regime previsto pelo Decreto-Lei n.º 20-F/2020 por principais segmentos de negócio

Gráfico 2



Para avaliar o cumprimento do dever de divulgação imposto pela Norma Regulamentar n.º 8/2020-R, de 23 de junho, foi efetuado um trabalho de análise aos sítios das empresas de seguros na internet, no qual se pretendeu assegurar, não só a publicação da informação, mas também que a mesma era efetuada com o destaque e o conteúdo adequados.

Mediação de seguros

A ASF acompanhou de perto o impacto da pandemia COVID-19 no mercado da distribuição de seguros e, em particular, na mediação de seguros.

Foi, assim, fulcral entender as implicações que, para este setor em particular, a COVID-19 poderia ter na estrutura de cada distribuidor, bem como o impacto negativo que a mesma podia significar nos serviços prestados aos clientes.

Nesse sentido, foram divulgadas **orientações ao mercado**, aconselhando os mediadores a implementarem procedimentos que assegurassem a continuidade da atividade e garantissem as relações profissionais existentes.

Paralelamente, tendo em vista uma melhor perceção do impacto da pandemia na atividade de mediação de seguros, foi lançado um **questionário temático** a um conjunto de 105 mediadores, procurando que a amostra escolhida, por um lado, abrangesse um conjunto variado de segmentos de negócio e que, por outro lado, observasse uma dispersão geográfica em termos de exercício da sua atividade.

O referido questionário procurou focar-se em áreas como a operacionalidade dos mediadores de seguros, a sua interação e o nível de assistência para com os clientes, a sua facilidade de articulação com as empresas de seguros e com a ASF, bem como eventuais impactos na sua atividade com consequências ao nível da liquidez financeira, entre outros.

Verificou-se que embora grande parte dos mediadores abordados tenha mantido a possibilidade de atividade presencial com 84% dos estabelecimentos abertos, a maioria da assistência aos clientes foi prestada à distância (85%). Tal facto não prejudicou a articulação dos mediadores com os seus clientes tendo sido apontado que a mesma se manteve fluída e adequada.

Foi igualmente referido por este grupo de mediadores que, apesar de todo o circunstancialismo pandémico, globalmente as empresas de seguros tiveram uma forte e eficiente resposta em termos de apoio aos mediadores.

Nesse sentido, para o universo analisado, o impacto desta pandemia foi sentido de forma contida, tendo sido possível assegurar a continuidade da sua atividade, garantindo a assistência aos seus clientes na gestão dos contratos de seguro. Assim na relação triangular: mediador, empresa de seguros e cliente, a comunicação foi regular, procurando-se que os clientes estivessem na mira da preocupação dos mediadores, que orientaram os seus esforços para responder às necessidades dos mesmos.



Finalmente, e tendo presente os impactos sentidos ao nível dos mercados financeiros, foi efetuado um pedido de informação ao mercado no sentido de analisar a evolução das carteiras de produtos de aforro, com vista a obter um melhor conhecimento sobre o tipo de produtos de seguros do ramo Vida distribuídos pelo setor bancário / pelas instituições financeiras de crédito, sobre a rede de distribuição utilizada e sobre os níveis de remunerações e incentivos (quer os recebidos das empresas de seguros, quer os pagos às forças de vendas), bem como sobre se tais incentivos estão ligados a objetivos comerciais. Foram incluídos neste pedido extraordinário os 20 maiores mediadores que eram simultaneamente bancos / instituições financeiras de crédito, considerando os prémios do ramo Vida em 2019.

EstarecolhadeinformaçãoesteveassociadaàparticipaçãodaASFnos trabalhos preparatórios do *EIOPA's Thematic Review for 2020: Mortgage life and other credit protection insurance sold through banks*, tendo adicionalmente sido recolhida informação sobre a produção e resgates

do primeiro trimestre de 2020, face ao período homólogo, o que permitiu também a recolha de informação para o relatório *Consumer Trends 2020* da EIOPA.

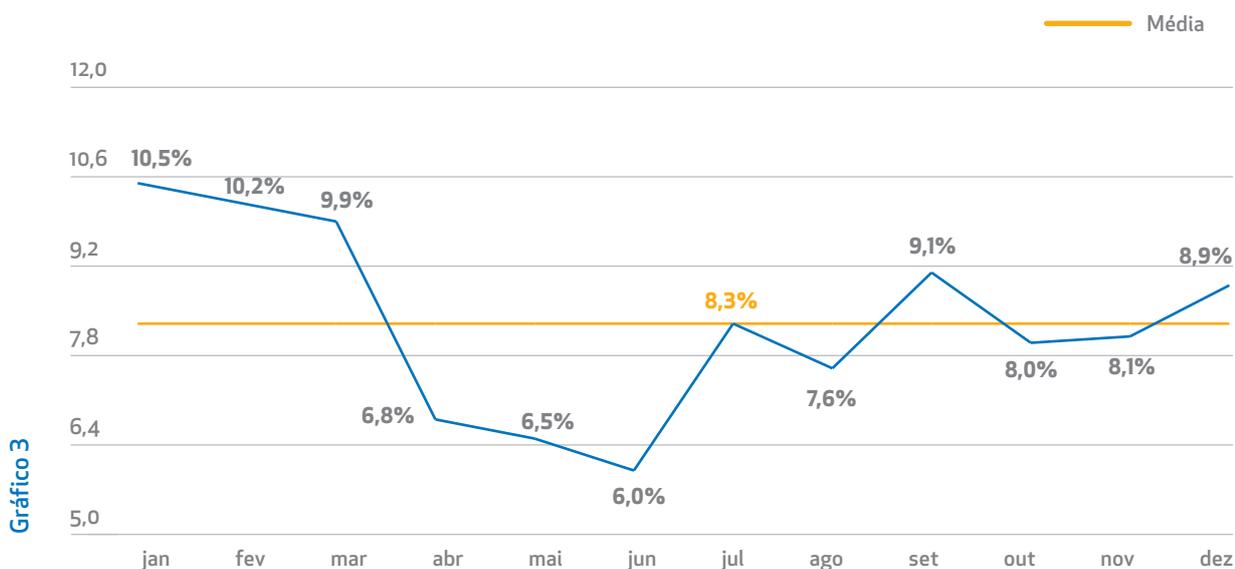
Apoio ao consumidor

As imposições legais associadas à pandemia COVID-19 implicaram a adaptação dos serviços de apoio ao consumidor disponibilizados pela ASF.

Gestão de reclamações

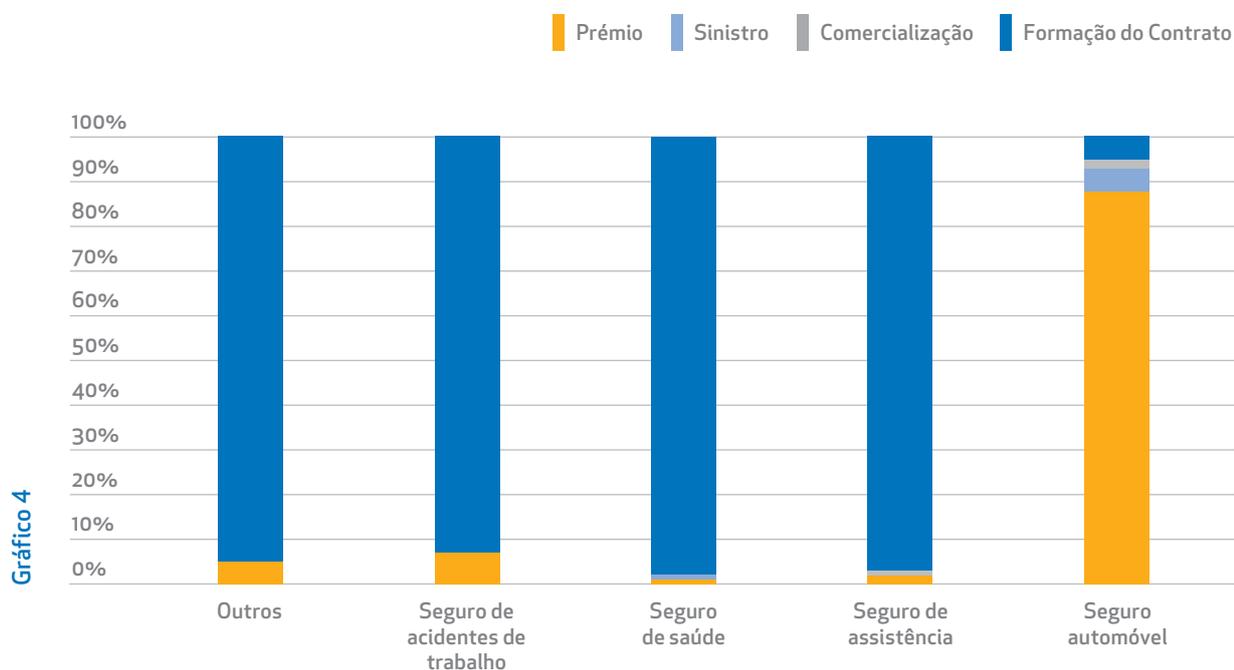
Em 2020 assistiu-se a uma **redução do número de reclamações** apresentadas à ASF (2020: 8 549 vs. 2019: 9 989), mais sentida no período de abril a junho, conforme ilustrado no [gráfico 3](#), coincidente com o período de confinamento geral.

Distribuição mensal dos processos de reclamação abertos em 2020



As reclamações associadas à pandemia não assumiram expressão significativa (181 processos num universo de 9 201 processos concluídos), e foram maioritariamente relativas ao seguro automóvel (58%). Relativamente aos assuntos que deram origem àquelas reclamações, os temas relacionados com a “Formação do Contrato” e com o “Prémio” foram os mais frequentes, estando associados a questões relacionadas com o acionamento de coberturas e com o reflexo no prémio de seguro da redução do risco ou da atividade empresarial, no âmbito da aplicação do já referido regime excecional introduzido pelo Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio ([gráfico 4](#)).

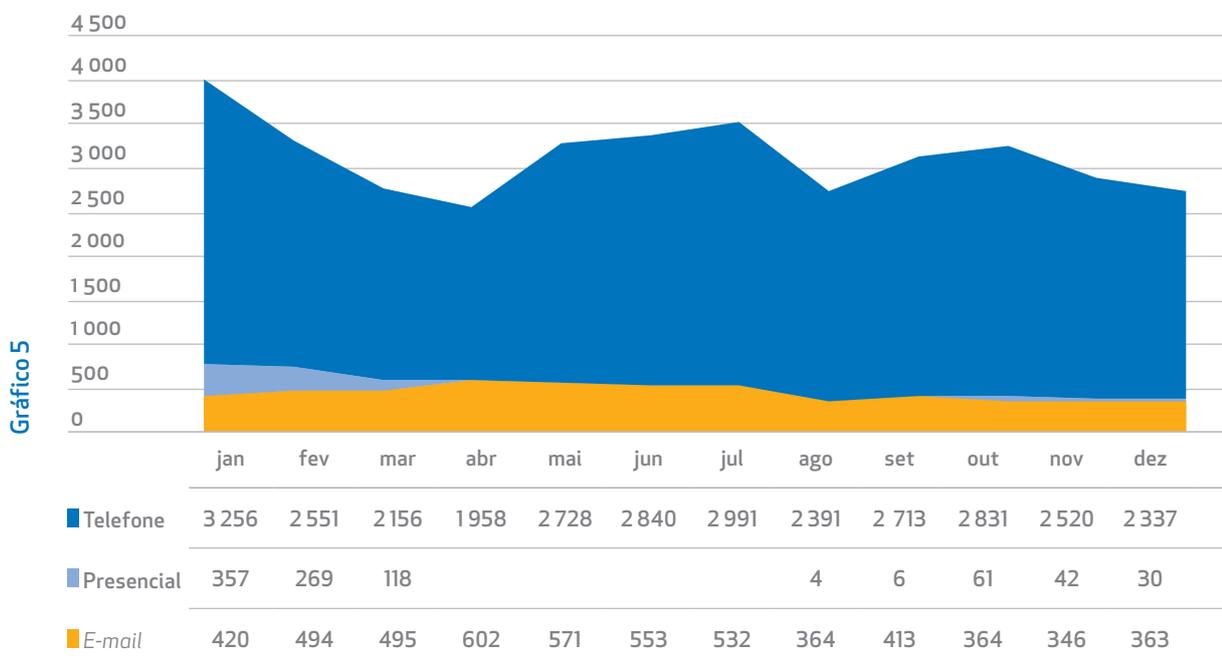
Distribuição por seguro das matérias dos processos concluídos COVID-19 (2020)



Atendimento ao público

Naturalmente, também os serviços de atendimento presencial foram condicionados. Neste âmbito, de abril a julho de 2020 não foi legalmente possível realizar qualquer atendimento presencial, continuando a ser garantidos os serviços de atendimento direto aos consumidores e utentes, através dos restantes meios disponíveis, designadamente, o telefone, o correio eletrónico e o Portal do Consumidor. A partir de agosto, o serviço de atendimento presencial foi retomado, sempre por marcação prévia (gráfico 5).

Distribuição mensal dos processos tratados no serviço de atendimento direto por meio de contacto (2020)



No âmbito dos serviços de atendimento direto, registou-se um acréscimo de pedidos associados a **esclarecimentos sobre contratos de seguro de viagem**, coberturas e exclusões.

Formação financeira e comunicação com o consumidor

As medidas sanitárias decorrentes da pandemia COVID-19 tiveram um impacto muito significativo na quebra do rendimento e do consumo das famílias, reforçando a importância de promover a aquisição de competências financeiras essenciais para uma boa gestão das finanças pessoais. E, neste contexto, importa destacar o papel que os seguros podem desempenhar nas áreas da poupança de longo prazo, das pensões e enquanto mecanismo de gestão e mitigação de risco.

Adicionalmente, a pandemia consolidou a importância do consumo através dos canais digitais, incluindo, nesse âmbito, a aquisição de produtos do setor financeiro. Nesse sentido, a ASF considerou fundamental desenvolver uma estratégia que permitisse apoiar os consumidores nestas novas tendências, nomeadamente quanto aos riscos associados à utilização dos canais digitais, com destaque para a fraude. Esta tarefa é particularmente relevante para os consumidores que apresentam baixos níveis de literacia digital.



Para além da revisão de conteúdos programáticos, o ano de 2020 fica também marcado pela alteração das metodologias que vinham a ser adotadas em matéria de promoção das iniciativas de educação financeira. Nesta linha, estabeleceu-se como tarefa prioritária assegurar uma transição gradual e sistemática do presencial para o digital em todos os programas em que tal se afigurou possível.

**Atividade
regulatória e
entendimentos
em matéria
de conduta
de mercado**





1. Atividade regulatória

1.1. Regulamentação da ASF

1.1.1. Normas Regulamentares



ASF emitiu treze normas regulamentares durante o ano de 2020.

Entre essas normas regulamentares, relevam da perspectiva da conduta de mercado dos operadores sob supervisão da ASF as enunciadas seguidamente.

A **Norma Regulamentar n.º 3/2020-R, de 12 de maio**, visa regular a prestação inicial de informação pelas associações mutualistas abrangidas pelo regime transitório de supervisão à ASF para efeitos do exercício dos poderes que lhe estão legalmente cometidos, fixados no n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 59/2018, de 2 de agosto, que aprovou o Código das Associações Mutualistas. Ao abrigo do n.º 6 da citada disposição legal, a ASF definiu, por Norma Regulamentar, o âmbito, a natureza e o formato da informação inerente aos poderes que lhe foram atribuídos.

No âmbito subjetivo de aplicação desta Norma Regulamentar incluem-se as associações mutualistas que foram identificadas no Despacho n.º 11392-A/2018, de 29 de novembro, do Ministro das Finanças e do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

No âmbito objetivo de aplicação, incluem-se várias categorias de informação a prestar à ASF destacando-se, para efeitos deste Relatório, a informação sobre modalidades de benefícios de segurança social e o relacionamento com os associados e subscritores dessas modalidades, que releva essencialmente para efeitos do exercício pela ASF do poder previsto na alínea g) do n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 59/2018, de 2 de agosto.

Para além de informação individualizada sobre cada modalidade de benefícios de segurança social em distribuição ou fechada, mas ainda em vigor, aquela Norma Regulamentar centra-se no modo como é prestada informação aos associados e subscritores, no conteúdo da política de tratamento dos associados e subscritores e da gestão de reclamações, bem como sobre a distribuição de modalidades de benefícios de segurança social.

Salienta-se, ainda, a publicação da **Norma Regulamentar n.º 10/2020-R, de 3 de novembro**, bem como da **Norma Regulamentar n.º 11/2020-R, de 3 de novembro**, as quais visam a regulação da prestação de informação à ASF por parte de empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, respetivamente, para efeitos de supervisão, incluindo a vertente comportamental. Estas normas regulamentares procedem ao ajustamento da prestação de informação pelas entidades supervisionadas à ASF, tendo sido aproveitado o impulso regulamentar para adequar o reporte à evolução das exigências do processo de supervisão.

No final do ano, foi ainda emitida a **Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro**, que visa regulamentar o RJDSR.

Apesar de o acervo regulamentar adotado pela ASF ao abrigo do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, assegurar a densificação de parte das disposições previstas no novo RJDSR, impunha-se atualizar a regulamentação em função das alterações trazidas pelo novo regime.

Assim, foram atualizadas as referências às categorias de mediadores de seguros e de distribuidores de seguros e regulamentado o registo dos mediadores de seguros a título acessório.

Atendendo às exigências legais acrescidas em matéria de idoneidade aos candidatos a mediador de seguros, de resseguros e de seguros a título acessório e de requisitos em matéria de avaliação de participações qualificadas, procura-se que, em ambas as matérias, se apliquem procedimentos de avaliação equiparados aos aplicáveis às empresas de seguros e de resseguros.

Através da Norma Regulamentar em apreço concretiza-se ainda o dever de os mediadores de seguros e de seguros a título acessório disporem de procedimentos adequados à gestão de reclamações, garantindo práticas uniformes e facultando aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados indicações sobre os procedimentos que podem esperar, em linha com as Orientações relativas ao tratamento de reclamações por mediadores de seguros emitidas pela EIOPA.

São também revistos os critérios específicos aplicáveis aos corretores de seguros em matéria de dispersão de carteira, atualizando-se os mesmos face às mudanças significativas no mercado segurador ocorridas desde a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de dezembro, e concretizam-se os procedimentos a observar pelos mediadores de seguros e de seguros a título acessório para prestação de informação à ASF, conforme previsto no novo RJDSR.

Finalmente, procurando-se obstar à dispersão das disposições regulamentares aplicáveis aos mediadores de seguros, de resseguros e de seguros a título acessório, a ASF optou por incluir na Norma Regulamentar em apreço, além do conteúdo constante da Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de dezembro, as matérias referentes à definição das condições mínimas do seguro de responsabilidade civil profissional a celebrar por mediadores de seguros, resseguros e de seguros a título acessório e ao relato financeiro dos mediadores de seguros, de resseguros e de seguros a título acessório, revogando a já referida Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de dezembro, a Norma Regulamentar n.º 18/2007-R, de 31 de dezembro, e a Norma Regulamentar n.º 15/2009-R, de 30 de dezembro.

1.1.2. Cartas-Circulares e Circulares

Em 2020, a ASF emitiu **treze cartas-circulares**, oito das quais incidindo sobre as medidas de flexibilização e recomendações no âmbito da situação excecional do surto pandémico do Coronavírus e respetiva atualização, já anteriormente referidas, quatro sobre a temática do BCFT e uma sobre a divulgação de um questionário elaborado pela EIOPA relativo a custos e desempenho passado de produtos de investimento com base em seguros e produtos de pensões individuais.

No mesmo período, a ASF também emitiu **cinco circulares**, três delas com recomendações relacionadas com a COVID-19, conforme já referido.

Merece especial destaque, neste âmbito, a **Circular n.º 2/2020, de 3 de novembro**, relativa a informação sobre o termo do período de transição da saída do Reino Unido da União Europeia.

A passagem do Reino Unido a “país terceiro” à União Europeia concretizou-se em 1 de fevereiro de 2020, mas foi após o fim do período de transição que o direito da União deixou de ser aplicável ao Reino Unido e no seu território, incluindo o regime que resulta da Diretiva Solvência II e da Diretiva sobre a Distribuição de Seguros. No dia 31 de dezembro de 2020 terminou o período de transição fixado no artigo 126.º do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica.

As empresas de seguros sediadas no Reino Unido deixaram de beneficiar do sistema de “passaporte da União Europeia” e de poder exercer atividade seguradora ao abrigo da liberdade de estabelecimento ou da liberdade de prestação de serviços, a não ser que estabeleçam uma sucursal de empresa de seguros de país terceiro em Portugal que deve cumprir as condições fixadas nos artigos 214.º a 232.º do RJASR.

De igual forma, os mediadores de seguros residentes ou sediados no Reino Unido deixaram também de beneficiar do sistema de “passaporte da União Europeia” e de poder exercer atividade em território português.

Para contribuir para a adequada preparação para as consequências jurídicas que decorrem da saída do Reino Unido da União Europeia, a ASF, reiterando o teor da Circular n.º 1/2018, de 25 de outubro, recordou o dever de as empresas de seguros e os mediadores de seguros sediados no Reino Unido que exercem atividade em território Português disponibilizarem informação adequada aos tomadores de seguros, segurados e beneficiários.

2. Entendimentos em matéria de conduta de mercado

Os entendimentos emitidos regularmente pela ASF, disponíveis no sítio da ASF na Internet, pretendem contribuir para a consolidação e disciplina do mercado e incidem sobre a aplicação de regras legais e regulamentares, enquadrando a atividade do setor segurador e do setor dos fundos de pensões.

O contexto vivido em 2020, contribuiu para a diminuição do número de entendimentos emitidos pela ASF, importando relevar ao nível:

- **dos seguros**⁷, os entendimentos relativos: à extensão da validade da “carta verde”; à informação relativa ao aviso de pagamento do prémio; ao conceito de doença pré-existente no âmbito do seguro de saúde (2 entendimentos); à condição especial de seguro multiriscos habitação que cobre louças sanitárias; ao seguro de acidentes pessoais dos bombeiros profissionais e voluntários; ao seguro de responsabilidade civil pelas oficinas que adaptem ou reparem veículos utilizadores de gás de petróleo liquefeito (GPL) ou gás natural comprimido e liquefeito; e ao regime do *lay off* na sequência da situação epidemiológica do COVID-19 / seguro de acidentes de trabalho para trabalhadores por conta de outrem.
- **da distribuição de seguros e resseguros**, o entendimento referente à alteração da denominação do prestador de serviços / averbamento ao termo de abertura do livro de reclamações.

⁷Disponível para consulta em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/504D5C21-8E71-424C-ABF8-223ECFF80B31,frameless.htm?NRMODE=Published>



Atividade
de supervisão
e enforcement
da conduta
de mercado



1. Atividade de supervisão comportamental



supervisão comportamental é realizada através de ações *on-site* e *off-site*, consoante a informação a analisar seja recolhida ou não em deslocação, física ou à distância, às instalações das entidades supervisionadas.

As ações *on-site* podem ser “credenciadas”, quando os técnicos de supervisão se apresentam nessa qualidade, com ou sem aviso prévio, ou designadas como “cliente-mistério”, quando os técnicos se apresentam como potenciais clientes.

As atividades de supervisão incluem ações de carácter regular associadas ao reporte à ASF e aos deveres de divulgação obrigatória, ações planeadas em função dos resultados dos modelos de avaliação dos riscos dos operadores (empresas de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e mediadores) e ações de carácter extraordinário, decorrentes, quer de denúncias ou factos apurados por outras áreas da ASF, quer de evoluções nos mercados que justifiquem um acompanhamento circunstanciado, como foi o caso, este ano, da pandemia COVID-19.

Ao nível da supervisão de **seguros e fundos de pensões**, em 2020, conforme evidenciado no **quadro 1**, registou-se um aumento de 40% no número de ações de supervisão, explicado pelo acréscimo do número de ações *off-site*, que representaram 99% das atividades desenvolvidas, face às naturais limitações impostas pela pandemia.

Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões

| | 2019 | 2020 | Variação |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| <i>Off-site</i> | 1 254 | 1 803 | 43,8% |
| <i>On-site</i> | 46 | 21 | -54,4% |
| Total | 1 300 | 1 824 | 40,3% |

Quadro 1

Importa assinalar que as ações de supervisão *off-site* acima quantificadas não incluem as ações que tiveram origem em reclamações e denúncias, num total de 95 em 2020 (2019: 79), maioritariamente associadas aos ramos Não Vida, à semelhança da tendência verificada nos últimos anos.

Na supervisão da **mediação e novos canais**, apresentada no [quadro 2](#), também se registou um aumento das ações de supervisão, quantificado em 15%, explicado pela intensificação das atividades *off site* (95% das atividades), já que a libertação de recursos das ações *on-site* decorrente das medidas de confinamento permitiu a condução de análises temáticas.

Número de ações de supervisão – Mediação de seguros

| | 2019 | 2020 | Variação |
|-----------------|------------|------------|--------------|
| <i>Off-site</i> | 338 | 434 | 28,4% |
| <i>On-site</i> | 60 | 24 | -60,0% |
| Total | 398 | 458 | 15,1% |

Quadro 2

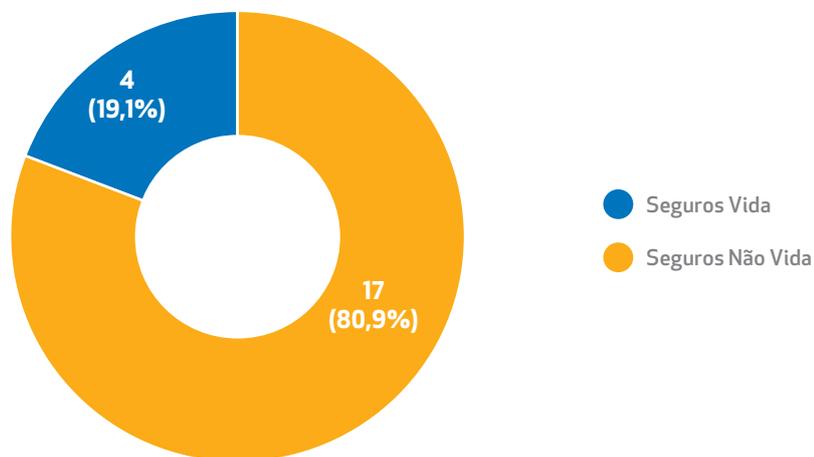
É importante sublinhar que a apreciação das atividades desenvolvidas pela ASF, em sede de supervisão comportamental, não pode ser efetuada exclusivamente com base nos elementos estatísticos ou quantitativos. Face à diversidade das matérias e práticas analisadas no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, torna-se relevante atender à abordagem qualitativa das matérias que são definidas como prioritárias em cada momento, em função da sua especial complexidade, da perceção das práticas de mercado adotadas pelos operadores, assim como de critérios de risco e das formas de acompanhamento consideradas mais adequadas a cada caso.

1.1. Supervisão *on-site*

O [gráfico 6](#) permite concluir que, no âmbito da supervisão *on-site*, 81% das inspeções efetuadas em 2020 às empresas de seguros incidiram sobre os ramos Não Vida. É de referir, no entanto, que esta análise estatística não reflete a abrangência e o grau de complexidade da avaliação efetuada em cada uma destas ações de supervisão.

Áreas da supervisão on-site – Seguros e fundos de pensões (2020)

Gráfico 6



Decorre da análise do [quadro 3](#) que, em 2020, a maior parte das ações de supervisão *on-site* credenciadas foram dirigidas aos ramos Não Vida. Este foi também o segmento de negócio objeto das ações do tipo “cliente-mistério”. Relativamente aos fundos de pensões, devido à alteração do seu regime jurídico, pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, e aos prazos previstos para a sua aplicação, as ações de supervisão *on-site* foram recalendarizadas.

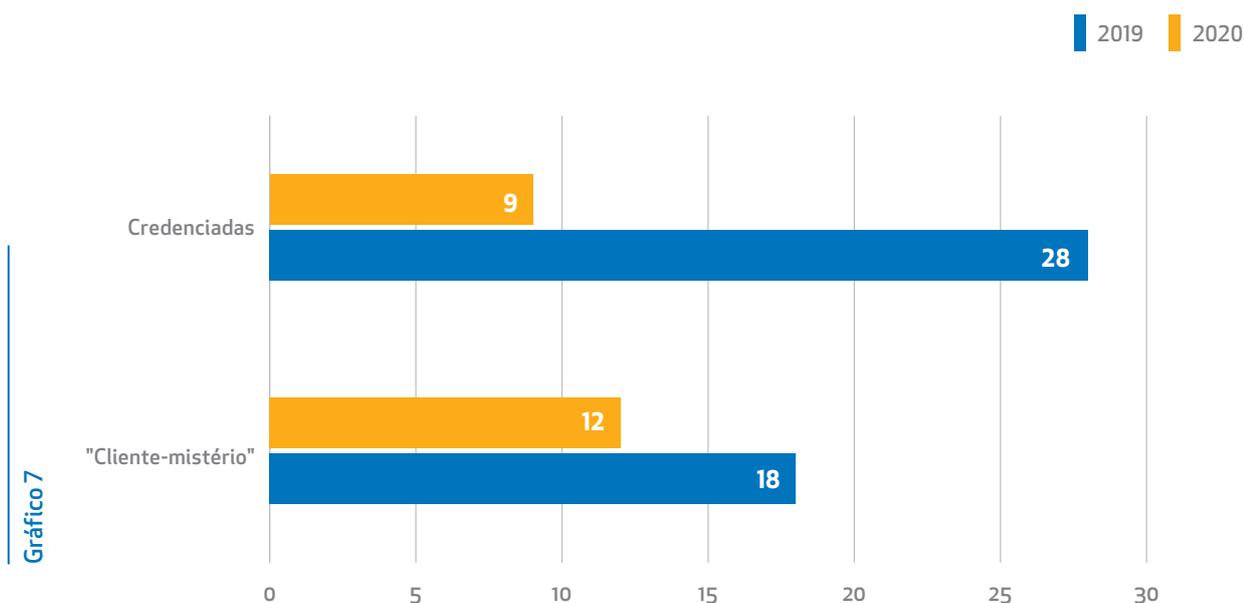
Ações de supervisão on-site por áreas – Seguros e fundos de pensões

Quadro 3

| | | | 2020 |
|--------------------|------------------|-----------|--------------|
| "Cliente-mistério" | | | 57,1% |
| | Seguros Não Vida | 12 | 100,00% |
| Subtotal | | 12 | |
| Credenciadas | | | 42,9% |
| | Seguros Vida | 4 | 44,4% |
| | Seguros Não Vida | 5 | 55,6% |
| Subtotal | | 9 | |
| Total | | 21 | |

Ambas as ações de supervisão *on-site*, credenciadas e “cliente-mistério”, e pelos motivos já mencionados, diminuiram face a 2019, conforme ilustrado no gráfico 7.

Ações de supervisão *on-site* por método – Seguros e fundos de pensões (2019 / 2020)



Nas ações “cliente-mistério”, a ASF privilegiou a monitorização das práticas de funcionamento dos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) das empresas de seguros, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, enquanto nas ações credenciadas, se salienta a análise do cumprimento dos deveres estabelecidos na Norma da Conduta de Mercado, nomeadamente no que se refere ao funcionamento da função autónoma de gestão de reclamações e do Provedor do Cliente, a análise sobre as políticas de conceção e aprovação de produtos, a regularização de sinistros e, ainda, diversas matérias relacionadas com os seguros de vida denominados por PPR (quadro 4).

Ações de supervisão on-site por matérias – Seguros e fundos de pensões

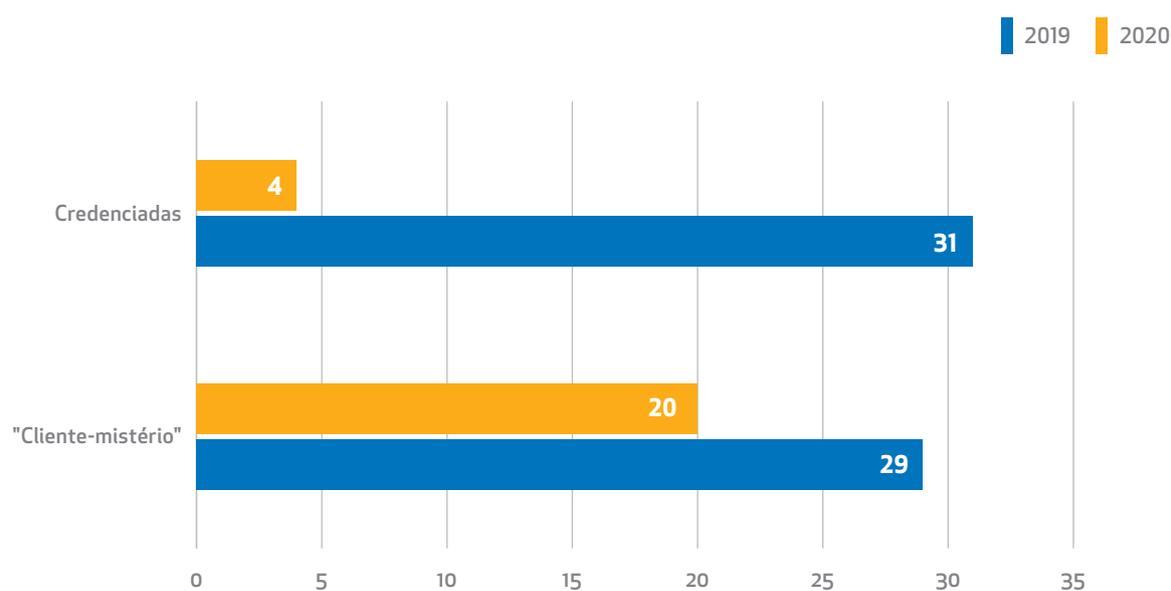
2020

| | | | |
|--------------------|--|-----------|---------|
| "Cliente-mistério" | | | 57,1% |
| | Outros | 12 | 100,00% |
| Subtotal | | 12 | |
| Credenciadas | | | 42,9% |
| | Norma Conduta de Mercado | 3 | 33,3% |
| | Regularização de sinistros exceto CPRS | 1 | 11,1% |
| | POG | 1 | 11,1% |
| | Vários | 4 | 44,4% |
| Subtotal | | 9 | |
| Total | | 21 | |

Quadro 4

Já na **mediação de seguros**, para reduzir a interação direta com os operadores, privilegiaram-se as ações "cliente-mistério", num total de 20 face a quatro ações credenciadas, conforme apresentado no gráfico 8.

Distribuição das ações de supervisão on-site por método – Mediação de seguros (2019 / 2020)



Quanto ao enfoque das ações *on-site*, apresentado no [quadro 5](#), a verificação do exercício não autorizado continuou a merecer a maior atenção da ASF na área da mediação de seguros, com destaque:

- nas ações “cliente mistério”, para a confirmação da efetiva cessação de atividade de operadores com registo de mediadores cancelado;
- e nas ações credenciadas, para a avaliação do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos, tais como o registo junto da ASF, a disponibilização do livro de reclamações e a formação das PDEDS.

Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros em 2020 – Mediação de seguros

| | Credenciadas | "Cliente-mistério" |
|--|--------------|--------------------|
| Exercício não autorizado | 36,4% | 79,2% |
| Comercialização de contratos de seguro (negociação, proposta, deveres de informação e colocação de riscos) | 9,1% | 0,0% |
| Requisitos legais aplicáveis às PDEDS / Membros do órgão de administração responsáveis pela atividade | 18,2% | 4,2% |
| Sistema de comercialização através de redes de distribuição | 9,1% | 0,0% |
| Requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / Livro de reclamações | 27,3% | 16,7% |

Quadro 5

1.2. Supervisão *off-site*

Em 2020, as ações de supervisão *off-site* nos **seguros e fundos de pensões** dirigiram-se em 53% dos casos ao ramo Vida, devendo-se esta preponderância, essencialmente, à análise dos DIFs⁸ dos produtos de seguros designados como PRIIPs⁹, reportados pelos operadores¹⁰.

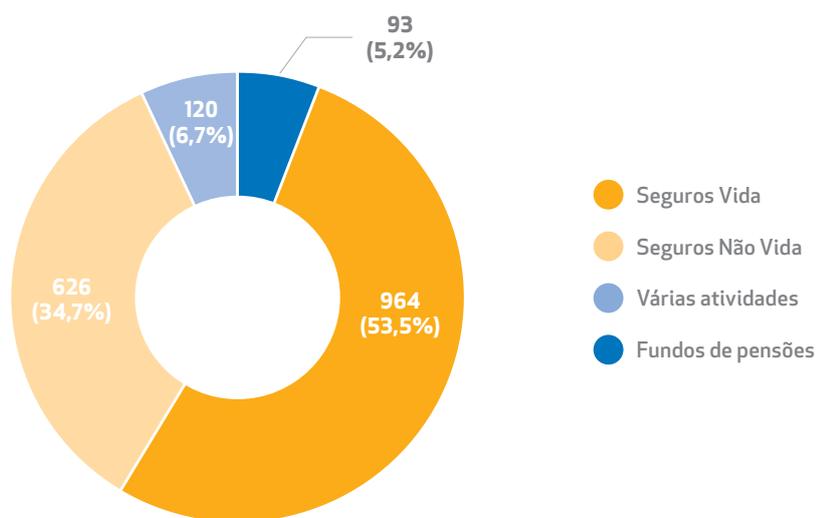
⁸ Definidos no Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017 (JO, L, 100, de 12-04-2017, p. 1).

⁹ No âmbito do Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014 (JO, L, 352, de 09-12-2014, p. 1).

¹⁰ Em cumprimento do estabelecido na Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, que aprovou o regime jurídico dos PRIIPs.

No entanto, salienta-se, igualmente, o acompanhamento das práticas adotadas pelas empresas de seguros no domínio dos ramos Não Vida, os quais representaram 35% das iniciativas enquadradas neste tipo de supervisão (gráfico 9).

Áreas das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões (2020)



O quadro 6 apresenta as ações de supervisão *off-site* por área, onde se destaca a relevância das atividades relativas à análise das informações reportadas pelos operadores (86%).

A análise das informações reportadas incidiram na sua maioria sobre o ramo Vida, e relacionaram se, especialmente, com notificações de DIFs, com a monitorização do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização¹¹, com o reporte extraordinário a vigorar enquanto se mantiver esta situação excecional de pandemia, e com os reportes periódicos sobre a prevenção do BCFT, bem como sobre os procedimentos adotados pelas empresas de seguros no âmbito da prevenção da fraude e da gestão de reclamações.

¹¹De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

Os ramos Vida e Não Vida constituíram as principais áreas das ações de supervisão sobre os sítios dos operadores na Internet, representando, cada uma, cerca de 36% deste tipo de ações. Esta metodologia mostrou-se mais apropriada ao controlo das publicações obrigatórias efetuadas pelas respetivas empresas de seguros.

Uma grande parte das ações realizadas na sequência de outras fontes de informação estava relacionada com assuntos enquadrados no ramo Vida (93%).

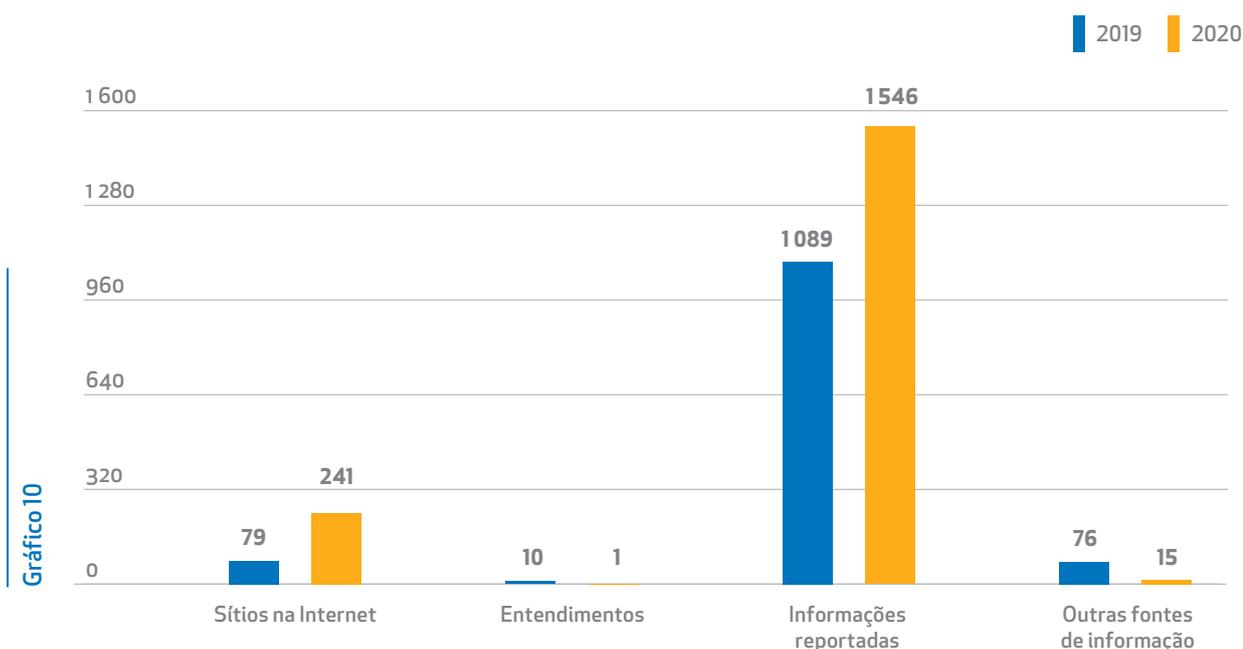
Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões

| | | | 2020 |
|------------------------------------|-------------------|-------------|--------------|
| Sítios na Internet | | | 13,4% |
| | Fundos de pensões | 31 | 12,9% |
| | Seguros Vida | 88 | 36,5% |
| | Seguros Não Vida | 87 | 36,1% |
| | Várias atividades | 35 | 14,5% |
| Subtotal | | 241 | |
| Entendimentos | | | 0,1% |
| | Seguros Não Vida | 1 | 100,0% |
| Subtotal | | 1 | |
| Informações reportadas | | | 85,8% |
| | Fundos de pensões | 61 | 4,0% |
| | Seguros Vida | 862 | 55,8% |
| | Seguros Não Vida | 538 | 34,8% |
| | Várias atividades | 85 | 5,5% |
| Subtotal | | 1546 | |
| Outras fontes de informação | | | 0,8% |
| | Fundos de pensões | 1 | 6,7% |
| | Seguros Vida | 14 | 93,3% |
| Subtotal | | 15 | |
| Total | | 1803 | |

Quadro 6

A análise comparativa com o exercício de 2019, ilustrada no [gráfico 10](#), revela que as ações *off-site* com origem em informações reportadas foram ainda mais predominantes. Observa-se, também, um crescimento nas ações com base nos sítios dos operadores na Internet enquanto se observa um decréscimo nas ações originadas em outras fontes de informação.

Origem das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões (2019 / 2020)



Foram ainda efetuadas 95 ações na sequência de reclamações ou denúncias, as quais se centraram principalmente nos ramos Não Vida, à semelhança do que havia sucedido em 2019. Saliente-se, porém, que este tipo de ações aumentou face ao ano transato, em que foram consideradas 79 reclamações.

Apesar de estas ações não estarem incluídas na informação estatística anteriormente apresentada, constituem uma parte não despreciable da atividade regular da ASF e representam uma oportunidade adicional para a identificação de matérias prioritárias suscetíveis de justificar novas ações por parte da ASF, tanto na área da supervisão como na área regulatória.

Quanto aos temas das ações de supervisão *off-site*, apresentados no [quadro 7](#), assumiu especial relevo, além da já referida análise dos PRIIPs, o controlo das publicações obrigatórias pelos operadores, num total de 320 ações, efetuadas através dos sítios dos operadores na Internet ou através de informações reportadas.

Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões

2020

| | | | |
|------------------------------------|--|-------------|--------|
| Sítios na Internet | | | |
| | Publicações obrigatórias | 192 | 79,7% |
| | Informação pré-contratual | 1 | 0,4% |
| | Informação contratual | 5 | 2,1% |
| | Outras práticas incorrectas | 1 | 0,4% |
| | Outros | 42 | 17,4% |
| Subtotal | | 241 | |
| Entendimentos | | | |
| | Informação contratual | 1 | 100,0% |
| Subtotal | | 1 | |
| Informações reportadas | | | |
| | Publicações obrigatórias | 128 | 8,3% |
| | Informação pré-contratual | 32 | 2,1% |
| | Informação contratual | 55 | 3,6% |
| | Informação durante a vigência | 11 | 0,7% |
| | Branqueamento de capitais | 17 | 1,1% |
| | CPRS | 63 | 4,1% |
| | Norma Conduta de Mercado | 218 | 14,1% |
| | Regularização de sinistros exceto CPRS | 1 | 0,1% |
| | Pagamento dos prémios | 53 | 3,4% |
| | Notificação - Produtos Vida | 4 | 0,3% |
| | Notificação de KIDs – PRIIPS | 593 | 38,4% |
| | Reportes comportamentais Diversos | 236 | 15,3% |
| | Vários | 109 | 7,1% |
| | Outros | 26 | 1,7% |
| Subtotal | | 1546 | |
| Outras fontes de informação | | | |
| | Publicidade | 1 | 6,7% |
| | Informação pré-contratual | 1 | 6,7% |
| | Informação contratual | 2 | 13,3% |
| | Informação durante a vigência | 1 | 6,7% |
| | Incumprimento contratual | 2 | 13,3% |
| | Discriminação - deficiência/risco agravado | 7 | 46,7% |
| | Reportes comportamentais Diversos | 1 | 6,7% |
| Subtotal | | 15 | |
| Total | | 1803 | |

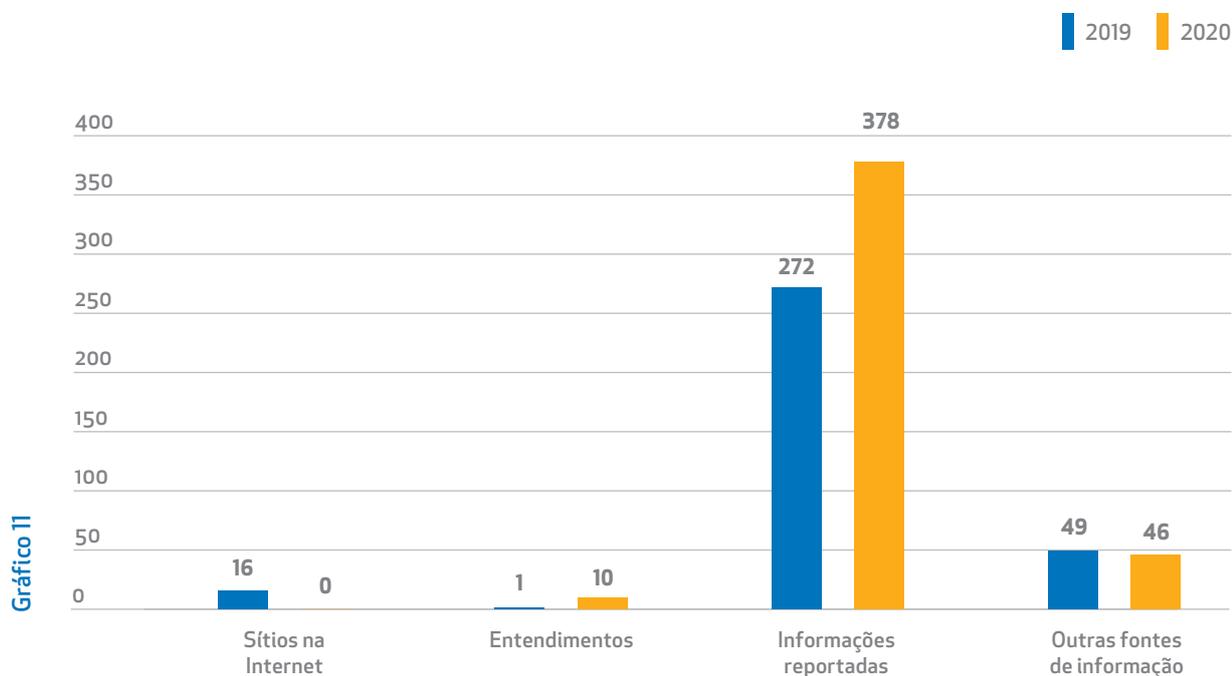
Quadro 7

Relativamente à supervisão *off-site* da atividade de **mediação de seguros**, em 2020, a ASF intensificou o número de ações realizadas, conforme se pode verificar no [gráfico 11](#).

Nesse âmbito, foi mantido o foco das ações com base em informações reportadas pelas entidades supervisionadas à ASF, na sua maioria decorrentes de reportes obrigatórios definidos na legislação e regulamentação em vigor. Sublinha-se que a aprovação da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, veio operacionalizar vários reportes estipulados pelo RJDSR, pelo que, sem prejuízo de alguns reportes apenas se iniciarem em 2022, esta tendência poderá ser acentuada no futuro, considerando que a ASF virá a receber um conjunto de informação sobre o mercado que até ao momento não dispõe de forma sistemática e que lhe permitirá efetuar uma avaliação mais abrangente, dos vários vetores de atuação dos operadores.

Verificou-se, ainda, um aumento significativo dos casos referentes ao tratamento de inquéritos e estudos / análises de mercado, justificados pela pandemia COVID-19.

Origem das ações de supervisão *off-site* – Mediação de seguros (2019 / 2020)



Em 2020 foram conduzidas três **análises temáticas**, integradas num trabalho mais transversal que não se circunscreveu à supervisão comportamental, onde se pretendeu, não só diagnosticar as matérias objeto de análise, mas também identificar oportunidades de atuação preventiva por parte da ASF.

Os temas abordados foram o seguro de saúde em Portugal, a micromobilidade e o seu impacto no setor segurador e os meios e procedimentos relativos ao aviso de pagamento.

O seguro de saúde em Portugal

À semelhança do que sucede na generalidade dos países mais desenvolvidos, tem-se vindo a assistir em Portugal a uma maior apetência para a contratação de seguros de saúde, tanto a nível individual como a nível das empresas, enquanto benefício social oferecido aos trabalhadores.

Neste contexto de procura crescente, têm surgido novos operadores e novos produtos que procuram ir ao encontro das necessidades e das preferências dos clientes, incluindo também as transformações decorrentes da digitalização da economia, justificando, por parte da ASF, um acompanhamento mais próximo.

Com o objetivo de reforçar a proteção dos consumidores de seguros, o plano de acompanhamento traçado pela ASF abrangeu, em 2020, três iniciativas: uma atividade estritamente de supervisão, em que se efetuou um estudo detalhado junto das empresas de seguros a operar em Portugal sobre as práticas e os procedimentos atuais, e outras duas iniciativas que privilegiaram a interação com diferentes interlocutores, com vista à identificação de alguns pontos de reflexão e oportunidades de melhoria, cujas possíveis respostas ou soluções estão atualmente em estudo na ASF.

Trata-se de um trabalho continuado, que se espera desenvolver ao longo do ano de 2021 com novas atividades e desafios.

Estudo sobre as práticas e os procedimentos atuais

Para o efeito, a ASF dirigiu ao mercado segurador um **pedido de informação** bastante alargado e centrado nos produtos de saúde, abrangendo um **universo de 27 empresas de seguros**.

Através deste estudo foi possível conhecer em detalhe o panorama dos seguros de saúde em Portugal, incluindo um levantamento exaustivo dos produtos e dos serviços disponibilizados pelas empresas de seguros.

Tendo este estudo decorrido em ano de pandemia, procurou-se igualmente conhecer as iniciativas, neste âmbito, tomadas pelas empresas de seguros em análise, desde a mobilização das linhas de assistência aos clientes até ao lançamento de novos produtos especificamente desenhados para acautelar algumas das despesas médicas decorrentes desta nova doença.



Apesar de a maioria dos seguros de doença excluir pandemias, as empresas de seguros procuraram estar próximas dos seus segurados, adaptando rapidamente alguns dos seus produtos e procedimentos, tentando, na medida do possível, ir ao encontro das necessidades dos clientes.

Focus group

Para fomentar e enriquecer a reflexão e partilha de experiências, preocupações e sugestões, a ASF organizou três sessões de *focus group* para auscultação dos principais *stakeholders* na área da saúde em Portugal, abrangendo, para além de personalidades com contributos a dar nesta matéria, entidades relacionadas com o setor segurador, com os consumidores, com os prestadores de cuidados de saúde e com as universidades.

Esta iniciativa permitiu identificar desafios na área da regulação na procura de uma maior contextualização, baseada na realidade vivida pelo setor e mais centrada na governação dos seguros de saúde, sempre com o objetivo final de proteção dos consumidores de seguros e de equilíbrio do funcionamento do mercado.

Inquéritos ao mercado

Foram efetuados simultaneamente três **inquéritos** sobre os seguros de saúde dirigidos aos **consumidores**, aos **profissionais de seguros** e aos **profissionais de saúde**.

Estes inquéritos permitiram à ASF conhecer, para cada uma das classes acima referidas, as necessidades identificadas para os seguros de saúde, a avaliação efetuada sobre estes seguros e os desafios futuros perspetivados para os mesmos.

A micromobilidade e o seu impacto no setor segurador

O futuro da mobilidade urbana sustentável é um dos tópicos em agenda a nível global.

A micromobilidade assume, neste contexto, grande relevância, enquanto utilização de meios de transporte que incluem veículos ligeiros como trotinetes, bicicletas, *segways* ou outros meios de transporte pequenos, normalmente elétricos, destinados a percorrer distâncias curtas.

Estas novas formas de mobilidade colocam grandes desafios e oportunidades para todo o setor segurador: reguladores, empresas de seguros, supervisores e fundos de garantia.

Com o objetivo de diagnosticar as necessidades e os desenvolvimentos a este nível no mercado segurador nacional, a ASF conduziu um **inquérito** junto dos operadores, tendo-se identificado a necessidade de regulamentar esta matéria. A nível europeu, encontra-se em curso a revisão da Diretiva 2009/103/CEE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade, destacando-se, em especial, a matéria do seu respetivo âmbito de aplicação.

Encontra-se, por isso, em discussão uma eventual harmonização a nível europeu do tratamento dos veículos elétricos leves (LEV, no acrónimo inglês de *light electric vehicles*). No entanto, independentemente da opção do legislador europeu, e considerando a natureza de harmonização mínima da referida diretiva, caberá também ao legislador nacional ponderar a solução que melhor se adegue à realidade nacional aquando dos trabalhos de revisão do RJSORCA.

A micromobilidade é um dos temas relevantes a ter em consideração no âmbito dos trabalhos de revisão da Diretiva sobre o seguro de responsabilidade civil automóvel. Caberá, no entanto, a Portugal, a adoção da solução na legislação nacional que, dentro no quadro da legislação europeia, melhor se adegue às características do seu mercado.



Meios e procedimentos relativos ao aviso de pagamento

Com vista a melhorar a informação prestada pelas empresas de seguros junto dos tomadores de seguros, torná-la mais transparente, abrangente e rigorosa, promover a qualidade do serviço

prestado ao consumidor e favorecer a concorrência, a ASF tem em curso um estudo sobre os conteúdos dos avisos-recibos, procurando aferir se deles consta a informação relevante para o tomador de seguro/segurado e para o consumidor em geral.

Neste sentido, a ASF dirigiu ao mercado segurador um inquérito com vista a identificar o principal meio utilizado para o envio dos avisos de pagamento (carta, e-mail, área de cliente, SMS ou outras), bem como o conteúdo constante dos mesmos. Nesse âmbito, foi igualmente solicitado um exemplar de aviso-recibo por ramo de atividade.



As conclusões desta análise irão auxiliar à emissão de recomendações ou, eventualmente, à adoção de nova regulamentação sobre esta matéria.

1.3. Principais temas objeto da atividade de supervisão em 2020

1.3.1. Seguros

Documentos de Informação Fundamental (DIFs)

O Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014, alterado pelo Regulamento (UE) n.º 2016/2340, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, regula os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e produtos de investimento com base em seguros.

Por sua vez, o Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017, complementou o Regulamento (UE) n.º 1286/2014, estabelecendo normas técnicas de regulamentação no que diz respeito à apresentação, ao conteúdo, ao reexame e à revisão dos DIFs, bem como às condições para o cumprimento do requisito de fornecimento de tais documentos.

A operacionalização do regime jurídico dos PRIIPs no ordenamento jurídico nacional foi efetuada pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, estabelecendo o artigo 5.º a obrigatoriedade de os DIFs serem notificados à ASF com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data pretendida para a respetiva disponibilização, e prevendo a possibilidade de serem divulgados no sítio desta Autoridade na Internet.

De modo a facilitar o reporte pelos operadores das referidas notificações e a agilizar os procedimentos de análise pela ASF da estrutura dos DIFs e possibilitar a sua publicação no seu sítio na Internet, a ASF desenvolveu um processo de supervisão relativo à comercialização dos PRIIPs.



Assim, durante 2020, as ações de supervisão sobre esta matéria tiveram como principal objetivo verificar o cumprimento dos requisitos, estabelecidos pelo Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017, no que diz respeito à sua estrutura.

Esta análise permitiu também detetar casos de informação incorreta previamente à sua divulgação aos potenciais clientes. Sempre que considerou necessário, a ASF solicitou alterações àqueles documentos ou esclarecimentos sobre o seu conteúdo.

Documento de Informação sobre Produto de Seguros (DIPS)

Os n.ºs 5 a 9 do artigo 20.º da Diretiva (UE) n.º 2016/97, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, estabelecem a obrigação do distribuidor de seguros prestar ao cliente as informações pertinentes sobre o produto de seguros, de forma compreensível, de modo a permitir que o cliente tome uma decisão informada, tendo em conta a complexidade do produto de seguros e o tipo de cliente.

Relativamente à distribuição de produtos de seguros dos ramos Não Vida, aquelas informações são prestadas através de um documento normalizado de informação sobre o produto de seguros, em papel ou noutro suporte duradouro, o qual é elaborado pelo respetivo produtor.

Tendo em consideração a relevância daquele documento na prestação de informação pré contratual, a ASF procedeu a uma análise, por amostragem, de documentos utilizados pelos distribuidores, sendo relevante sinalizar a continuidade deste acompanhamento em sede de ação de supervisão *on-site*, com vista a garantir a adequação dos DIPS ao modelo constante do Regulamento de Execução (UE) n.º 2017/1469, da Comissão, de 11 de agosto de 2017.



POG: Política de conceção e aprovação dos produtos

Nos termos do artigo 153.º do RJASR, as empresas de seguros devem definir uma política de conceção e aprovação de produtos de seguros, tendo em consideração todas as fases contratuais e assegurar que a mesma é adequadamente implementada e o respetivo cumprimento monitorizado, nos termos previstos em regulamentação e atos delegados da Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016.

Face à importância desta matéria, a ASF colocou especial enfoque no processo de conceção e aprovação dos produtos, sendo este tema tratado nas ações de supervisão *off-site* realizadas em 2020.

Contratos do ramo Vida

As ações de supervisão *on-site* e *off-site* sobre a informação contratual dos produtos do ramo Vida prosseguiram o objetivo de monitorizar o cumprimento do regime em vigor pelas empresas de seguros na celebração dos contratos, a adequação das cláusulas, bem como a adoção das recomendações efetuadas pela ASF, na sequência de anteriores ações ou ainda através de cartas circulares anteriormente emitidas.

Em especial o registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários designados em caso de morte¹² (Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, e Norma Regulamentar n.º 14/2010-R, de 14 de outubro¹³, republicada pela Norma Regulamentar n.º 7/2013-R, de 24 de outubro¹⁴) continuou a merecer a atenção desta Autoridade, que prosseguiu a verificação dos procedimentos adotados pelos operadores relativamente à sua manutenção com o objetivo de melhorar a qualidade da informação prestada.

Estas ações de supervisão originaram recomendações e determinações específicas dirigidas a algumas empresas de seguros no sentido de efetuarem reajustamentos pontuais.

Seguros PPR, PPE e PPR/E: informação durante a vigência dos contratos, reembolsos e transferências para congéneres

A ASF conferiu especial atenção à informação prestada aos tomadores de seguros durante a vigência dos contratos e prosseguiu o controlo dos procedimentos adotados pelas empresas de seguros no pagamento do valor de reembolso dos contratos de seguros PPR, PPE e PPR/E,

¹² A ASF disponibiliza um serviço destinado a facultar informação sobre os contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor, que tem por base o registo central em apreço.

¹³ Publicada no *Diário da República* n.º 219, 2.ª série, de 12 de novembro de 2013.

¹⁴ Publicada no *Diário da República* n.º 26, 2.ª série, de 6 de fevereiro de 2018.

tomando em conta o previsto contratualmente, bem como as recomendações constantes da Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto¹⁵, atenta a relevância desta matéria para os tomadores e beneficiários deste tipo de contratos.

Além disso, procedeu ao acompanhamento da divulgação nos sítios das empresas de seguros na Internet, ou por estas utilizados, dos documentos exigíveis e dos prazos de pagamento do valor de reembolso daqueles contratos, de acordo com o estabelecido naquela Circular.

Continuou também a merecer especial atenção da ASF a monitorização do cumprimento dos prazos de transferências, entre empresas de seguros, de seguros de vida PPR, PPE e PPR/E, estabelecidos no n.º 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 158/2002, de 2 de julho.

Nas situações em que se revelou necessário a melhoria de procedimentos e/ou divulgação de informação, esta Autoridade emitiu instruções e efetuou a verificação do seu cumprimento. Na sequência do acompanhamento que tem sido efetuado pela ASF tem-se verificado uma diminuição das situações de falta de informação ou de atraso no processamento dos pedidos apresentados às empresas de seguros.

Medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao BCFT

A ASF prosseguiu a análise dos procedimentos adotados pelos operadores na prevenção do tipo de crimes em epígrafe, tendo efetuado, em 2020, apenas ações *off-site*, no sentido de acompanhar a implementação das medidas estabelecidas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, bem como as recomendações constantes da Circular n.º 1/2017, de 15 de fevereiro.

A monitorização contínua deste regime ao longo dos anos tem-se refletido numa evolução positiva quanto ao cumprimento das disposições aplicáveis pelos operadores. No entanto, nas situações em que se entendeu necessária a melhoria de procedimentos, esta Autoridade emitiu recomendações às entidades supervisionadas e acompanhou a sua implementação.

Procedimentos no âmbito dos sinistros de acidentes de trabalho

A ASF entendeu prolongar o ciclo de ações de supervisão *on-site* com incidência nos produtos da modalidade acidentes de trabalho, na medida em que se trata de um produto de massa, com forte influência na atuação das empresas de seguros ao nível da sua relação com os consumidores, o que assume especial acuidade numa altura em que os pressupostos da prestação do trabalho se alteraram com a adoção, sempre que possível, do teletrabalho.

¹⁵Disponível para consulta em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/17C78C13-A5FF-478B-B35E-95D692DD077C.htm>

Nestas ações são verificados os procedimentos atinentes à regularização de sinistros, mas é também desenvolvida uma análise a montante, que incide sobre o desenho dos produtos, e outra a jusante, que envolve o exame dos contratos com prestadores de serviços clínicos.

Análise dimensional das reclamações

Considerou se, ainda, adequada a análise das reclamações dos segmentos de negócio supervisionados em ações credenciadas, de modo a examinar o cumprimento das normas respeitantes ao funcionamento da unidade de gestão de reclamações, por força do disposto no artigo 6.º da Norma da Conduta de Mercado, verificando-se que as empresas de seguros, genericamente, dão cumprimento ao exigido na legislação aplicável.

Divulgações obrigatórias sobre a atividade das empresas de seguros ou de resseguros

A ASF deu sequência à monitorização da divulgação da informação pelas empresas de seguros e de resseguros sobre a sua atividade, nomeadamente no que concerne às seguintes matérias:

- Política de remuneração, no que se refere quer à publicação quer à declaração de conformidade com as recomendações emitidas pela ASF através da Circular n.º 6/2010, de 1 de abril;
- Prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 4/2005-R, de 28 de fevereiro¹⁶ com a redação dada pela Norma Regulamentar n.º 3/2008-R, de 6 de março¹⁷) e comunicação à ASF da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicados: (i) os documentos de prestação de contas anuais das empresas de seguros; e (ii) os documentos de prestação de contas consolidadas das empresas de seguros e de outras sociedades que controlem empresas de seguros;
- Recomendações dos provedores dos clientes, nos termos da Norma da Conduta de Mercado, e respetiva divulgação.

Divulgações obrigatórias sobre os seguros

A ASF deu ainda sequência à monitorização da divulgação da informação pelas empresas de seguros, nomeadamente sobre as seguintes matérias:

- Divulgação nos sítios das empresas de seguros na Internet da informação relativa aos efeitos da falta ou incorreção na indicação do beneficiário nos seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 112/2013, de 6 de agosto;

¹⁶Publicada no *Diário da República* n.º 51, 2.ª série, de 14 de março de 2005.

¹⁷Publicada no *Diário da República* n.º 56, 2.ª série, de 19 de março de 2008.

- Divulgação das carteiras dos fundos autónomos dos seguros de vida do tipo PPR, PPE e PPR/E (Norma Regulamentar n.º 5/2003-R, de 12 de fevereiro¹⁸);
- Informação a disponibilizar no sítio da ASF na Internet sobre as comissões e a rentabilidade dos PPR não ligados (Norma Regulamentar n.º 15/2008-R, de 4 de dezembro¹⁹);
- Informação geral relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros (Norma da Conduta de Mercado);
- Condições de pagamento do valor de resgate e do valor de reembolso no vencimento dos contratos de seguros de vida de capitalização e nas operações de capitalização (Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto);
- Disponibilização de informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel, nos termos previstos pela Circular n.º 2/2019, de 12 de abril;
- Dever de divulgação das medidas previstas no Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio de 2020, estipulado pela Norma Regulamentar n.º 8/2020-R, de 23 de junho.

Regularização de sinistros automóvel²⁰

Controlo de prazos

As empresas de seguros têm de observar um regime de prazos legais exigente²¹, devendo constituir um registo relativo aos prazos aplicáveis a cada um dos sinistros por si geridos, conforme disposto na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro²² (regulamentação do regime de regularização de sinistros em sede de seguro automóvel), posteriormente alterada pelas Normas Regulamentares n.ºs 7/2009-R²³ e 17/2010-R²⁴, de 14 de maio e de 18 de novembro, respetivamente.

Nos termos do artigo 5.º do referido diploma regulamentar, esta informação deve ser reportada anualmente à ASF para efeitos de supervisão²⁵. No quadro da supervisão comportamental e, em especial, ao nível do acompanhamento das práticas dos diferentes operadores, a análise deste registo assume uma relevância significativa.

¹⁸ Publicada no *Diário da República* n.º 51, 2.ª série, de 1 de março de 2003.

¹⁹ Publicada no *Diário da República* n.º 252, 2.ª Série, de 31 de dezembro de 2008.

²⁰ Tendo em consideração a relevância desta matéria, a ASF entendeu publicar, a partir de 2019, um documento autónomo sobre esta matéria, o "Relatório de Sinistros Automóvel", disponível no sítio da ASF na Internet em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/1674B142-336B-489C-902B-F241666CB011,frameless.htm?NRMODE=Published>, e no qual poderá ser encontrada informação mais detalhada.

²¹ Nos termos dos artigos 36.º e 37.º do RJSORCA.

²² Publicada no *Diário da República* n.º 20, 2.ª série, de 29 de janeiro de 2008.

²³ Publicada no *Diário da República* n.º 105, 2.ª série, de 1 de julho de 2009.

²⁴ Publicada no *Diário da República* n.º 241, 2.ª série, de 15 de dezembro de 2010.

²⁵ Cf. alteração ao artigo 5.º da Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, ex vi artigo 1.º da Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro.

Refira-se a este respeito que os incumprimentos reportados pelas empresas de seguros podem ser justificados através de informações adicionais elencadas nas instruções informáticas anexas à Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, o que reduz o número de incumprimentos, sendo, todavia, a adequabilidade das justificações ao caso concreto avaliada em sede de ações de inspeção *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro. Assim, os valores apresentados suportam um cenário estatístico que pode não corresponder exatamente à realidade efetiva dos incumprimentos, uma vez que as justificações podem não ser apropriadas ou podem ainda não ter devido fundamento.

É com base nestes pressupostos que se apresenta nos quadros seguintes a análise dos dados reportados pelos diversos operadores.

Os quadros 8 a 10 apresentam a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2020 se mantém um registo expressivo de cumprimento, pelas empresas de seguros, dos diferentes prazos aplicáveis.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente materiais

Quadro 8

| Período | Total de processos | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | Global |
|---------|--------------------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|--------|
| 2018 | 537 628 | 99,84% | 99,99% | 100,00% | 99,96% | 91,67% | 99,93% | 99,95% |
| 2019 | 520 842 | 99,76% | 100,00% | 99,91% | 99,93% | 100,00% | 99,88% | 99,90% |
| 2020 | 417 012 | 99,76% | 99,99% | 100,00% | 99,96% | 92,59% | 99,95% | 99,93% |

P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente corporais

Quadro 9

| Período | Total de processos | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | Global |
|---------|--------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 2018 | 4 003 | 99,88% | 99,94% | 99,90% | 99,93% | 99,91% | 99,91% |
| 2019 | 3 350 | 100,00% | 100,00% | 99,79% | 99,79% | 99,89% | 99,87% |
| 2020 | 3 417 | 99,03% | 100,00% | 99,88% | 99,35% | 99,78% | 99,66% |

P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos materiais e corporais

Quadro 10

| Período | Total de processos | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | Global |
|---------|--------------------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|---------------|
| 2018 | 7 654 | 99,37% | 99,99% | 99,97% | 100,00% | 99,87% | 100,00% | 99,75% | 99,83% |
| 2019 | 7 194 | 99,15% | 99,99% | 99,98% | 99,98% | 99,85% | 100,00% | 100,00% | 99,79% |
| 2020 | 6 061 | 99,18% | 100,00% | 99,98% | 99,98% | 99,88% | 100,00% | 99,88% | 99,80% |

P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Tendo exclusivamente por base as informações reportadas pelas empresas de seguros para efeitos de supervisão, foram respeitados, em termos globais, 99,93% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,66% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,80% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Em termos globais, em 2020, considerando todos os sinistros, regista-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,3% de incumprimentos (quadro 11). Importa referir ainda que o número total de processos / sinistros ocorridos em 2020 decresceu de forma significativa, o que em parte se deverá à limitação da circulação rodoviária imposta pelas restrições decorrentes da pandemia COVID-19.

Quadro 11

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos

| Período | Total de processos | Total de incumprimentos | Percentagem |
|---------|--------------------|-------------------------|-------------|
| 2018 | 549 285 | 1 191 | 0,22% |
| 2019 | 531 386 | 2 128 | 0,40% |
| 2020 | 426 490 | 1 299 | 0,30% |

No [quadro 12](#) é possível constatar que o número de sinistros com danos exclusivamente materiais é claramente determinante.

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro

Quadro 12

| Reporte | Total de processos DM ²⁶ | Total de incumprimentos DM | Total de processos DC | Total de incumprimentos DC | Total de processos DM + DC | Total de incumprimentos DM + DC |
|---------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 2018 | 537 628 | 1 112 | 4 003 | 12 | 7 654 | 67 |
| 2019 | 520 842 | 2 038 | 3 350 | 15 | 7 194 | 75 |
| 2020 | 417 012 | 1 199 | 3 417 | 39 | 6 061 | 61 |

DM: Sinistros com danos exclusivamente materiais; DC: Sinistros com danos exclusivamente corporais; DM + DC: Sinistros com danos materiais e corporais.

Tempos médios

Nos termos do n.º 9 do artigo 33.º do RJSORCA, as empresas de seguros devem disponibilizar, a qualquer interessado, informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel previstos naquele diploma.

A Circular n.º 2/2019, de 12 de abril²⁶ desta Autoridade, aplicável a todas as empresas de seguros autorizadas a explorar o ramo Veículos terrestres e/ou o ramo Responsabilidade civil de veículos terrestres motorizados em Portugal, incluindo as que exercem atividade no território português ao abrigo dos regimes de liberdade de estabelecimento ou de LPS, veio estabelecer modelos uniformes, de modo a promover a harmonização da divulgação dessa informação.

Assim, a partir de 2019, foram criadas as condições para que todas as empresas de seguros passem a reportar esta informação, seguindo os mesmos critérios de preenchimento, o que permitiu à ASF proceder à publicação dessa informação.

Atendendo à especial importância que a regularização de sinistros reveste no quadro do seguro de responsabilidade civil automóvel, numa perspetiva de conduta de mercado, foi efetuada uma análise dos tempos médios de regularização, apresentando-se de seguida, uma síntese da informação relativa a 2020²⁷.

²⁶Disponível para consulta em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/382A444C-A082-4206-B4B0-6423F310438D.htm>

²⁷Como já referido, poderá ser obtida informação mais detalhada em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/1674B142-336B-489C-902B-F241666CB011,frameless.htm?NRMODE=Published>

Para este efeito, é importante sublinhar que os tempos médios, por prazo, foram calculados para o mercado tendo em consideração o número de casos relativos a cada um dos prazos publicados por cada operador, e considerando apenas os processos em que não foram apresentadas justificações, nos termos das instruções informáticas anexas à Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, já atrás referidas. De facto, considerou-se que a utilização de toda a informação, incluindo aquela que corresponde a sinistros em que os prazos máximos legais foram incumpridos, quando por diversas razões esse incumprimento pode ser da responsabilidade do lesado, poderia desvirtuar as conclusões a retirar.

Para garantir que a informação tratada captura uma perspetiva global, não enviesada pelo tratamento de *outliers*, foram apenas considerados os prazos em que o número de casos foi superior a 10.

No [gráfico 12](#) apresentam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel sem necessidade de apresentação de justificação (em dias úteis), para cada prazo e para o total das empresas de seguros, nas coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, englobando danos exclusivamente materiais, observando-se valores em todos os casos consideravelmente inferiores aos prazos legais.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais - Responsabilidade civil e danos próprios

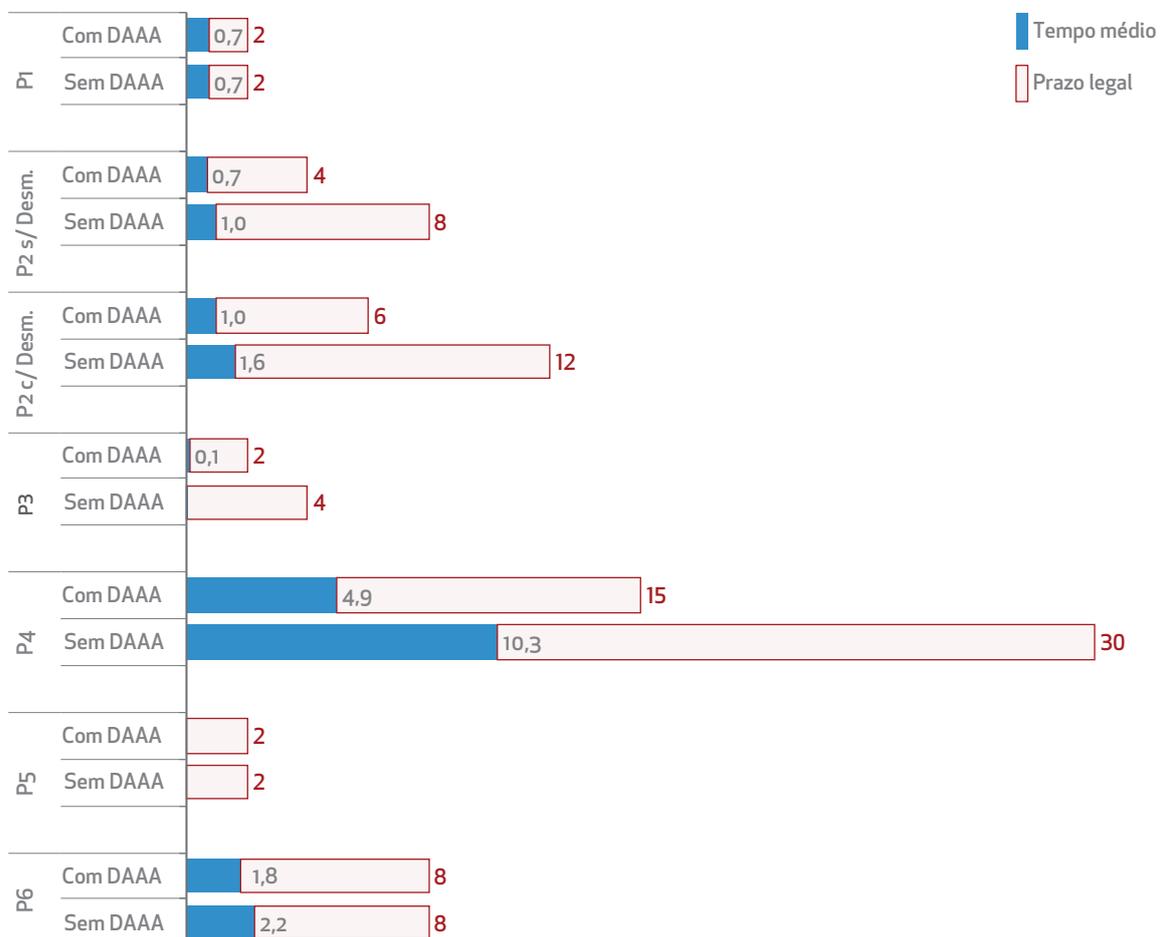


Gráfico 12

P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

No [gráfico 13](#), é possível observar-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, considerando-se agora os sinistros que deram origem a danos exclusivamente corporais, sem necessidade de apresentação de justificação. Todos os prazos são indicados em dias corridos, com exceção do prazo P11, que é contabilizado em dias úteis. Também aqui, é possível constatar que, considerando a totalidade das empresas de seguros, os tempos médios foram marcadamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA.

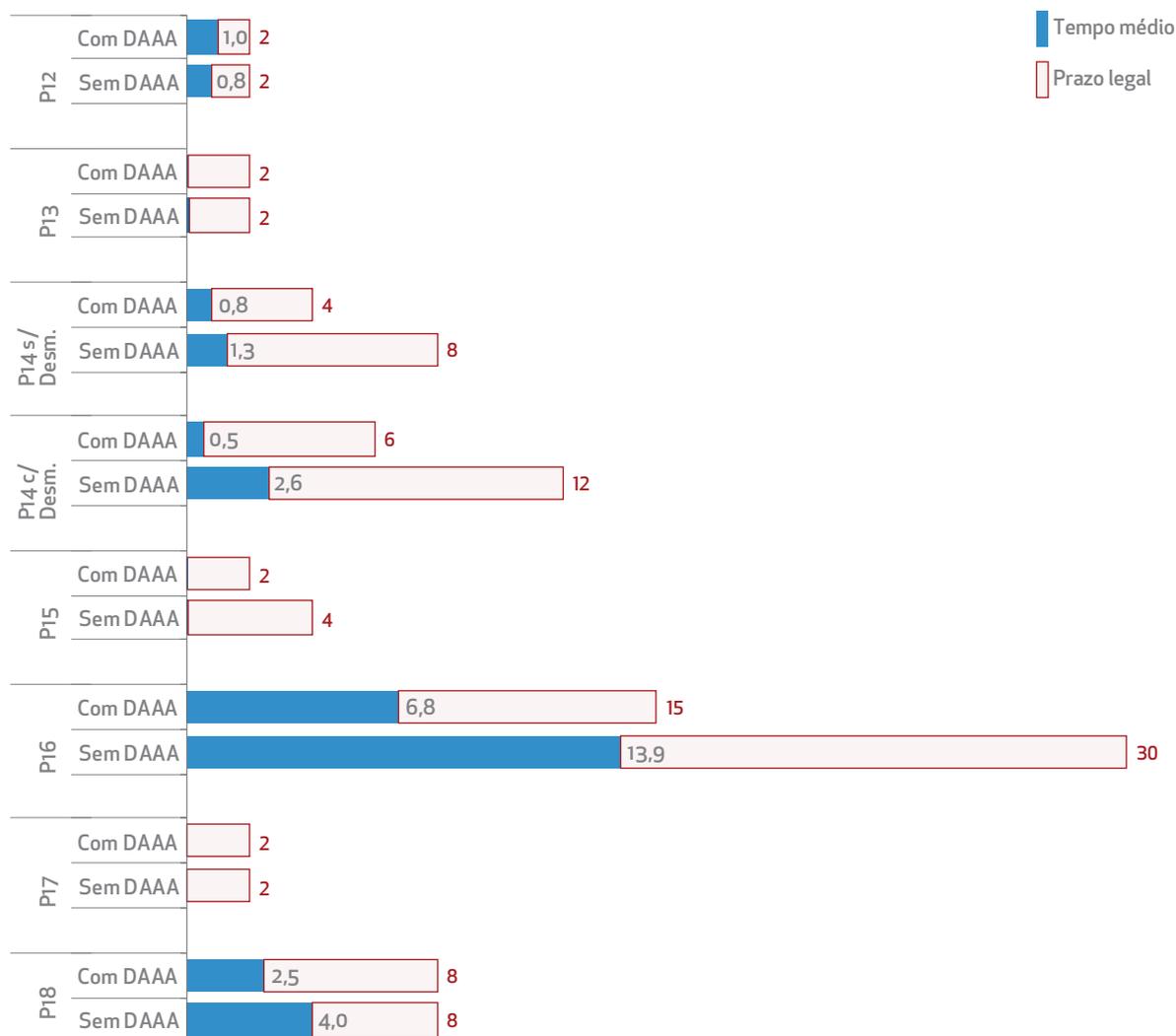
Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais – Responsabilidade civil e danos próprios



P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

Por último, no [gráfico 14](#) exibem-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel (em dias úteis) dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, para cada prazo e para o total das empresas de seguros, para as coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, considerando desta vez os casos em que se verificaram simultaneamente danos materiais e corporais. Constata-se que os tempos médios observados foram claramente inferiores aos prazos legais.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais – Responsabilidade civil e danos próprios



P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não do segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Gráfico 14

1.3.2. Fundos de pensões

Informação aos participantes, aos beneficiários e às comissões de acompanhamento

Ao nível da gestão de fundos de pensões, a ASF tem atribuído especial ênfase à monitorização da prestação de informação aos participantes e beneficiários dos fundos de pensões fechados e das adesões coletivas a fundos de pensões abertos, bem como às respetivas comissões de acompanhamento.

Assim, tendo em consideração a relevância destes aspetos, tem sido dada continuidade às ações de supervisão sobre estas matérias no sentido de verificar o cumprimento do estabelecido na legislação em vigor²⁸.

Divulgações obrigatórias sobre a atividade das sociedades gestoras de fundos de pensões

A ASF prosseguiu a monitorização da divulgação da informação pelas sociedades gestoras de fundos de pensões sobre a sua atividade, nomeadamente nas seguintes matérias:

- Política de remuneração, no que se refere quer à publicação quer à declaração de conformidade com as recomendações emitidas pela ASF através da Circular n.º 6/2010, de 1 de abril.
- Prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio²⁹) e comunicação, à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicados os documentos de prestação de contas anuais das sociedades gestoras de fundos de pensões.

Divulgações obrigatórias sobre os fundos de pensões

A ASF deu sequência à monitorização da divulgação da informação pelas entidades gestoras de fundos de pensões sobre os fundos de pensões por si geridos, nomeadamente sobre as seguintes matérias:

- Relato financeiro, nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2010-R, de 4 de junho, e comunicação, à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que está publicado esse documento para cada fundo de pensões;

²⁸O Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, com a redação dada pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, e pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, foi revogado entretanto pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho.

²⁹Publicada no *Diário da República* n.º 117, 2.ª série, de 20 de junho de 2007.

- Direitos de voto, no que se refere quer ao documento contendo as linhas gerais de orientação em matéria da política de exercício de direitos de voto nas sociedades emitentes dos valores mobiliários que integram o património dos fundos de pensões por si geridos (Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio³⁰), quer ao relatório anual, por fundo de pensões, sobre a forma como foi exercido em concreto esse direito e com a justificação das situações em que se verificou um afastamento da referida política;
- Recomendações dos provedores dos participantes e beneficiários das adesões individuais a fundos de pensões abertos, nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio, e comunicação à ASF da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicadas;
- Carteiras dos fundos de pensões abertos, bem como o valor das respetivas unidades de participação e o número de unidades de participação em circulação (Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro, republicado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, revogado entretanto pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho).

1.3.3. Mediação de seguros e novos canais

No que concerne às matérias objeto das ações de supervisão em destaque neste ponto do Relatório, para além da tendência de crescimento das análises aos reportes obrigatórios, por aumento quer da informação a reportar quer do número de entidades abrangidas pelos mesmos, a ASF desenvolveu ainda ações pontuais de recolha de determinadas informações específicas, algumas relacionadas com as consequências operacionais da situação pandémica.

Assim, constatou-se que os “Reportes Obrigatórios” e os “Inquéritos e Estudos de Mercado” traduziram mais de 50% dos factos originadores de processos de supervisão, conforme resulta do [quadro 13](#).

Importa igualmente salientar que o trabalho de supervisão abrangeu uma diversidade de temas significativa, mesmo considerando o ano atípico em causa. Em especial, sublinha-se o volume de esclarecimentos prestados às entidades supervisionadas, os quais têm revelado uma evolução crescente e que se antevê possa ainda aumentar, tendo presente a aprovação da regulamentação do RJDSR.

³⁰Publicada no *Diário da República* n.º 117, 2.ª série, de 20 de junho de 2007.

Tipo de informação que deu origem a processos de supervisão em 2020 – Mediação de seguros

| | % |
|--|-------|
| Reportes obrigatórios | 37,6% |
| Inquéritos e Estudos de Mercado | 24,2% |
| Esclarecimentos a mediadores | 9,5% |
| Ações decorrentes de factos apurados por outras áreas da ASF | 7,9% |
| Denúncias de mediador contra empresa de seguros | 5,4% |
| Outras informações ou denúncias sobre práticas de mediador | 4,1% |
| Ações de supervisão <i>on-site</i> "Cliente Mistério" | 3,9% |
| Denúncias de mediador contra mediador | 2,9% |
| Esclarecimentos a empresas de seguros | 1,9% |
| Denúncias de empresa de seguros contra mediador | 1,0% |
| Esclarecimentos a outras entidades | 0,8% |
| Ações de supervisão <i>on-site</i> Credenciadas | 0,8% |

Quadro 13

1.3.4. Publicidade

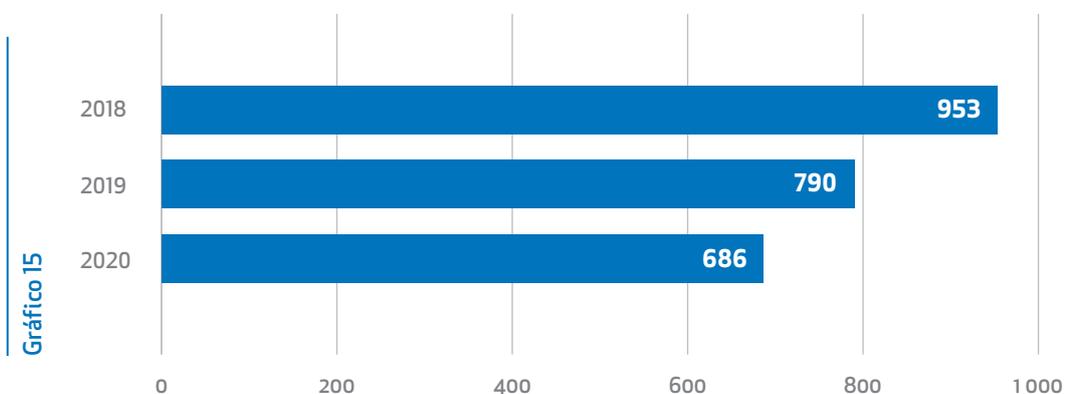
A ASF recorre a um sistema de identificação da publicidade a seguros ou a fundos de pensões divulgada através de televisão, rádio, imprensa e cartazes, que permite a sua monitorização permanente, o que possibilita uma intervenção imediata sempre que a publicidade não cumpre com as regras definidas, o que constitui também um instrumento disciplinador do mercado.

O sistema procede ao registo e à classificação, numa base de dados específica, de todos os anúncios recebidos diariamente, o que permite a realização de análises estatísticas e de estudos comparativos e, igualmente, a orientação das ações de supervisão em função do nível de risco evidenciado por cada operador.

Para além da monitorização dos meios tradicionais, a análise e supervisão da publicidade é também efetivada na sequência de denúncias, reclamações ou pedidos de esclarecimento.

No que diz respeito à monitorização sistemática da publicidade, o [gráfico 15](#) revela a manutenção da tendência decrescente dos anúncios sujeitos a análise da ASF, atingindo-se em 2020 valores próximos dos registados em 2015 e 2016 (693 e 673, respetivamente).

Evolução dos anúncios monitorizados (2018-2020)



De acordo com os elementos constantes do [quadro 14](#), observa-se uma descida significativa da publicidade nos seguros dos ramos Não Vida, com destaque para o seguro de transportes, automóvel e de acidentes pessoais. Em contrapartida, existe um aumento de anúncios qualificados como “Institucional”, os quais se referem a publicidade efetuada à atividade genericamente desenvolvida pelos operadores supervisionados, sem referência específica a produtos ou serviços. Estas oscilações parecem consentâneas com o tempo de pandemia que se viveu durante o ano de 2020³¹.

³¹ Os anúncios classificados como “Mistos” dizem respeito às publicitárias que se reportam a mais do que um ramo, tipo ou modalidade de seguro e os anúncios de “Patrocínio” respeitam ao material publicitário dos anúncios em que a entidade supervisionada assume a qualidade de patrocinadora de um programa ou evento.

Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões

| Anúncios analisados | 2019 | | 2020 | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|
| | N.º | % | N.º | % |
| Não vida | 531 | 67,2% | 370 | 53,9% |
| Seguro automóvel | 149 | 18,9% | 97 | 14,1% |
| Seguro transportes | 133 | 16,8% | 80 | 11,7% |
| Seguro de perdas pecuniárias | 97 | 12,3% | 69 | 10,1% |
| Seguro de saúde | 52 | 6,6% | 66 | 9,6% |
| Seguro de incêndio e outros danos | 21 | 2,7% | 30 | 4,4% |
| Seguro de acidentes pessoais | 69 | 8,7% | 18 | 2,6% |
| Seguro financeiro (crédito e caução) | 10 | 1,3% | 7 | 1,0% |
| Seguro de responsabilidade civil | 0 | 0,0% | 2 | 0,3% |
| Seguro de proteção jurídica | 0 | 0,0% | 1 | 0,1% |
| Vida | 22 | 2,8% | 28 | 4,1% |
| Seguro de Vida | 20 | 2,5% | 24 | 3,5% |
| Operações de gestão de fundos coletivos de reforma (Fundos de Pensões) | 0 | 0,0% | 3 | 0,4% |
| PPR/E | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% |
| Operações de Capitalização | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% |
| Mistos | 28 | 3,5% | 47 | 6,9% |
| Não se aplica | 28 | 3,5% | 47 | 6,9% |
| Institucional | 114 | 14,4% | 173 | 25,2% |
| Não se aplica | 114 | 14,4% | 173 | 25,2% |
| Patrocínio | 95 | 12,0% | 68 | 9,9% |
| Não se aplica | 95 | 12,0% | 68 | 9,9% |
| Total Geral | 790 | 100,0% | 686 | 100,0% |

Quadro 14

Em relação à publicidade, em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões³², a informação recolhida em 2020 encontra-se espelhada no [gráfico 16](#). É de destacar que o número de anúncios de referência principal (446) aumentou significativamente em relação ao número de anúncios de referência acessória (240). Em 2019 haviam sido analisados 365 anúncios de referência principal e 425 de referência acessória.

Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões (2020)

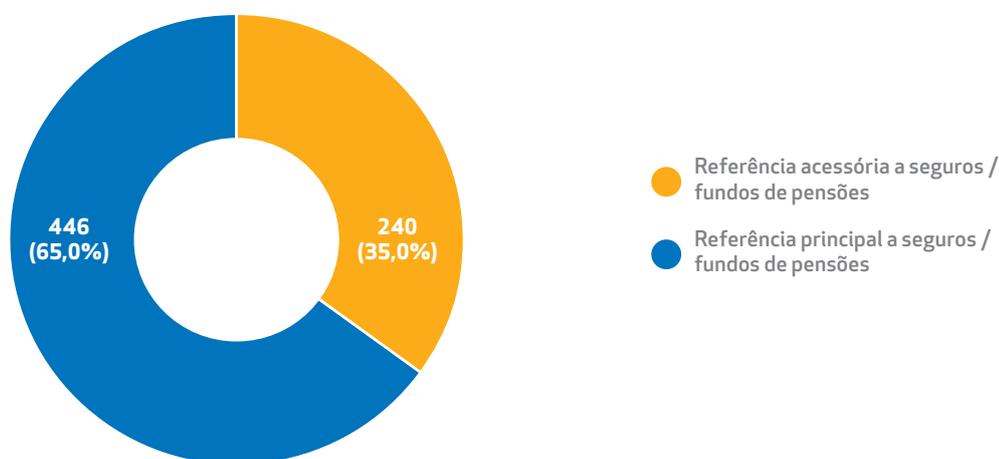


Gráfico 16

No que diz respeito especificamente aos anúncios de referência principal a produtos de seguros e fundos de pensões, 51% do total refere-se a produtos ou serviços dos ramos Não Vida, do ramo Vida e a mais do que um ramo ("Mistos"), sendo os restantes anúncios, sem referência específica a produtos ou serviços, relativos às categorias "Institucional" e "Patrocínio".

Análise às situações irregulares

Quanto às situações irregulares, sumariadas no [quadro 15](#), num universo de 686 anúncios, detetaram-se 12 anúncios com irregularidades, correspondentes a 1,7% dos anúncios analisados, que embora apresentem um aumento residual em relação a 2019 (1,5%), mantêm-se em valores muito baixos.

³²Nos anúncios classificados como referência principal, por os produtos ou serviços de seguros e fundos de pensões serem o objeto principal da mensagem publicitária, os anunciantes apenas podem ser as empresas de seguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões legalmente autorizados para o exercício da respetiva atividade.

Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões (2020)

Quadro 15

| | N.º anúncios com incumprimentos | Total de anúncios | Rácio de anúncios com incumprimentos |
|--------------------|---------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| Patrocínio | 0 | 68 | 0,0% |
| Institucional | 1 | 173 | 0,6% |
| Mistos | 3 | 47 | 6,4% |
| Não vida | 4 | 370 | 1,1% |
| Vida | 4 | 28 | 14,3% |
| Total Geral | 12 | 686 | 1,7% |

A análise da informação constante do [quadro 16](#), relativo à distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço, mostra que as irregularidades se encontram principalmente nos anúncios relativos ao ramo Vida.

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço (2020)

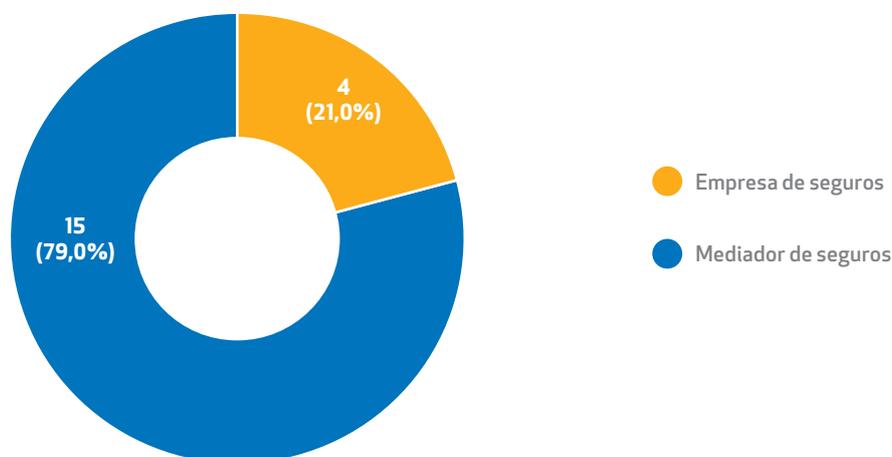
Quadro 16

| | N.º anúncios irregulares | % anúncios irregulares | N.º situações irregulares | % situações irregulares |
|----------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Institucional | 1 | 8,3% | 4 | 21,1% |
| Não se aplica | 1 | 8,3% | 4 | 21,1% |
| Mistos | 3 | 25,0% | 3 | 15,8% |
| Não se aplica | 3 | 25,0% | 3 | 15,8% |
| Não vida | 4 | 33,3% | 4 | 21,1% |
| Seguro de saúde | 4 | 33,3% | 4 | 21,1% |
| Vida | 4 | 33,3% | 8 | 42,1% |
| Seguro de vida | 4 | 33,3% | 8 | 42,1% |
| Total Geral | 12 | 100,0% | 19 | 100,0% |

Considerando a análise da distribuição das situações irregulares por tipo de operador, constata-se ([gráfico 17](#)) que a maioria dos casos é imputada a empresas de seguros (15), registando-se quatro situações relativas a publicidade de mediador de seguros. Tal como nos anos anteriores, não está associado nenhum caso a sociedades gestoras de fundos de pensões.

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de operador (2020)

Gráfico 17



No que diz respeito à distribuição de situações irregulares por matéria (quadro 17), importa realçar que, embora quatro situações sejam qualificáveis na categoria de práticas comerciais desleais, a grande maioria das situações identificadas nos anúncios, tanto de empresas de seguros como de mediadores, dizem respeito a “Identificação” e “Informações obrigatórias”, nomeadamente a identificação incompleta do operador e a não inclusão da totalidade das menções obrigatórias que devem constar na publicidade, nos termos da Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de março, relativa à publicidade³³.

Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria (2020)

Quadro 17

| | N.º situações irregulares | % situações irregulares |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Mediador de Seguros | 4 | 21,1% |
| Identificação | 2 | 10,5% |
| Informações obrigatórias (N) | 2 | 10,5% |
| Empresa de seguros | 15 | 78,9% |
| Informações obrigatórias (N) | 11 | 57,9% |
| Práticas comerciais desleais (N) | 4 | 21,1% |
| Total Geral | 19 | 100,0% |

Refira-se ainda que se continua a observar, em regra, uma preocupação dos operadores no planeamento das campanhas, no sentido de assegurar que as mesmas obedecem às regras

³³Publicada no *Diário da República* n.º 58, 2.ª série, de 24 de março de 2010.

aplicáveis, bem como um elevado cuidado na correção das irregularidades identificadas, concorrendo a monitorização sistemática e a supervisão da publicidade para a manutenção de adequados padrões de conduta de mercado nesta área.

1.3.5. Comercialização à distância e novos canais

A crescente digitalização dos modelos de negócio e da vida em sociedade, muito ligada à utilização massiva do telemóvel, tem vindo a permitir o surgimento de produtos e serviços inovadores na área seguradora e o desenvolvimento da comercialização à distância.

Em 2020, a supervisão da comercialização à distância continuou a realizar-se numa base de análise de situações de risco, usualmente relacionadas com a publicidade ou que chegam, de outro modo, ao conhecimento da ASF.

Verifica-se a existência de uma relação sinérgica entre a supervisão da publicidade e a supervisão da comercialização à distância, sendo frequentes as situações em que a análise da publicidade implica a análise dos sítios dos operadores, nomeadamente com vista ao aprofundamento da informação sobre as características dos produtos ou serviços publicitados.

1.4. Insurtech

Os desenvolvimentos no campo da *Insurtech*, acelerados no contexto da pandemia COVID-19, têm vindo a modificar a indústria dos seguros e a constituir-se como desafios para a regulação e a supervisão. O surgimento de novos canais de distribuição, novos produtos, novos operadores e novas formas de cooperação entre incumbentes e *start-ups*, vem aumentar a complexidade do exercício da supervisão.

A ASF procura estar atenta à evolução nesta área, tanto a nível nacional, como internacional. Em Portugal, no âmbito do Grupo de Trabalho *Fintech* (GT *FinTech*) do CNSF, integra o *innovation hub* Portugal FinLab e, a nível europeu, participa no *European Forum for Innovation Facilitators* (EFIF) e na *Insurtech Task Force* (ITF-EIOPA).

GT *FinTech* e Portugal FinLab

O Portugal FinLab é um facilitador de inovação do setor financeiro promovido pelas três Autoridades de Supervisão do setor financeiro (ASF, BdP e CMVM) que tem por objetivo estabelecer um canal de comunicação e cooperação entre reguladores e inovadores na área financeira.

A segunda edição do Portugal FinLab foi lançada em novembro de 2019, no contexto da *Web Summit*, tendo decorrido durante o ano de 2020, apesar da pandemia COVID-19. O mercado aderiu de forma positiva, confirmando a importância do Portugal FinLab, enquanto canal de comunicação eficiente entre os inovadores e os reguladores. Foram apresentadas 32 candidaturas, das quais as Autoridades de Supervisão selecionaram 10 projetos para análise, respondendo às questões regulatórias suscitadas.

Esta segunda edição terminou em dezembro de 2020, com a realização do *webinar Closing the 2nd Edition and launching the 3rd*, no qual aquelas Autoridades partilharam os principais resultados.

O Portugal FinLab tem tido também exposição internacional, nomeadamente no âmbito do EFIF onde está representado, verificando-se que a experiência portuguesa compara muito bem com os restantes países.

De referir, ainda, no que diz respeito a facilitadores de inovação, a publicação da Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto, cujo n.º 3 do artigo 7.º prevê que o CNSF apresente ao Governo um relatório sobre a possível criação de *sandboxes* regulatórias e de zonas livres tecnológicas na área das *FinTech* em Portugal. O relatório em questão foi elaborado e entregue no prazo estabelecido naquele diploma.

European Forum for Innovation Facilitators (EFIF)

Este fórum resulta de uma iniciativa conjunta da Comissão Europeia e das Autoridades de Supervisão Europeias (EIOPA, EBA e ESMA), com o objetivo de melhorar a cooperação e coordenação do suporte aos desenvolvimentos tecnológicos no sector financeiro da UE. Pretende-se providenciar uma plataforma para que as Autoridades de cada Estado-membro possam colaborar e partilhar as suas experiências com produtos, serviços e modelos de negócio inovadores, fomentando a criação de uma visão comum de regulamentação.

Neste âmbito foram promovidas diversas reuniões entre os membros do EFIF, nas quais a ASF, o BdP e a CMVM marcaram presença, para discussão de questões regulatórias, de supervisão e da experiência adquirida pelas Autoridades de cada país nos *innovation hubs*, ou em testes em *sandboxes* regulatórias, tendo sido também convidados especialistas da indústria e da academia para a apresentação e discussão de temas no âmbito do *FinTech*, *Insurtech*, *RegTech* e *SupTech*.

Insurtech Task Force (ITF-EIOPA)

Ao nível da supervisão europeia, a *Insurtech Task Force* da EIOPA tem, desde 2018, desenvolvido um trabalho de grande relevância, quer na antecipação de tendências, quer

no reconhecimento de novas realidades nos mercados de seguros e fundos de pensões. O mercado português tem -se revelado ainda incipiente e bastante conservador em matéria de inovação, digitalização e comercialização à distância. O esforço de mapeamento, bem como de conceptualização das novas realidades identificadas nos diversos mercados dos vários Estados-membros, é de extrema importância na construção das bases que permitem a evolução da regulação e supervisão, quer europeias, quer nacionais.

2. Cursos de distribuição de seguros

Anualmente, as entidades promotoras apresentam à ASF um relatório relativo aos cursos de formação reconhecidos, realizados no ano anterior, nomeadamente, com indicação, por cada curso, do número de formandos aprovados, reprovados e desistentes, conforme disposto na alínea b) do artigo 10.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro.

Em 2020, para além da informação referente aos cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, as entidades formadoras vieram, pela primeira vez, reportar informação sobre os cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada previstas no RJDSR, realizados nos termos do disposto nos artigos 12.º e 13.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro.

Note-se que o reconhecimento daqueles cursos estava dependente da publicação desta última Norma Regulamentar, motivo pelo qual o primeiro reconhecimento data de 17 dezembro de 2019. Assim, os cursos de conformação só começaram a ser ministrados pelas entidades no início de 2020.

2.1. Cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros

Entidades formadoras

No final de 2020 existiam 14³⁴ entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (mais uma entidade do que em 2019). Apenas sete entidades realizaram ações de formação, num total de 448 ações,

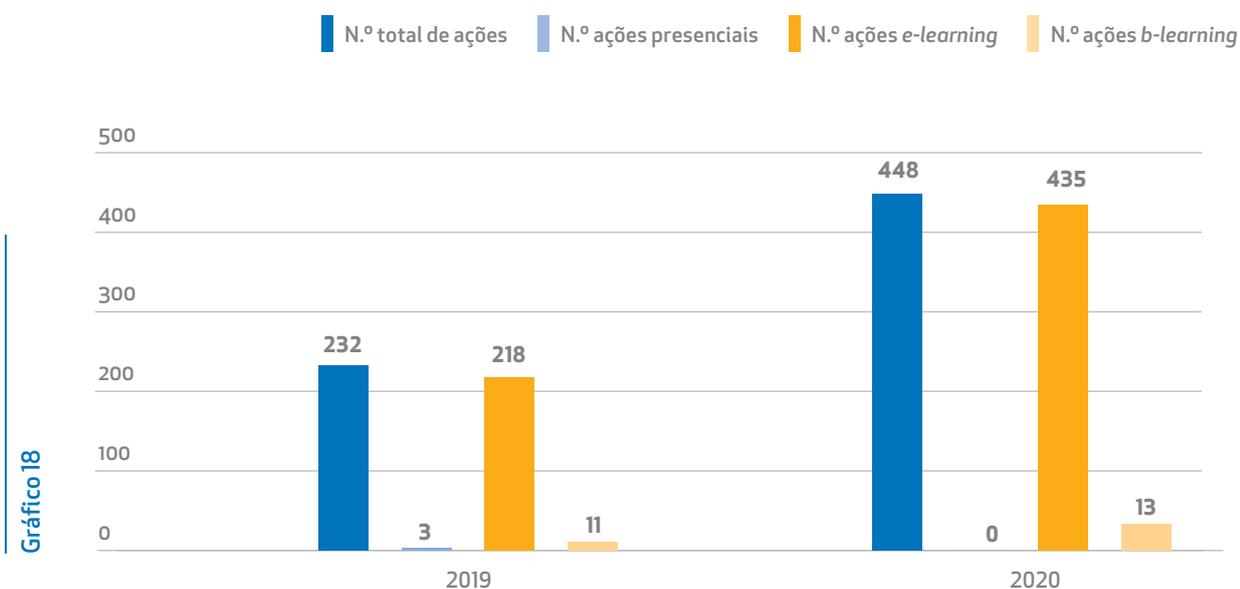
³⁴Uma destas 14 entidades formadoras apenas ministra o curso para a qualificação de nível 4 do Quadro Nacional de Qualificações de Técnico de Banca e Seguros, com equivalência à formação de Agente de Seguros, Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros, ramos Vida e Não Vida (presencial).

435 da modalidade de ensino *e-learning*³⁵ e 13 da modalidade de ensino *b-learning*³⁶, não tendo sido realizada nenhuma ação da modalidade de ensino presencial (o que se justifica atendendo à situação epidemiológica provocada pela COVID-19).

De facto, nos últimos anos já se tinha registado um decréscimo no número de formações realizadas presencialmente, até porque aquando do reconhecimento dos novos cursos decorrentes da entrada em vigor do RJDSR, nem todas as entidades solicitaram o reconhecimento de cursos para essa modalidade. Contudo, esta tendência foi, inevitavelmente, intensificada pela pandemia COVID-19.

Contrariamente a 2019, em que existiu uma redução do número de ações de formação realizadas, consequência do processo de adaptação aos procedimentos e requisitos mínimos em matéria de qualificação adequada decorrentes da entrada em vigor do RJDSR, em 2020 o número de ações de formação realizadas praticamente duplicou, conforme informação constante do [gráfico 18](#).

Número de ações de formação (2019 / 2020)



Modalidades de ensino

Em 2020 foram realizados 5 626 exames de avaliação final, dos quais 5 560 referentes aos cursos *e-learning* e apenas 66 aos cursos *b-learning* ([quadro 18](#)).

³⁵ Modalidade de ensino em que o curso é ministrado totalmente à distância (através de plataforma informática).

³⁶ Modalidade de ensino em que o curso é ministrado parcialmente à distância, possuindo também sessões presenciais.

Número de formandos que realizaram exame final (2020)

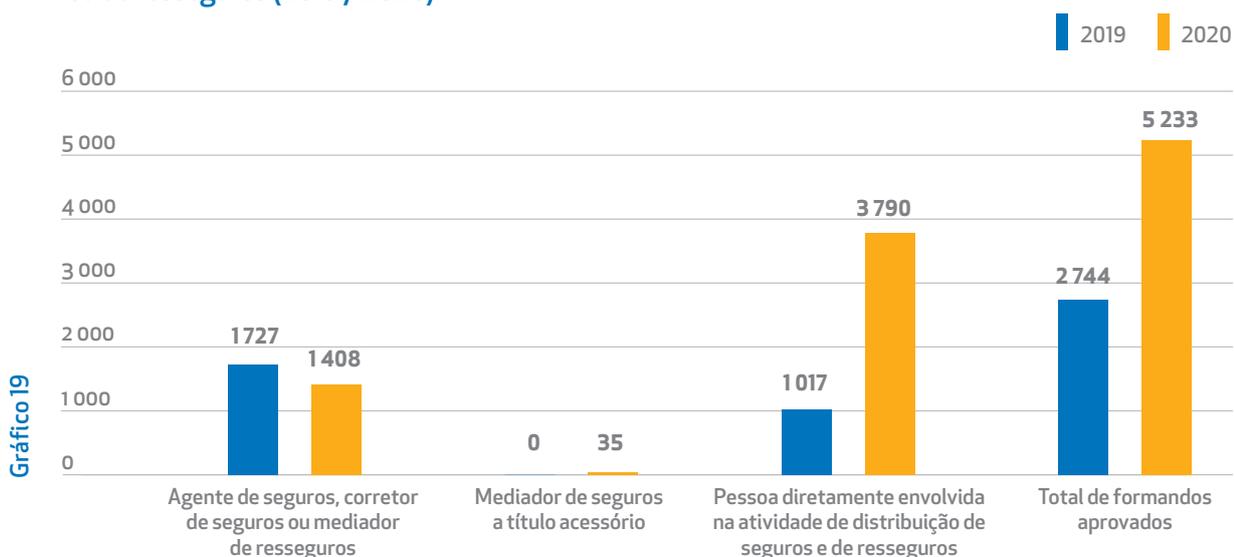
| Modalidades de ensino | N.º de formandos que realizaram exame final |
|-----------------------|---|
| B-learning | 66 |
| E-learning | 5 560 |
| Total | 5 626 |

Considerando os motivos de saúde pública subjacentes à aplicação do regime excecional previsto no artigo 10.º-A da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro³⁷, assim como o disposto no n.º 6 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, em abril de 2020 a ASF passou a autorizar, mediante o cumprimento de determinados requisitos legais, que as entidades formadoras pudessem realizar os exames de avaliação final presencial em regime não presencial, através do recurso a meios tecnológicos que permitissem o contacto visual com os formandos durante a realização dos mesmos. Assim, dos 5 626 formandos que realizaram exame de avaliação final, 799 realizaram em regime presencial e 4 827 em regime não presencial.

Tipos de cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros

Tendo como referência os dados apresentados no gráfico 19, em 2020 foram aprovados 5 233 formandos nos vários cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros.

Número de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (2019 / 2020)



³⁷ Este artigo 10.º-A foi introduzido pela Norma Regulamentar n.º 2/2020-R, de 8 de abril.

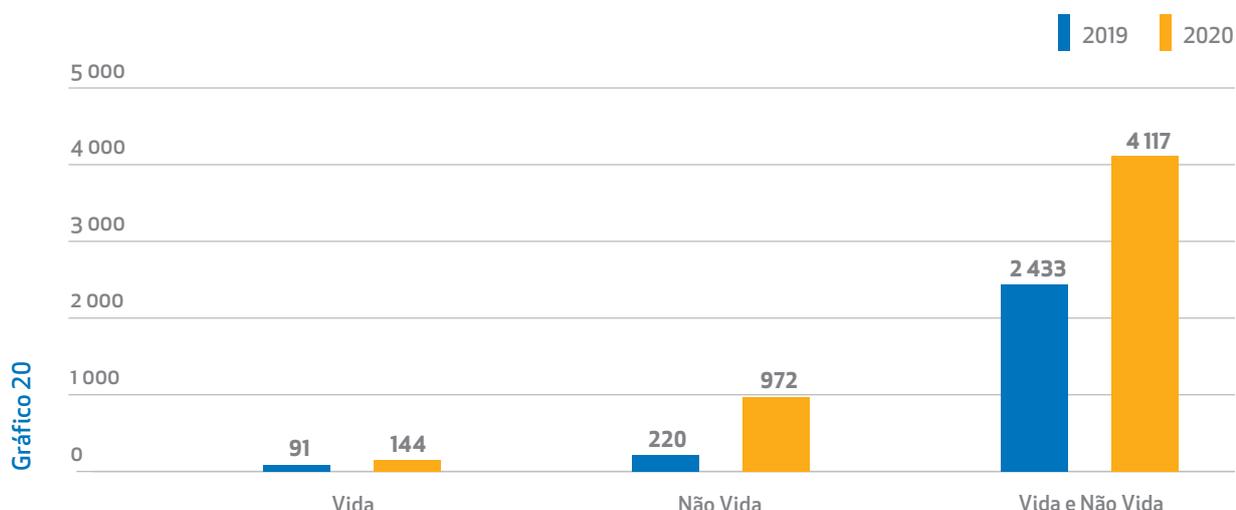
Este expressivo aumento, mais concretamente no número de formandos que obtiveram aprovação nos cursos para a qualificação de PDEDS, que mais do que triplicou, passando de 1 017 para 3 790, reflete o maior número de ações de formação realizadas.

Na realidade, o processo de adaptação aos procedimentos e requisitos mínimos em matéria de qualificação adequada, decorrentes da entrada em vigor do RJDSR, poderá ter conduzido a que muitas entidades (mediadores / empresas de seguros) tenham optado por as suas PDEDS realizarem cursos de acesso à atividade, por serem mais completos, em vez de realizarem apenas os cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada, previstas no RJDSR.

Além disso, no final de 2019, na sequência da publicação da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, que veio alterar a duração mínima admitida aos cursos sobre seguros (artigo 3.º), a maioria das entidades formadoras solicitou à ASF a redução da carga horária dos cursos já reconhecidos. Como consequência, a carga horária dos cursos para a qualificação de PDADS, que era a igual à carga horária dos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros, foi reduzida, o que poderá também explicar o aumento considerável de formandos que optou por realizar esses cursos.

Relativamente ao âmbito da atividade, seguindo a tendência dos últimos anos, o número de formandos que obtiveram o certificado de formação nos ramos Vida e Não Vida continua consideravelmente superior quando comparado com o número de formandos aprovados autonomamente nos cursos de formação específicos para o ramo Vida ou para os ramos Não Vida (gráfico 20).

Número de formandos aprovados nos vários ramos (2019 / 2020)



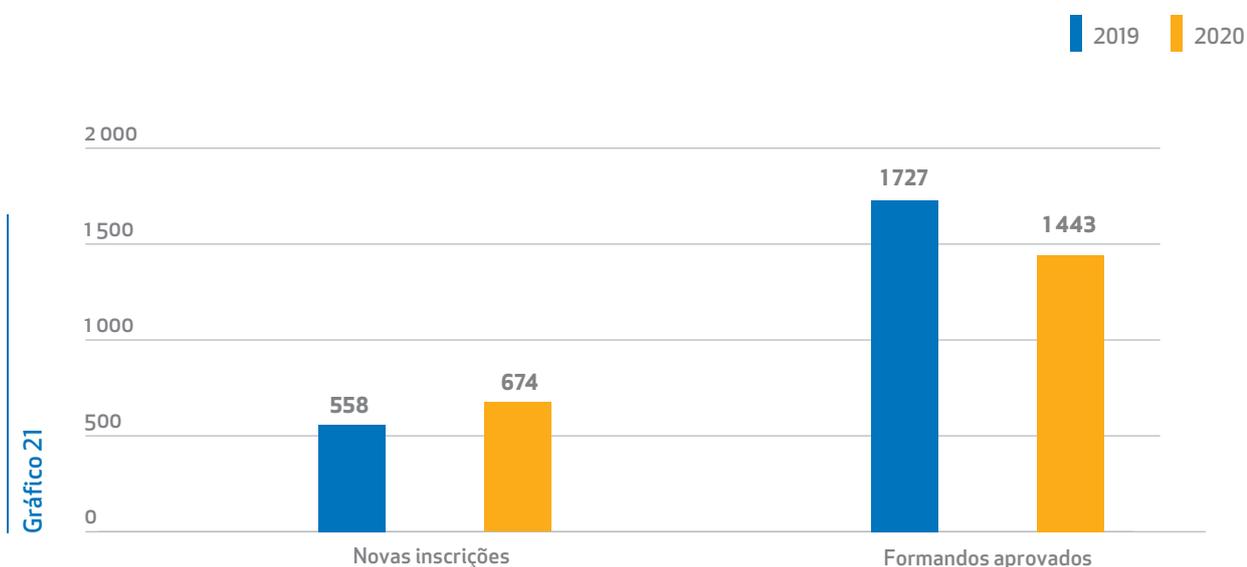
Inscrições de distribuidores de seguros e resseguros junto da ASF

Em 2020, o número de novos distribuidores registados junto da ASF aumentou face a 2019.

De acordo com o [gráfico 21](#) e à semelhança do que tem sido observado nos últimos anos, o número de novas inscrições junto da ASF foi substancialmente inferior ao número de formandos que obtiveram aprovação nos cursos para o acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros.

Estes dados parecem ser indicadores do facto de muitos formandos optarem por frequentar o curso de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros³⁸, mesmo que não pretendam registar-se como mediadores de seguros, mas apenas exercer a atividade como PDEDS (as quais não estão sujeitas a inscrição junto da ASF), mas reunindo, desde já, as condições necessárias em matéria de qualificação adequada para que, no futuro, se possam registar como mediadores de seguros.

Número total de novas inscrições vs. Número total de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros e para a qualificação de mediador de seguros a título acessório (2019 / 2020)



³⁸ Os cursos para a qualificação de mediadores de seguros a título acessório são muito residuais.

2.2. Cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada previstos no RJDSR

Entidades formadoras

No final de 2020 existiam oito entidades formadoras autorizadas a lecionar cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada previstos no RJDSR, embora apenas seis tenham efetivamente realizado formações.

Modalidades de ensino

Durante 2020, 36 423 formandos frequentaram cursos de conformação, 36 353 na modalidade de ensino *e-learning* e 70 na modalidade de ensino presencial, conforme informação indicada do [quadro 19](#).

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nas várias modalidades em 2020 por modalidade de ensino

| Modalidades de ensino | N.º de formandos que realizaram cursos de conformação |
|-----------------------|---|
| Presencial | 70 |
| <i>E-learning</i> | 36 353 |
| Total | 36 423 |

Quadro 19

Esta discrepância entre as duas modalidades de ensino, está forçosamente relacionada com a pandemia COVID-19, atendendo a que os únicos cursos de conformação da modalidade presencial reportados decorreram no primeiro trimestre de 2020.

Dos 36 353 formandos que concluíram os cursos na modalidade *e-learning*, 8 894 realizaram simultaneamente formação em BCFT.

Tipos de cursos de conformação

Dos 36 423 formandos que concluíram os cursos de conformação constatou-se que 31 693 concluíram os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros, enquanto os restantes 4 730 concluíram os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada por empresas de seguros ([quadro 20](#)).

Note-se que, de acordo com o entendimento da ASF, os mediadores de seguros que frequentem um curso de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros, também dispõem de qualificação adequada para o desempenho da atividade de distribuição de seguros em empresas de seguros.

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação

Quadro 20

| | 2020 |
|---|---------------|
| Conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros | 31 693 |
| Conformação com os requisitos de qualificação adequada por empresas de seguros | 4 730 |
| Total | 36 423 |

Em relação ao âmbito da atividade, à semelhança do verificado nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros, também nos cursos de conformação a maioria dos formandos realizou o curso nos ramos Vida e Não Vida (quadro 21).

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação por ramos de seguro

Quadro 21

| | 2020 |
|---|---------------|
| Vida | 160 |
| Vida, excluindo produtos de investimento com base em seguros | 53 |
| Não Vida | 1210 |
| Vida e Não Vida | 34 197 |
| Não Vida e Vida, excluindo produtos de investimento com base em seguros | 803 |
| Total | 36 423 |

3. Enforcement

3.1. Recomendações e determinações específicas

As recomendações e as determinações específicas transmitidas pela ASF aos operadores resultam da deteção de situações irregulares, ou de práticas que devam ser corrigidas, na sequência de ações de supervisão ou do tratamento de reclamações e denúncias.

A ASF emite uma recomendação quando pretende alertar para a necessidade de corrigir determinado procedimento, num determinado prazo, ficando a forma de operacionalizar a correção ao critério dos operadores.

Porém, quando a situação sob análise revela maior grau de complexidade ou gravidade, a ASF emite uma determinação específica que impõe não só a sanção da irregularidade identificada, como também os procedimentos que os operadores deverão, em concreto, adotar para o efeito, isto para além do prazo para a regularização da mesma.

Seguros e fundos de pensões

Da leitura do [quadro 22](#), conclui-se que em 2020 a ASF, em sede de supervisão comportamental das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, emitiu 402 instruções aos operadores, um valor bastante superior ao do ano anterior, tendo a emissão de **determinações específicas** sido o instrumento privilegiado, à semelhança do observado em 2019.

Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões

| | 2019 | 2020 | Variação |
|---------------------------|------------|------------|--------------|
| Recomendações | 72 | 149 | 106,9% |
| Determinações específicas | 177 | 253 | 42,9% |
| Total | 249 | 402 | 61,4% |

Quadro 22

O gráfico 22 representa a distribuição das **recomendações** emitidas em 2020 por área. Da sua análise, conclui-se que os ramos Não Vida suscitaram a maior parte das recomendações emitidas, merecendo ainda menção as recomendações emitidas sobre matérias transversais (“Vários”), relacionadas muitas vezes com a atividade do operador e não com a exploração de determinado segmento de negócio.

Recomendações por área (2020)

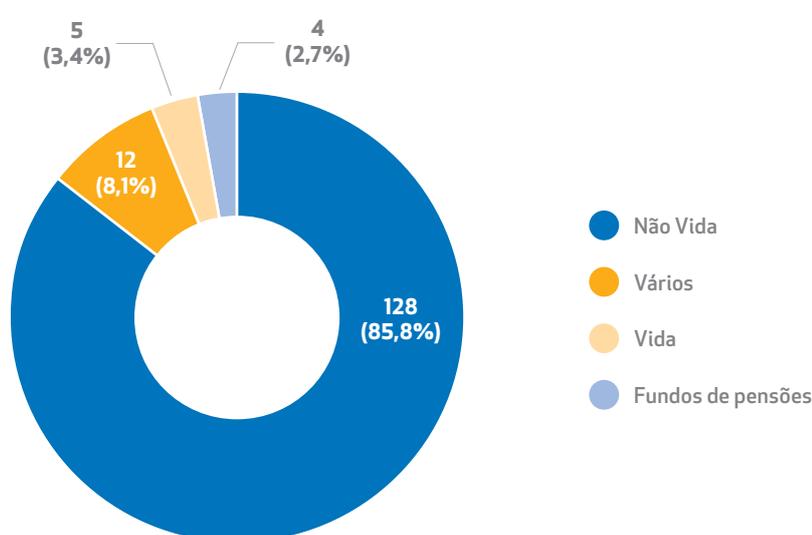


Gráfico 22

Uma parte muito significativa das recomendações emitidas no âmbito dos ramos Não Vida é transversal à atividade global das empresas de seguros, relacionadas com várias áreas e/ou produtos e não especificamente com um ramo, grupo ou modalidade em particular.

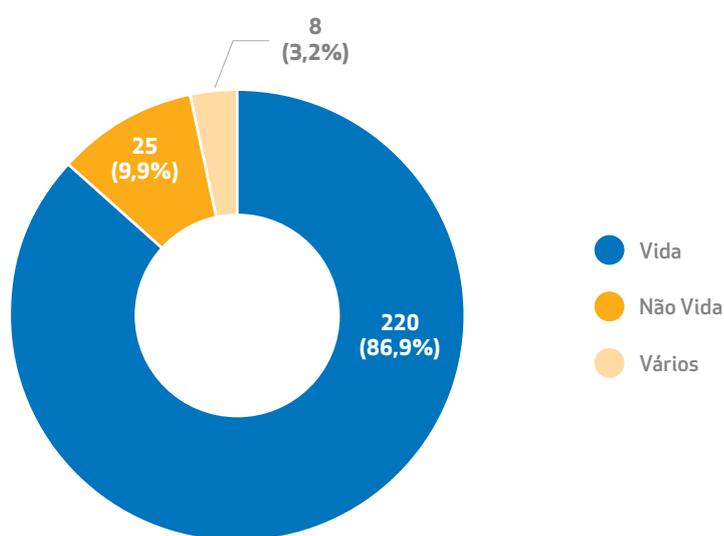
Destacam-se, no entanto, as recomendações efetuadas quanto às práticas das empresas de seguros no âmbito do seguro de incêndio e outros danos e do seguro de doença que surgiram na sequência de processos individuais de análise de produtos e de novos modelos de negócio, bem como no âmbito dos seguros obrigatórios ao abrigo do Decreto-Lei n.º 20-F/2020, relativo ao regime excecional e temporário de pagamento do prémio.

Também no ramo Vida as recomendações dizem, na maior parte dos casos, respeito a matérias transversais, havendo ainda assim, a mencionar as recomendações relativas aos seguros de risco, nomeadamente no que se refere à exigência de documentação excessiva para pagamento de sinistros.

As recomendações sobre fundos de pensões referiram-se a incoerências detetadas nas publicações obrigatórias disponibilizadas nos sítios das entidades gestoras na Internet.

Quanto às **determinações** emitidas em 2020, 87% disseram respeito ao ramo Vida, sendo que das 220 instruções, 217 referem-se aos DIFs dos produtos de seguros designados como PRIIPs (gráfico 23).

Determinações específicas por área (2020)



Por sua vez, as determinações específicas nos ramos Não Vida relacionaram-se sobretudo com o seguro de responsabilidade civil automóvel, destacando-se a disponibilização da informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel, a efetuar no âmbito da Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, e com o seguro de incêndio e outros danos, designadamente no que respeita a determinadas coberturas facultativas, sua redação e aplicação.

Mediação de seguros

Em consequência das diligências realizadas no quadro da supervisão da mediação de seguros em 2020, foram emitidas 63 recomendações e 78 determinações específicas, com vista a melhorar, sanar ou reprimir situações detetadas (quadro 23).

Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros

| | 2019 | 2020 | Variação |
|---------------------------|------------|------------|---------------|
| Recomendações | 69 | 63 | -8,7% |
| Determinações específicas | 168 | 78 | -53,6% |
| Total | 237 | 141 | -40,5% |

Relativamente ao tipo de processo de supervisão e à origem dos factos que levaram à sua abertura, grande parte das recomendações foram efetuadas na sequência de ações de supervisão *on-site* credenciadas (21%) e de denúncias de mediador contra empresa de seguros (21%). Já em relação às determinações específicas, as mesmas resultaram, em boa parte, de ações de supervisão *on-site* credenciadas (27%).

Analisando e categorizando por assunto essas mesmas recomendações e determinações específicas na área da mediação de seguros, constata-se que as **recomendações** incidiram maioritariamente sobre matérias associadas às condições de acesso e exercício da atividade de mediação (89%), havendo, no entanto, a referir também a má prestação de contas (6%). Por seu lado, no que às **determinações específicas** diz respeito, estas recaíram, igualmente, na sua maioria sobre as condições de acesso e exercício da atividade de mediação (78%) e sobre as publicações obrigatórias (9%).

3.2. Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros

Em 2020, foram realizadas 684 suspensões e 1 482 cancelamentos de registos de mediadores de seguros, verificando-se que a maior percentagem é efetuada de forma voluntária (i.e., por iniciativa dos próprios mediadores de seguros), de acordo com informação apresentada no [quadro 24](#). Da análise efetuada, observa-se também que aproximadamente 16% das suspensões e cancelamentos ocorreram na sequência do controlo oficioso e sistemático que a ASF efetua aos registos dos mediadores, com vista a garantir, numa base contínua, o cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade por parte destes distribuidores.

Em face das irregularidades verificadas no registo com impacto na continuidade do cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, a ASF notificou 7 825 mediadores. Embora a conclusão parcial destes processos de controlo tenha transitado para o ano seguinte, foram regularizados 1 801 registos, tendo a ASF procedido ainda,

pelos motivos *infra* indicados, ao cancelamento oficioso de 353 mediadores³⁹ e à suspensão oficiosa de um mediador, mantendo se, à semelhança dos anos anteriores, a inexistência de seguro de responsabilidade civil profissional válido como principal motivo de cancelamento oficioso.

Fundamentos das suspensões e cancelamentos (2020)

| Fundamentos | Cancelamentos | | Suspensões | |
|--|---------------|--------------|-------------|------------|
| | Voluntários | Oficiosos | Voluntárias | Oficiosas |
| A pedido | 1129 | | 351 | |
| Incompatibilidade de funções | | | 332 | |
| Falta de técnico responsável | | 6 | | |
| Falta de seguro de responsabilidade civil profissional | | 161 | | |
| Suspensos há mais de 2 anos | | 54 | | |
| Outros (falta de residência em PT, estrutura adequada) | | 4 | | |
| Morte ou dissolução | | 128 | | |
| Insolvência | | | | 1 |
| Total | | 1 482 | | 684 |

Quadro 24

3.3. Exercício das competências sancionatórias

No domínio contraordenacional, compete à ASF, ao abrigo das alíneas a) e c) do n.º 5 do artigo 16.º dos respetivos Estatutos⁴⁰ “determinar o desencadeamento dos procedimentos sancionatórios, em caso de infrações a normas legais ou regulamentares” e “aprovar a adoção das medidas cautelares necessárias e das sanções devidas”. Por outro lado, os regimes jurídicos setoriais que regem as atividades sob supervisão da ASF, bem como outros de aplicação transversal, atribuem a esta Autoridade competências adicionais em matéria contraordenacional.

Conforme demonstra o [quadro 25](#), em 2020 o número de processos com eventual matéria contraordenacional apreciados pela ASF desceu relativamente ao ano anterior.

³⁹Sem prejuízo da posterior anulação de parte de tais cancelamentos por prova superveniente do cumprimento das condições de acesso e exercício da atividade de distribuição de seguros.

⁴⁰Aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 16 de janeiro.

Número total de processos de contraordenação

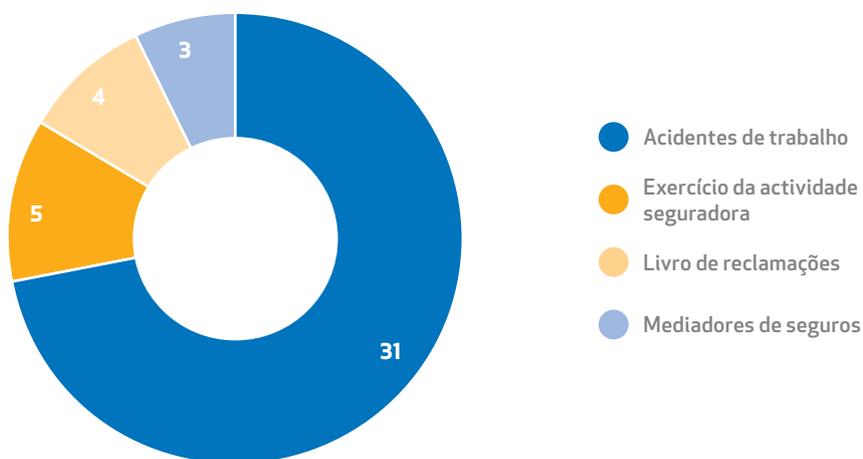
| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Livro de reclamações | 6 | 11 | 2 |
| Acesso e exercício da atividade seguradora | 2 | 6 | 0 |
| Mediação de seguros | 12 | 20 | 15 |
| Acidentes de trabalho | 39 | 42 | 22 |
| Total | 59 | 79 | 39 |

Em particular, é de sublinhar a diminuição do número de processos relativos a “Mediação de seguros” face ao ano de 2019, bem como do número de processos decorrentes do incumprimento por empresas de seguros de deveres associados a acidentes de trabalho, invertendo a tendência de subida dos anos anteriores, embora estes processos continuem a distinguir-se no universo em análise, tendo as denúncias dos tribunais sobre esta matéria alcançado as 22 em 2020.

No gráfico 24 abaixo é possível analisar o número de autos de contraordenação instaurados pela ASF, categorizados por matéria.

Assim, em 2020, a ASF instaurou 43 autos de contraordenação em processo comum, salientando-se, conforme observado no referido gráfico, que continuam a predominar os processos sobre acidentes de trabalho (31 autos de contraordenação instaurados).

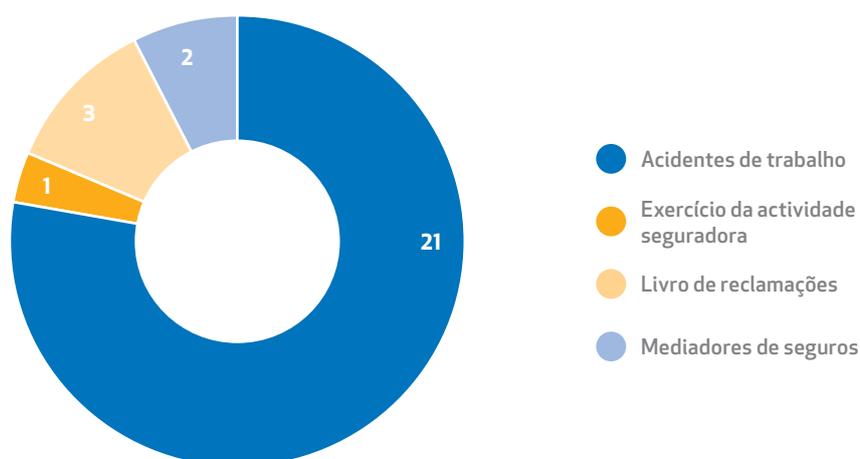
Autos contraordenacionais instaurados por matéria (2020)



Por sua vez, o [gráfico 25](#) abaixo ilustra as sanções aplicadas pela ASF, por assunto e número, em 2020, de cuja análise resulta que a maioria das sanções aplicadas decorreu de processos motivados pelo incumprimento por empresas de seguros de obrigações de participação tempestiva de acidentes de trabalho aos tribunais.

Sanções aplicadas por assunto e número (2020)

Gráfico 25



A título complementar, o [quadro 26](#) abaixo discrimina o valor das coimas aplicadas pela ASF em 2020, as quais ascenderam a 74 740 euros, o que representa um aumento face ao valor das coimas aplicadas no ano anterior, que totalizou 23 055 euros.

Sanções aplicadas em 2020 por assunto e valor das coimas aplicadas

Quadro 26

| | Valor (euros) |
|------------------------------------|---------------|
| Livro de reclamações | 4 500 |
| Mediadores de seguros | 2 500 |
| Acidentes de trabalho | 37 740 |
| Exercício da actividade seguradora | 30 000 |
| Total | 74 740 |

**Gestão de
reclamações
pelos
operadores**





1. Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros

Para efeitos de supervisão da conduta do mercado, o artigo 21.º da Norma da Conduta de Mercado estabelece que as empresas de seguros devem remeter anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro de cada ano, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior.

Este relatório contém, por um lado, elementos de índole estatística e, por outro, elementos qualitativos, nos quais se inserem não só as conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações, mas também um conjunto de medidas implementadas ou a implementar pelas empresas de seguros na sequência de um processo de análise e reflexão a propósito do respetivo processo de gestão de reclamações.

No âmbito da supervisão comportamental sentiu-se a necessidade de melhorar a qualidade da informação estatística reportada. Assim, com a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 10/2020-R, de 3 de novembro⁴¹, foram introduzidos novos mapas com o objetivo de, nomeadamente, separar de forma clara as reclamações abertas no ano, daquelas que foram abertas em anos anteriores, as encerradas das não encerradas, e as reclamações cujo desfecho foi parcialmente favorável ao reclamante, no conjunto das respostas favoráveis e desfavoráveis.

Saliente-se, ainda, a reclassificação das causas que motivaram as reclamações e a criação de um novo mapa designado “Unidades de Risco”, cujo conteúdo permitirá no futuro confrontar o número de reclamações recebidas por cada empresa de seguros com o número de unidades de risco que compõem a sua carteira, e não com o volume de prémios, que dá uma medida menos precisa da dimensão relativa, dada a diferente estrutura de custos – e de nível tarifário – de cada operador.

⁴¹Relativo à prestação de informação para efeitos de supervisão à ASF – Empresas de seguros e de resseguros (Reporte).

Da apreciação destes relatórios concluiu-se que, durante o ano de 2020, foram apreciadas pelas empresas de seguros 25 553 reclamações, tendo 33% dos casos, resultado em resposta favorável aos reclamantes, tal como se pode observar através do [quadro 27](#). Por sua vez, face ao ano anterior, verificou-se que o número total de reclamações apreciadas em 2020 diminuiu cerca de 13%, tal como o número de casos favoráveis ao reclamante, sendo que a relação do número destes casos sobre o total das reclamações apreciadas se apresentou ligeiramente inferior à verificada no ano transato (-0,2 p.p.).

Quadro 27

Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas

| | 2019 | 2020 | 2019 / 2020 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|------------------|
| Reclamações apreciadas (encerradas) | 29 271 | 25 553 | -12,7% |
| Respostas favoráveis* | 9 830 | 8 539 | -13,1% |
| Resp. fav. / Recl. aprec. | 33,6% | 33,4% | -0,2 p.p. |

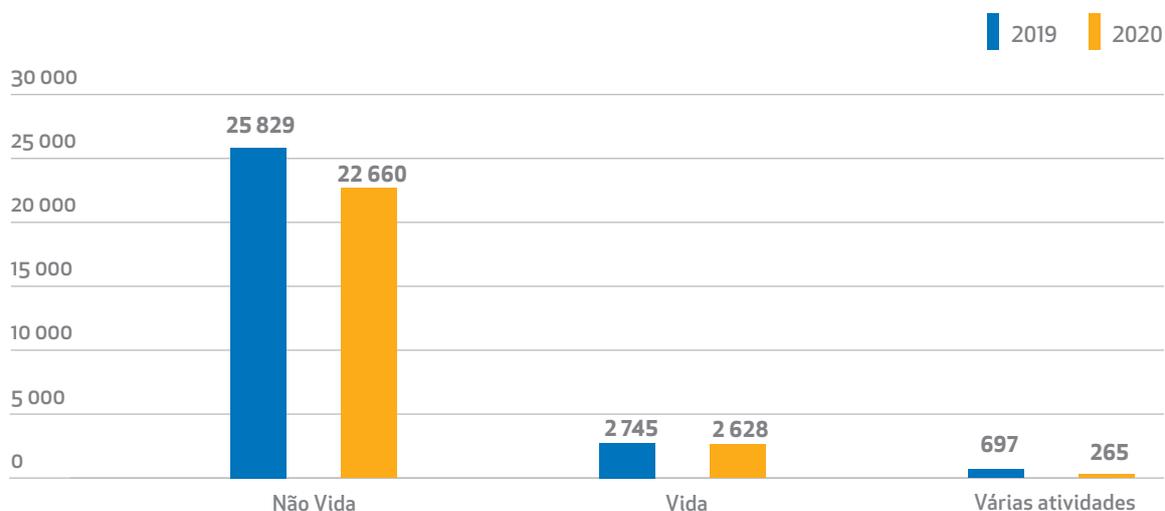
*Inclui as repostas parcialmente favoráveis (561 reclamações em 2020)

Da análise do [gráfico 26](#) constata-se que se mantém a tendência de as reclamações incidirem maioritariamente sobre os seguros dos ramos Não Vida, representando cerca de 89% do total das reclamações.

Face ao ano anterior, verificou-se que o número de reclamações nos seguros dos ramos Não Vida baixou cerca de 12% enquanto no ramo Vida diminuiu aproximadamente 4%.

Evolução do total de reclamações apreciadas por ramos (2019 / 2020)

Gráfico 26



Ramos Não Vida

Do [quadro 28](#) resulta que o seguro automóvel foi aquele que registou o maior número de reclamações apresentadas, seguido pelo seguro de incêndio e outros danos e o seguro de doença. O conjunto destes seguros representou 77% do total das reclamações, sendo que 35% dessas reclamações resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes.

Pelo peso das respostas favoráveis aos reclamantes, são ainda de destacar o seguro de doença e os seguros de assistência, com 53% e 38%, respetivamente, valores superiores ao valor registado a nível global (34%).

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – Ramos Não Vida

| | 2020 | | | | |
|-----------------------------|------------------------|-------|-----------------------|-------|---------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
| Automóvel | 7 701 | 34,0% | 2 252 | 29,0% | 29,2% |
| Incêndio e outros danos | 5 135 | 22,7% | 1 490 | 19,2% | 29,0% |
| Doença | 4 524 | 20,0% | 2 386 | 30,7% | 52,7% |
| Acidentes | 2 145 | 9,5% | 686 | 8,8% | 32,0% |
| Assistência | 1 993 | 8,8% | 756 | 9,7% | 37,9% |
| Perdas pecuniárias diversas | 717 | 3,2% | 106 | 1,4% | 14,8% |
| Resp. civil geral | 382 | 1,7% | 83 | 1,1% | 21,7% |
| Restantes ramos Não Vida | 63 | 0,3% | 17 | 0,2% | 27,0% |
| Total | 22 660 | | 7 776 | | 34,3% |

Quadro 28

* Inclui as respostas parcialmente favoráveis (505 reclamações em 2020).

No [quadro 29](#) é possível identificar os diferentes motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas. Assim, verifica-se que uma parte significativa das reclamações submetidas às empresas de seguros nos ramos Não Vida ficou a dever-se ao facto de os reclamantes discordarem sobre o valor de indemnização do sinistro (21%), sobre a definição de responsabilidades aquando da ocorrência do sinistro (15%), ou sobre o desagrado no atendimento (8%).

Relativamente às reclamações associadas à regularização de sinistros⁴², que representam, em conjunto, cerca de 51% das reclamações relativas aos ramos Não Vida, conclui-se que em 32% dessas situações, a resposta foi favorável aos reclamantes.

⁴²Referente ao valor de indemnização por sinistros ocorridos, à definição de responsabilidades, aos prazos observados na respetiva gestão e à falta de informação sobre a regularização do sinistro.

Adicionalmente, salientam-se as reclamações sobre o atendimento que apresentam uma elevada proporção de respostas favoráveis às pretensões dos reclamantes (48%).

Número de reclamações apreciadas por motivo – Ramos Não Vida

| | 2020 | | | | |
|--|------------------------|-------|-----------------------|-------|---------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
| Sinistros - Indemnização | 4 691 | 20,7% | 1 905 | 24,5% | 40,6% |
| Sinistros - Definição de responsabilidades | 3 395 | 15,0% | 644 | 8,3% | 19,0% |
| Atendimento | 1 818 | 8,0% | 873 | 11,2% | 48,0% |
| Sinistros - Prazos | 1 760 | 7,8% | 789 | 10,1% | 44,8% |
| Sinistros - Informação sobre a regularização do sinistro | 1 712 | 7,6% | 346 | 4,4% | 20,2% |
| Cessaçã do contrato | 1 094 | 4,8% | 360 | 4,6% | 32,9% |
| Deveres de informação (contratual) - do segurador | 1 049 | 4,6% | 458 | 5,9% | 43,7% |
| Cumprimento contratual - Coberturas / Exclusões | 1 036 | 4,6% | 242 | 3,1% | 23,4% |
| Forma do contrato - Texto da apólice / Elementos obrigatórios | 1 022 | 4,5% | 255 | 3,3% | 25,0% |
| Forma do contrato - Entrega da apólice | 891 | 3,9% | 490 | 6,3% | 55,0% |
| Deveres de informação (pré-contratual) - do segurador | 737 | 3,3% | 234 | 3,0% | 31,8% |
| Sinistros - Reparação deficiente | 582 | 2,6% | 215 | 2,8% | 36,9% |
| Prémio - Estorno | 487 | 2,1% | 208 | 2,7% | 42,7% |
| Prémio - Cálculo / atualização do prémio | 447 | 2,0% | 144 | 1,9% | 32,2% |
| Prémio - Aviso / recibo | 283 | 1,2% | 60 | 0,8% | 21,2% |
| Prémio - Cobrança indevida ou mora do segurador | 278 | 1,2% | 117 | 1,5% | 42,1% |
| Deveres de informação (contratual) - do mediador | 249 | 1,1% | 120 | 1,5% | 48,2% |
| Sinistros - Dever de atualização do prémio | 222 | 1,0% | 27 | 0,3% | 12,2% |
| Deveres de informação (pré-contratual) - do mediador | 178 | 0,8% | 56 | 0,7% | 31,5% |
| Sinistros - Emissão de autorização | 121 | 0,5% | 33 | 0,4% | 27,3% |
| Cumprimento contratual - Prova da existência de seguro / Falta de seguro | 80 | 0,4% | 24 | 0,3% | 30,0% |
| Sinistros - Atribuição de bem de características diferentes | 72 | 0,3% | 22 | 0,3% | 30,6% |
| Cumprimento contratual - Franquias | 62 | 0,3% | 37 | 0,5% | 59,7% |
| Sinistros - Direito de escolha (médico / oficina) | 62 | 0,3% | 8 | 0,1% | 12,9% |
| Prémio - Falta de pagamento | 55 | 0,2% | 9 | 0,1% | 16,4% |
| Cumprimento contratual - Obrigação de reembolso | 54 | 0,2% | 23 | 0,3% | 42,6% |
| Cumprimento contratual - Pré-existência | 54 | 0,2% | 9 | 0,1% | 16,7% |
| Outros motivos** | 169 | 0,7% | 68 | 0,9% | 40,2% |
| Total | 22 660 | | 7 776 | | 34,3% |

* Inclui as repostas parcialmente favoráveis (505 reclamações em 2020).

**Soma de todas as reclamações em que o total foi inferior a 50 por tipo de motivo.

Ramo Vida

No que diz respeito ao ramo Vida, conclui-se, da análise do [quadro 30](#), que os seguros não ligados excluindo PPR representaram cerca de 59% do total de reclamações apreciadas, tendo 24% do desfecho dessas reclamações resultado em respostas favoráveis aos reclamantes.

É de realçar a proporção de respostas favoráveis aos reclamantes nos seguros não ligados, excluindo PPR (24%), nos seguros não ligados PPR (23%) e nas operações de capitalização não ligadas (28%), superior, em todos os casos, ao valor registado a nível global deste segmento de negócio (cerca de 22%).

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas – Ramo Vida

| | 2020 | | | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
|--|---------------------------|-------|--------------------------|-------|------------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | |
| Seguros não Ligados - Excluindo PPR | 1560 | 59,4% | 373 | 63,9% | 23,9% |
| Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR | 446 | 17,0% | 79 | 13,5% | 17,7% |
| Seg. Lig. a fundos invest. - PPR | 290 | 11,0% | 61 | 10,4% | 21,0% |
| Seguros não Ligados - PPR | 128 | 4,9% | 29 | 5,0% | 22,7% |
| Operações de Capitalização Ligadas | 106 | 4,0% | 15 | 2,6% | 14,2% |
| Operações de Capitalização Não Ligadas | 98 | 3,7% | 27 | 4,6% | 27,6% |
| Total | 2 628 | | 584 | | 22,2% |

Quadro 30

*Inclui as repostas parcialmente favoráveis (53 reclamações em 2020).

Através do [quadro 31](#) constata-se que o principal motivo que esteve na origem das reclamações está relacionado com o facto de os reclamantes discordarem sobre o valor de indemnização por sinistros ocorridos (13%), sendo que 18% dessas situações resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes.

Saliente-se que as reclamações relacionadas com a gestão de sinistros, no seu conjunto⁴³, representaram 32%, sendo que, da sua apreciação, apenas 16% resultaram em respostas favoráveis às pretensões dos reclamantes.

Destaca-se o número de reclamações relacionadas com a cessação dos contratos (10%), com o incumprimento dos deveres de informação contratual (7%), e com uma alegada falta de entrega

⁴³Referente ao valor de indemnização por sinistros ocorridos, aos prazos observados na respetiva gestão, à definição de responsabilidades, e à falta de informação sobre a regularização do sinistro.

da apólice (7%), cuja proporção de respostas favoráveis ao reclamante, obtidas no tratamento das reclamações apresentadas, corresponde, no seu conjunto, a 26% do total de 584 casos de respostas favoráveis do ramo Vida.

No que concerne à proporção de respostas favoráveis às pretensões dos reclamantes, evidenciam-se as reclamações relacionadas com o incumprimento dos deveres de informação contatual por parte das empresas de seguros e as relacionadas com a falta de entrega das apólices, registando percentagens acima dos 35% das respetivas reclamações apreciadas e proporções superiores, em 25 p.p. e 15 p.p., respetivamente, por comparação com o valor registado a nível global (22%).

Número de reclamações apreciadas por motivo (respostas favoráveis vs. reclamações apreciadas) – Ramo Vida

| | 2020 | | | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
|---|---------------------------|-------|--------------------------|-------|------------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | |
| Sinistros - Indemnização | 353 | 13,4% | 63 | 10,8% | 17,8% |
| Cessação do contrato | 268 | 10,2% | 60 | 10,3% | 22,4% |
| Sinistros - Prazos | 233 | 8,9% | 47 | 8,0% | 20,2% |
| Deveres de informação (contratual) - do segurador | 182 | 6,9% | 39 | 6,7% | 21,4% |
| Forma do contrato - Entrega da apólice | 174 | 6,6% | 66 | 11,3% | 37,9% |
| Sinistros - Definição de responsabilidades | 153 | 5,8% | 12 | 2,1% | 7,8% |
| Prémio - Cobrança indevida ou mora do segurador | 144 | 5,5% | 36 | 6,2% | 25,0% |
| Prémio - Estorno | 132 | 5,0% | 18 | 3,1% | 13,6% |
| Sinistros - Informação sobre a regularização do sinistro | 113 | 4,3% | 15 | 2,6% | 13,3% |
| Prémio - Cálculo / atualização do prémio | 108 | 4,1% | 27 | 4,6% | 25,0% |
| Forma do contrato - Texto da apólice / Elementos obrigatórios | 106 | 4,0% | 27 | 4,6% | 25,5% |
| Deveres de informação (pré-contratual) - do segurador | 93 | 3,5% | 44 | 7,5% | 47,3% |
| Cumprimento contratual - Pré-existência | 86 | 3,3% | 10 | 1,7% | 11,6% |
| Atendimento | 82 | 3,1% | 31 | 5,3% | 37,8% |
| Cumprimento contratual - Redução e resgate (vida) | 82 | 3,1% | 17 | 2,9% | 20,7% |
| Cumprimento contratual - Coberturas / Exclusões | 77 | 2,9% | 8 | 1,4% | 10,4% |
| Prémio - Aviso / recibo | 52 | 2,0% | 10 | 1,7% | 19,2% |
| Outros motivos** | 190 | 7,2% | 54 | 9,2% | 28,4% |
| Total | 2 628 | | 584 | | 22,2% |

*Inclui as repostas parcialmente favoráveis (53 reclamações em 2020).

**Soma de todas as reclamações em que o total foi inferior a 50 por tipo de motivo.

2. Intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e recomendações emitidas

Tendo em conta a informação estatística constante dos relatórios de índole quantitativa recebidos pela ASF, verificou-se que, em 2020, foram apreciadas pelos provedores do cliente das empresas de seguros 1 975 reclamações, das quais a apreciação resultou favorável aos reclamantes em 419 casos, ou seja, em 21% das reclamações.

Conclui-se da apreciação do [quadro 32](#) que, durante o ano 2020, foram apreciadas pelos provedores do cliente mais 107 reclamações do que no ano anterior. Por outro lado, verifica-se que o número de reclamações apreciadas com resultado favorável ao reclamante aumentou ligeiramente face ao ano de 2019, o que levou em termos percentuais a um nível de respostas favoráveis superior ao observado no ano anterior em 0,3 p.p.

Evolução do total de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente

| | 2019 | 2020 | 2019 / 2020 |
|----------------------------------|--------------|--------------|------------------|
| Reclamações apreciadas | 1868 | 1975 | 5,7% |
| Respostas favoráveis* | 390 | 419 | 7,4% |
| Resp. fav. / Recl. aprec. | 20,9% | 21,2% | +0,3 p.p. |

*Inclui as respostas parcialmente favoráveis (21 reclamações em 2020).

Por seu turno, da análise do [quadro 33](#), no qual são identificados os diferentes motivos pelos quais as reclamações foram submetidas à apreciação dos provedores do cliente em 2020, conclui-se que a maioria dos casos está relacionada com a ocorrência de sinistros (valor da indemnização, definição de responsabilidades, informação sobre a regularização dos sinistros e prazos), representando, no conjunto, 62% das reclamações apreciadas, e cuja apreciação resultou favorável em 231 casos, ou seja, cerca de 19% das reclamações apreciadas.

Salienta-se, ainda, o número de casos que tiveram origem nos contratos (texto da apólice / elementos obrigatórios) (7%) e no alegado incumprimento dos deveres de informação contratual da empresa de seguros (5%), cuja apreciação resultou favorável aos reclamantes em, respetivamente, 22% e 33% das situações apreciadas pelo provedor do cliente.

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente, por motivo

| | 2020 | | | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
|---|---------------------------|-------|--------------------------|-------|------------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | |
| Sinistros - Indemnização | 475 | 24,1% | 128 | 30,5% | 26,9% |
| Sinistros - Definição de responsabilidades | 358 | 18,1% | 36 | 8,6% | 10,1% |
| Sinistros - Informação sobre a regularização do sinistro | 293 | 14,8% | 35 | 8,4% | 11,9% |
| Forma do contrato - Texto da apólice / Elementos obrigatórios | 130 | 6,6% | 29 | 6,9% | 22,3% |
| Deveres de informação (contratual) - do segurador | 99 | 5,0% | 33 | 7,9% | 33,3% |
| Sinistros - Prazos | 96 | 4,9% | 32 | 7,6% | 33,3% |
| Cessaçã do contrato | 76 | 3,8% | 23 | 5,5% | 30,3% |
| Prémio - Cálculo / atualização do prémio | 76 | 3,8% | 15 | 3,6% | 19,7% |
| Sinistros - Reparação deficiente | 58 | 2,9% | 6 | 1,4% | 10,3% |
| Atendimento | 57 | 2,9% | 14 | 3,3% | 24,6% |
| Forma do contrato - Entrega da apólice | 49 | 2,5% | 13 | 3,1% | 26,5% |
| Prémio - Estorno | 39 | 2,0% | 10 | 2,4% | 25,6% |
| Sinistros - Dever de atualização do prémio | 25 | 1,3% | 7 | 1,7% | 28,0% |
| Cumprimento contratual - Coberturas / Exclusões | 23 | 1,2% | 2 | 0,5% | 8,7% |
| Deveres de informação (pré-contratual) - do segurador | 21 | 1,1% | 7 | 1,7% | 33,3% |
| Outros motivos** | 100 | 5,1% | 29 | 6,9% | 29,0% |
| Total | 1975 | | 419 | | 21,2% |

*Inclui as repostas parcialmente favoráveis (21 reclamações em 2020).

**Soma de todas as reclamações em que o total foi inferior a 20 por tipo de motivo.

Da apreciação do gráfico 27 resulta que uma parte significativa das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente incidiu principalmente sobre os seguros dos ramos Não Vida, responsáveis por aproximadamente 93% dos casos.

Total de reclamações apreciadas pelos provedores do cliente em 2020 por ramos

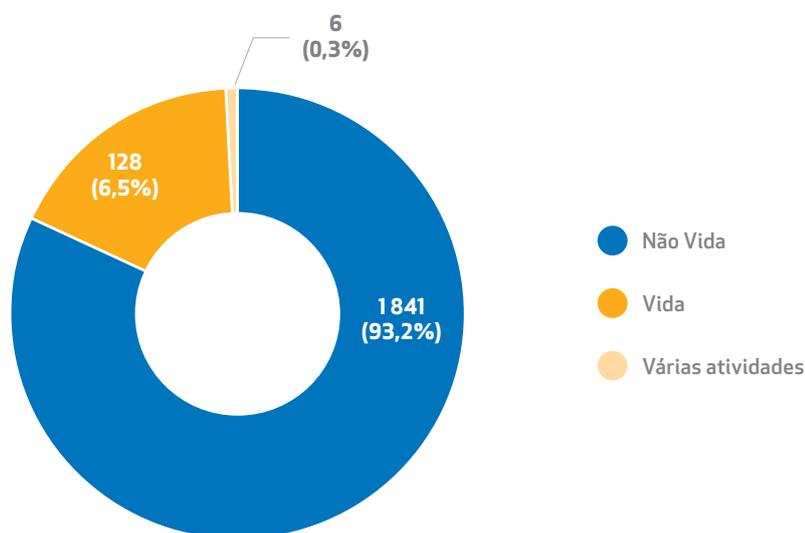


Gráfico 27

O quadro 34 permite concluir que os seguros automóvel e incêndio e outros danos foram aqueles que deram origem a um maior número de reclamações apreciadas pelos provedores do cliente (ambos com um peso de cerca de 38%), contabilizando as respostas favoráveis aos reclamantes, respetivamente, 21% e 19% das reclamações apreciadas. É de sublinhar que o conjunto destes dois segmentos representou cerca de 76% das reclamações apreciadas pelos provedores nos ramos Não Vida.

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente - Ramos Não Vida

| | 2020 | | | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
|-----------------------------|------------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | |
| Automóvel | 700 | 38,0% | 148 | 37,8% | 21,1% |
| Incêndio e outros danos | 696 | 37,8% | 132 | 33,7% | 19,0% |
| Doença | 184 | 10,0% | 61 | 15,6% | 33,2% |
| Acidentes | 129 | 7,0% | 29 | 7,4% | 22,5% |
| Assistência | 77 | 4,2% | 16 | 4,1% | 20,8% |
| Resp. civil geral | 34 | 1,8% | 2 | 0,5% | 5,9% |
| Perdas pecuniárias diversas | 8 | 0,4% | 1 | 0,3% | 12,5% |
| Restantes ramos Não Vida | 13 | 0,7% | 3 | 0,8% | 23,1% |
| Total | 1841 | | 392 | | 21,3% |

Quadro 34

*Inclui as repostas parcialmente favoráveis (20 reclamações em 2020).

Constata-se, por último, da análise do [quadro 35](#), a predominância no âmbito do ramo Vida das reclamações apreciadas pelos provedores dos clientes relacionadas com seguros não ligados, excluindo PPR (64%), tendo a análise de 18% dessas situações resultado em resposta favorável aos reclamantes.

Número de respostas favoráveis vs. total das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente - Ramo Vida

| | 2020 | | | | |
|--|------------------------|-------|-----------------------|-------|---------------------------|
| | Reclamações apreciadas | | Respostas favoráveis* | | Resp. fav. / Recl. aprec. |
| Seguros não Ligados - Excluindo PPR | 82 | 64,1% | 15 | 57,7% | 18,3% |
| Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR | 19 | 14,8% | 4 | 15,4% | 21,1% |
| Seguros Ligados - PPR | 12 | 9,4% | 5 | 19,2% | 41,7% |
| Seg. Lig. a fundos invest. - PPR | 8 | 6,3% | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Operações de Capitalização Não Ligadas | 4 | 3,1% | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Operações de Capitalização Ligadas | 3 | 2,3% | 2 | 7,7% | - |
| Total | 128 | | 26 | | 20,3% |

*Inclui as repostas parcialmente favoráveis (1 reclamação em 2020).

Em relação ao exercício das suas funções, o provedor do cliente pode apresentar recomendações à empresa de seguros na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas⁴⁴, as quais devem ser divulgadas anualmente em conjunto com a menção da respetiva aceitação pelos seus destinatários⁴⁵, encontrando-se também publicadas no sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor⁴⁶.

Relativamente à atividade desenvolvida no decurso do ano de 2020, a ASF tomou conhecimento da emissão de recomendações a 12 empresas dos ramos Não Vida, a quatro empresas do ramo Vida e a cinco empresas mistas.

⁴⁴ Nos termos do n.º 4 do artigo 158.º do RJASR.

⁴⁵ Cf. n.º 6 do artigo 158.º do RJASR e artigo n.º 15.º da Norma da Conduta de Mercado.

⁴⁶ <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/9D9E8EAB-99CD-4DCD-9F2C-F39D97BC4F13.htm>

Cabe salientar que vários provedores do cliente reportaram a receção de interpelações não precedidas de prévia análise pela função de gestão de reclamações das empresas de seguros ou que configuravam meros pedidos de ajuda e esclarecimentos, não sendo assim elegíveis⁴⁷ para sua análise.

No que concerne às recomendações emitidas no decurso do ano em análise, foram identificadas duas tipologias: as que respeitam a reclamações específicas e as passíveis de generalização transversal a casos similares. Relativamente às segundas, são de sublinhar os seguintes aspetos:

- Deve ser adotada maior clareza na redação das disposições contratuais referentes ao âmbito das coberturas constantes dos contratos de seguro, bem como quanto às condições, procedimentos aplicáveis e documentos a solicitar pela empresa de seguros em caso de sinistro;
- Foi recomendada a instituição de procedimentos de controlo dos dados para autorização de débito direto para pagamentos dos prémios de seguro;
- Deve ser adotada maior clareza, precisão e transparência no conteúdo das comunicações enviadas aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nomeadamente quanto a:
 - decisões sobre o valor dos prémios cobrados e sobre os respetivos procedimentos para cobrança;
 - pedidos de informação remetidos pelas empresas de seguros;
 - decisões sobre definição de responsabilidade da empresa de seguros (sendo necessário apresentar fundamentação e não apenas invocar ou transcrever o clausulado da apólice, bem como estas também deverem conter uma menção à ASF enquanto Autoridade de Supervisão do setor segurador);
 - comunicações sobre indemnizações de valor distinto do reclamado (nas quais se exige uma explicação objetiva sobre as verbas a liquidar);
 - comunicações relacionadas com a resolução do contrato de seguro do ramo Vida em caso de não pagamento do prémio.

⁴⁷Nos termos da alínea a) do artigo 3.º, conjugado com o n.º 2 do artigo 12.º, ambos da Norma da Conduta de Mercado.

- Ainda em relação às comunicações foi também sugerida a melhoria da comunicação com os tomadores de seguros/lesados por parte dos mediadores de seguros, especificamente quando haja troca de informação entre a empresa de seguros e o mediador no âmbito de um processo de sinistro, designadamente:
 - que sejam também enviadas àqueles as informações devidas por serem parte interessada e decisiva na regularização do sinistro;
 - a redução do tempo de resposta dos mediadores, especialmente nas apólices de grupo em que haja necessidade de dar resposta a cada segurado;
 - todas as comunicações entre o mediador e tomadores de seguros devem ser efetuadas por escrito para garantir que não existem mal-entendidos ou interpretações incorretas das mensagens transmitidas; e
 - devem ser emitidas instruções claras aos mediadores para não assumirem diligências de qualquer tipo sem que sejam os serviços da empresa de seguros a determiná-las por forma a evitar eventuais situações indesejáveis.
- Foi recomendada uma maior celeridade na regularização dos sinistros e consequente diminuição do tempo de resposta, bem como foi recomendado uma maior celeridade no prazo de devolução de valores aos reclamantes;
- Foi salientada a necessidade de alteração de procedimentos, por um lado, no tocante à definição de melhores práticas indemnizatórias, no âmbito da privação do uso da viatura em resultado do que estatui o artigo 42.º do RJSORCA e, por outro lado, no que concerne ao fornecimento de informação mínima aos segurados na fase de instrução dos processos que lhes permitam perceber de forma objetiva e clara o que está em curso;
- Foi realçado que sempre que seja participado um sinistro o respetivo processo de regularização só deve ser iniciado após confirmação de que o mesmo tem enquadramento nas coberturas da apólice. Por outro lado, os tomadores de seguro devem ser alertados de forma clara, objetiva e inequívoca relativamente ao enquadramento do sinistro, nomeadamente no caso do seguro automóvel ser solicitada a sua autorização prévia para acionamento da cobertura de danos próprios e, no caso do seguro multiriscos habitação, serem prestados todos os esclarecimentos sobre o eventual enquadramento dos danos e custos da realização da pesquisa de avarias;

- Salientou-se que deve ser privilegiada a revisão de procedimentos e circuitos de informação entre a empresa de seguros e a empresa contratada para a prestação de determinados serviços (ex.: de assistência, reboque e transporte), de modo a garantir que a qualidade do serviço que é prestado ao segurado seja a mais adequada e eficaz (recorrendo à implementação de novos mecanismos de controle e prova do estado dos veículos segurados aquando do serviço da prestação de transporte e reboque);
- Foi recomendada a instituição de procedimentos entre as várias áreas das empresas de seguros que garantam a harmonização da prestação de informações junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

No que concerne aos reportes efetuados pelos provedores do cliente junto da ASF⁴⁸ foram identificadas algumas situações passíveis de melhoria, nomeadamente tendo em conta os casos em que:

- Foi a empresa de seguros, e não o provedor do cliente, a remeter o reporte em causa à ASF;
- Os provedores do cliente que emitiram recomendações não mencionaram o acolhimento das mesmas, ou não, pela empresa de seguros;
- O conteúdo dos relatórios remetidos era excessivamente sumário, não abrangendo todos elementos de informação previstos no n.º 1 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

É de referir, por último, que também se verificou em certos casos que, embora não tenham sido emitidas recomendações pelo provedor do cliente no ano em causa, essa informação não foi prestada à ASF dentro do prazo estabelecido, havendo mesmo necessidade de insistir junto de alguns provedores do cliente, de modo a salvaguardar o disposto no n.º 2 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

⁴⁸Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

3. Intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos e recomendações emitidas

O provedor dos participantes e beneficiários constitui um dos elementos da estrutura de governação dos fundos de pensões, podendo apresentar recomendações às entidades gestoras de fundos de pensões, na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas, sendo tais recomendações objeto de divulgação anual.

No sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor⁴⁹, na área dedicada ao provedor dos participantes e beneficiários, encontram-se reunidos os respetivos contactos, bem como as recomendações emitidas em anos anteriores.

Relativamente ao ano de 2020, foram reportadas três recomendações à ASF relativas a três entidades gestoras de fundos de pensões, as quais, no entanto, respeitam a reclamações específicas, não sendo passíveis, como tal, de generalização transversal a casos similares.

⁴⁹<https://www.asf.com.pt/NR/exeres/9D9E8EAB-99CD-4DCD-9F2C-F39D97BC4F13.htm>

**Gestão de
reclamações
e apoio ao
consumidor**





1. Reclamações apreciadas pela ASF

1.1. Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações

Decorre das competências da ASF, enquanto entidade com funções de supervisão, assegurar a análise e resposta às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados que se refiram a questões que não estejam pendentes noutras instâncias⁵⁰.

Em 2020, foram introduzidas melhorias no Portal do Consumidor no sítio da ASF na Internet, nomeadamente a criação de um acesso mais direto à informação relacionada com pedidos de reclamação e de esclarecimento, incluindo formulários de submissão, e a divulgação, quer das estruturas de governação que para este efeito são disponibilizadas pelos operadores, quer dos meios de resolução alternativa de litígios.



Em paralelo, os consumidores que recorrem à caixa de correio asf@asf.com.pt com pedidos de reclamação ou de esclarecimento, passaram a ser direcionados automaticamente para os serviços disponibilizados no Portal do Consumidor, incluindo-se aí o formulário que deve ser utilizado.

⁵⁰ Cf. alínea d) do n.º 7 do artigo 16.º dos Estatutos da ASF, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

No que se refere ao acompanhamento dos processos de reclamação que chegam à ASF, o procedimento apresentado na [figura 1](#) estabelece, de forma sintética, os dois planos em que se enquadra a gestão e a análise das reclamações, designadamente:

- contributo para procurar resolver o problema que subjaz à reclamação, através de uma tentativa de conciliação dos interesses das partes envolvidas (reclamante e operador);
- disponibilização ao reclamante de informação sobre o regime legal, regulamentar e contratual aplicável ao caso concreto, contribuindo para o esclarecimento de questões suscitadas e do regime aplicável, bem como para a resolução de potenciais conflitos.

Por norma, a receção de uma reclamação pela ASF dá origem à intervenção junto da entidade supervisionada, no sentido de obter os esclarecimentos devidos. Contudo, se da análise dos elementos fornecidos pelo reclamante não resultar a necessidade de contacto com o operador, porque se considera que existem já elementos suficientes para enquadrar jurídica e contratualmente o caso em apreço, a ASF esclarece o reclamante acerca do quadro legal e contratual aplicável e dos meios de resolução do conflito ao seu dispor.

Adicionalmente, é de sublinhar que da apreciação de uma reclamação pode resultar a realização de diligências pela ASF em matéria de supervisão (*on-site* ou *off-site*), podendo a mesma contribuir igualmente para a identificação de uma prática proibida e sancionável. A informação recolhida a este nível pode ainda motivar uma reflexão posterior no quadro das iniciativas regulatórias a desenvolver por esta Autoridade.

Procedimento para a gestão de processos de reclamação

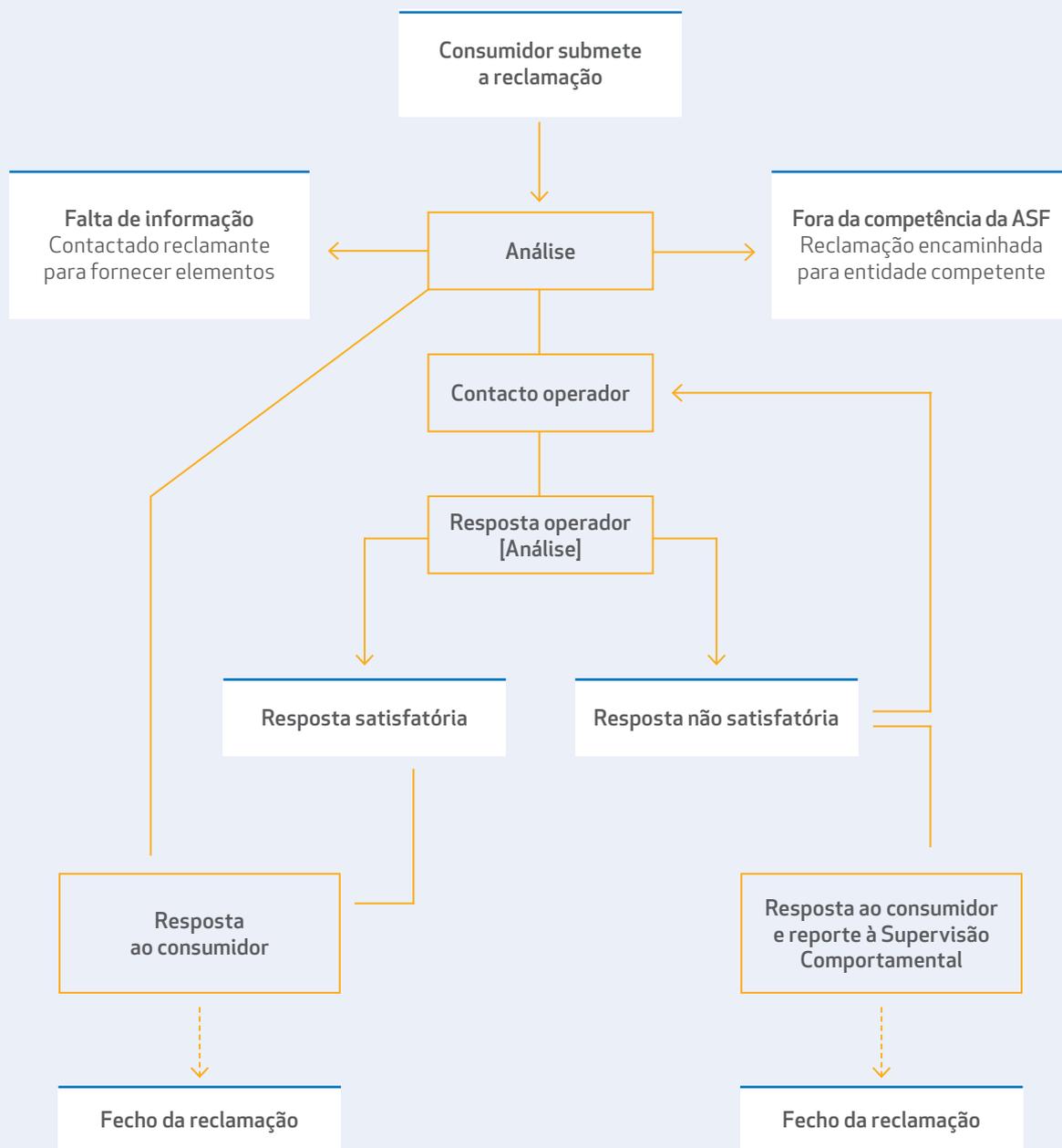


Figura 1

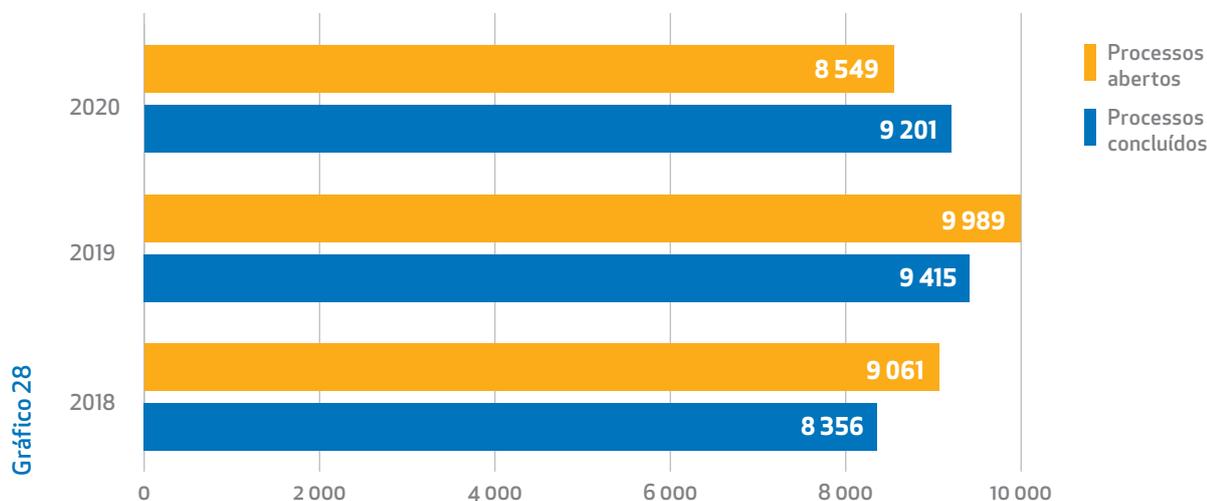
1.2. Evolução do número de reclamações

1.2.1. Processos de reclamação recebidos e analisados na ASF

Nos termos da alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos, a ASF divulga, com periodicidade semestral, os dados estatísticos relativos a reclamações através da publicação de dois relatórios que permitem o acesso aos principais indicadores de gestão de processos de reclamação: o Relatório de Gestão de Reclamações – Análise Semestral, respeitante ao 1.º semestre do ano, e o Relatório de Gestão de Reclamações – Síntese Anual, correspondente ao ano, na sua íntegra⁵¹.

Em 2020, entraram 8 549 processos de reclamação na ASF, representando menos 14% em relação ao valor registado no ano anterior. O gráfico 28 representa a evolução do número de reclamações iniciadas e concluídas nos últimos três anos, sendo de registar, no último ano, um ligeiro acréscimo na capacidade de resposta em resultado da diminuição de processos abertos neste ano.

Processos de reclamação abertos e concluídos (2018 – 2020)



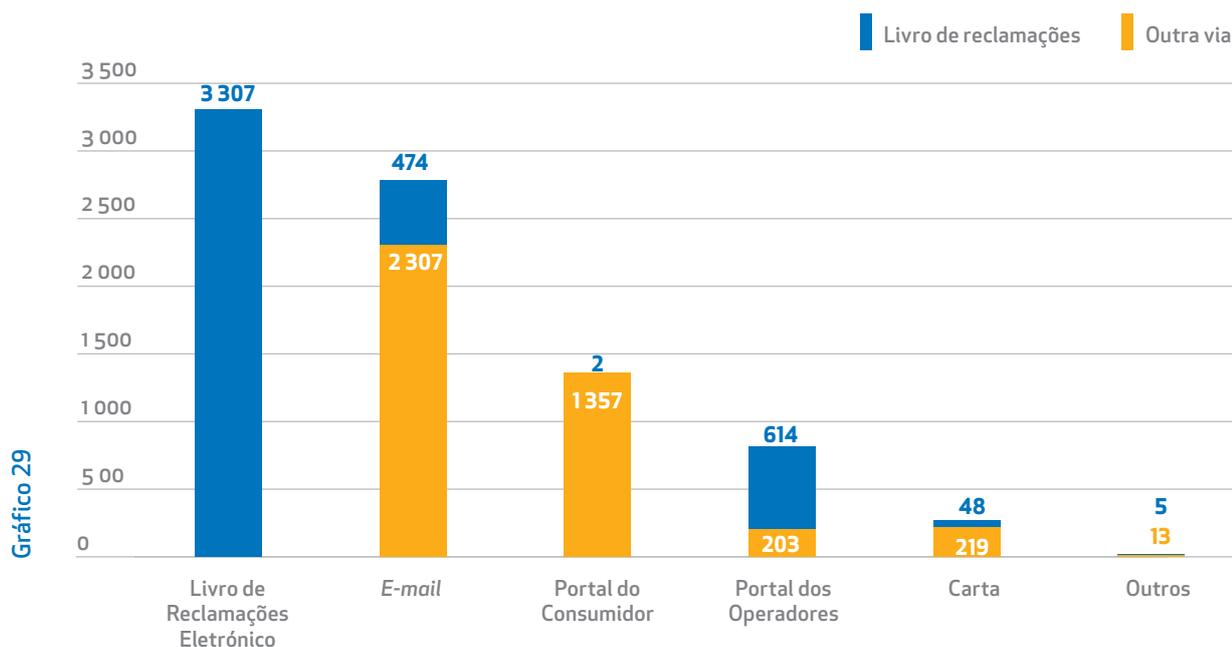
No que concerne à via de apresentação das reclamações, o ano de 2020 marca uma alteração na tendência verificada nos anos anteriores, dado que o Livro de Reclamações Eletrónico⁵² passou

⁵¹O Relatório relativo a 2020, bem como edições anteriores, estão disponíveis no sítio da ASF na Internet em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/D4AF02CF-F36A-498F-A2ED-EAA66F29A769.htm>

⁵²O formato eletrónico do Livro de Reclamações disponibilizado no sítio da DGC na Internet no âmbito da atividade das entidades do setor financeiro, foi implementado no segundo semestre de 2019, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

a representar a via com maior número de processos abertos (3 307). Assim, as reclamações apresentadas via Livro de Reclamações Físico e Eletrónico, totalizaram 4 450 processos (52%), enquanto as restantes 4 099 entraram na ASF por outra via (gráfico 29).

Via de apresentação dos processos de reclamação abertos em 2020



1.2.2. Distribuição por ramos e matérias

As reclamações apresentadas relativamente a seguros representam a quase totalidade das situações endereçadas à ASF (cerca de 98,4% do total, ainda assim menos 0,3 p.p. do que o verificado em 2019). Apenas 57 reclamações foram apresentadas relativamente a fundos de pensões, o que representa 0,6% dos processos concluídos em 2020 (menos 0,1 p.p. do que o observado no no transato, quando foram apresentadas 70 reclamações).

No que concerne aos seguros, as reclamações relativas aos ramos Não Vida continuam a ser as mais frequentes (87%), seguidas pelas referentes ao ramo Vida (11%). O quadro 36 permite verificar que o seguro automóvel se mantém o principal visado nas reclamações, não obstante registar-se uma redução de 16% em relação ao período homólogo⁵³.

⁵³ A informação detalhada pode ser consultada no relatório disponível no sítio da ASF na Internet em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/D4AF02CF-F36A-498F-A2ED-EAA66F29A769.htm>

Distribuição das reclamações por ramos de seguros – Segmento de seguro com maior expressão (processos concluídos)

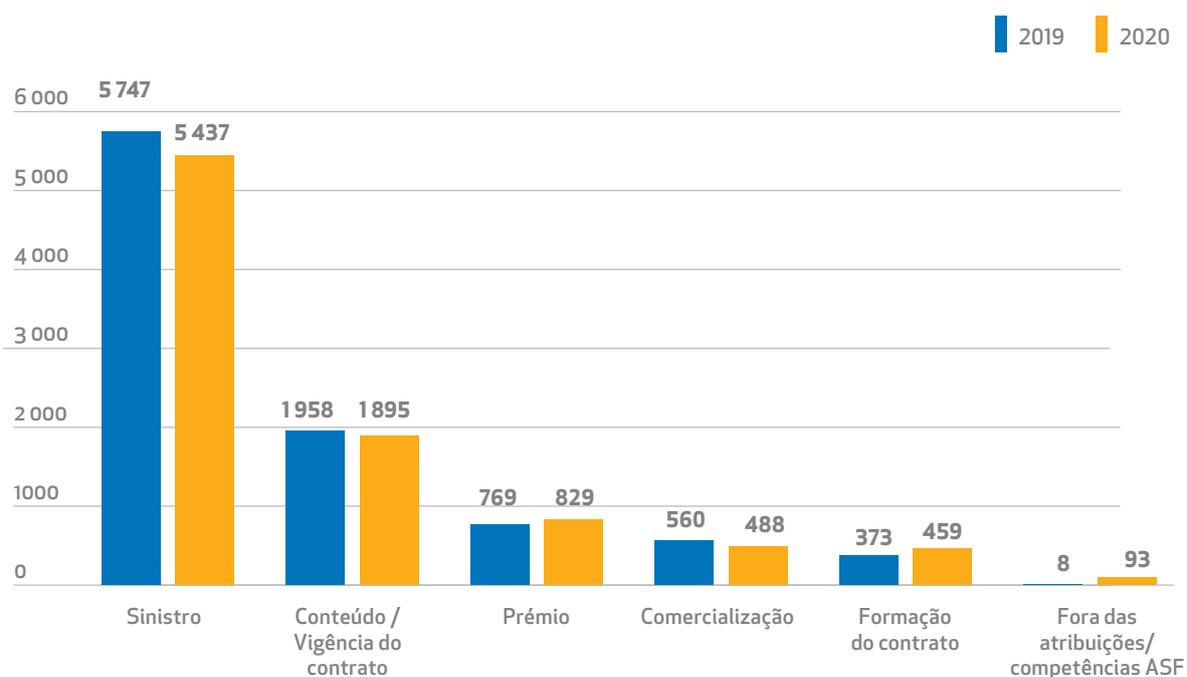
Quadro 36

| | 2020 | % | 2019 | % | Varição |
|------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Não Vida | 7 988 | 86,8% | 8 352 | 88,7% | -4,4% |
| Seguro automóvel | 3 841 | 41,7% | 4 594 | 48,8% | -16,4% |
| Vida | 1 127 | 12,2% | 1 012 | 10,7% | 11,4% |
| Seguro de vida | 749 | 8,1% | 706 | 7,5% | 6,1% |
| Não se aplica | 86 | 0,9% | 51 | 0,6% | 68,6% |
| Total | 9 201 | 100,0% | 9 415 | 100,0% | -2,3% |

Quanto aos assuntos associados aos processos de reclamação, o tema sinistros continua a dominar, representando 59% dos processos concluídos (5 437 vs. 9 201), ainda que com uma redução de 5% face a 2019. Estes processos incluem matérias relacionadas com a regularização de sinistros, a definição da responsabilidade pelo sinistro, a indemnização devida, bem como os procedimentos e conduta dos operadores na regularização do sinistro (gráfico 30).

Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação (processos concluídos) – 2019 / 2020

Gráfico 30



1.2.3. Distribuição das reclamações por operador – Seguros automóvel e de acidentes de trabalho

Para a análise da distribuição das reclamações por operador, entendeu-se considerar os ramos Não Vida pelo facto de assumirem uma expressão significativa no total de processos concluídos (87%), em particular, os seguros automóvel e de acidentes de trabalho, que em conjunto representam 48% do total das reclamações analisadas na ASF.

Considerando esta abordagem, foram estabelecidos critérios com vista a garantir uma maior consistência da informação, contribuindo para tal a seleção das empresas de seguros que foram objeto de cinco ou mais reclamações, ainda que os valores referentes a todos os operadores com reclamações integradas naqueles dois segmentos de negócio estejam refletidos no total de mercado.

Através da observação do [gráfico 31](#), torna-se relevante salientar que para o **seguro automóvel**, obtém-se um rácio de mercado correspondente a 1,9 reclamações por cada milhão de euros de prémios, valor que representa uma diminuição de 0,5 comparativamente com os dados divulgados para o ano de 2019, variando este indicador entre 8,9 e 0,7 reclamações/M€ no quadro do universo de empresas de seguros tidas em consideração no contexto desta análise.

Ao nível individual, verifica-se uma evolução positiva no indicador em 12 empresas de seguros, por vezes de forma muito significativa, sendo que os cinco casos em que tal não se verificou a diferença não é muito relevante.

Seguro automóvel –Número de reclamações concluídas por milhão de euros de prémios brutos emitidos (2020)

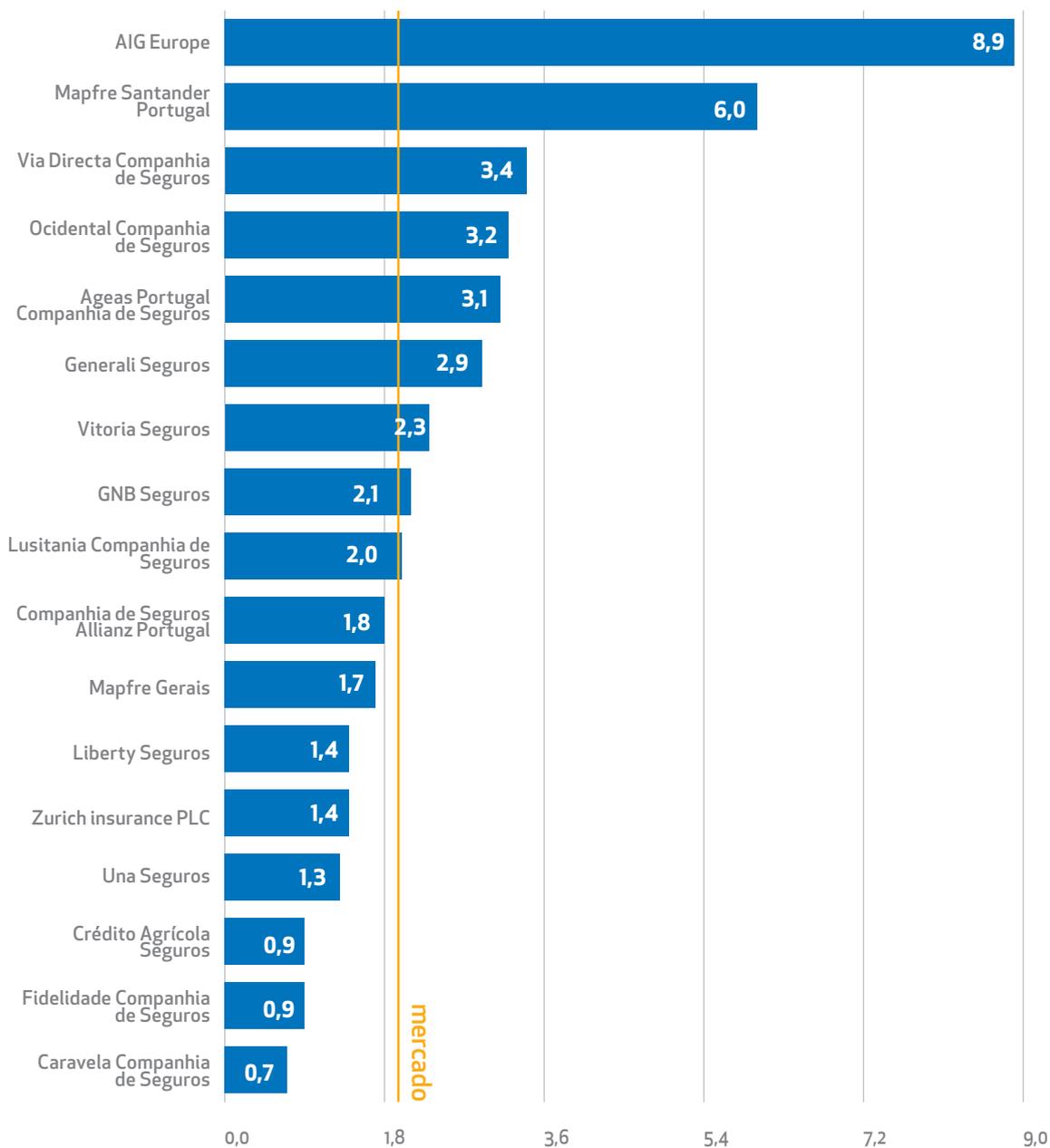


Gráfico 31

No entanto, importa sublinhar que este indicador é muito sensível, para além do modelo de negócio utilizado⁵⁴, a variações de produção (e por isso também a estratégias de tarifação), penalizando fortemente situações de redução mais significativas⁵⁵, uma vez que o nível de reclamações apenas a prazo acompanhará de forma mais efetiva a variação da produção, nos casos em que a mesma corresponde a uma redução da carteira. No gráfico anterior, as duas empresas com indicador mais elevado sofreram precisamente uma quebra significativa no valor da produção (cerca de 75% e de 20%)⁵⁶.

É principalmente devido a esta fragilidade que, como se referiu em cima, se passou a incluir no reporte quantitativo um novo mapa relativo às unidades de risco que cada um dos operadores possui em carteira, o que permitirá, no futuro, a inclusão deste tipo de informação para mais segmentos de negócio.

A título ilustrativo, o [gráfico 32](#) apresenta as empresas de seguros ordenadas de acordo com o rácio entre o número de reclamações e o número de veículos seguros no início de 2020, normalmente mais estável.

⁵⁴Nomeadamente no caso de programas internacionais em que a cobertura de frotas é negociada e subscrita noutro país.

⁵⁵E beneficiando, obviamente, as situações de crescimento de carteira mais pronunciado.

⁵⁶Valores provisórios.

Seguro automóvel – Número de reclamações concluídas por milhar de veículos seguros no início do período (2020)

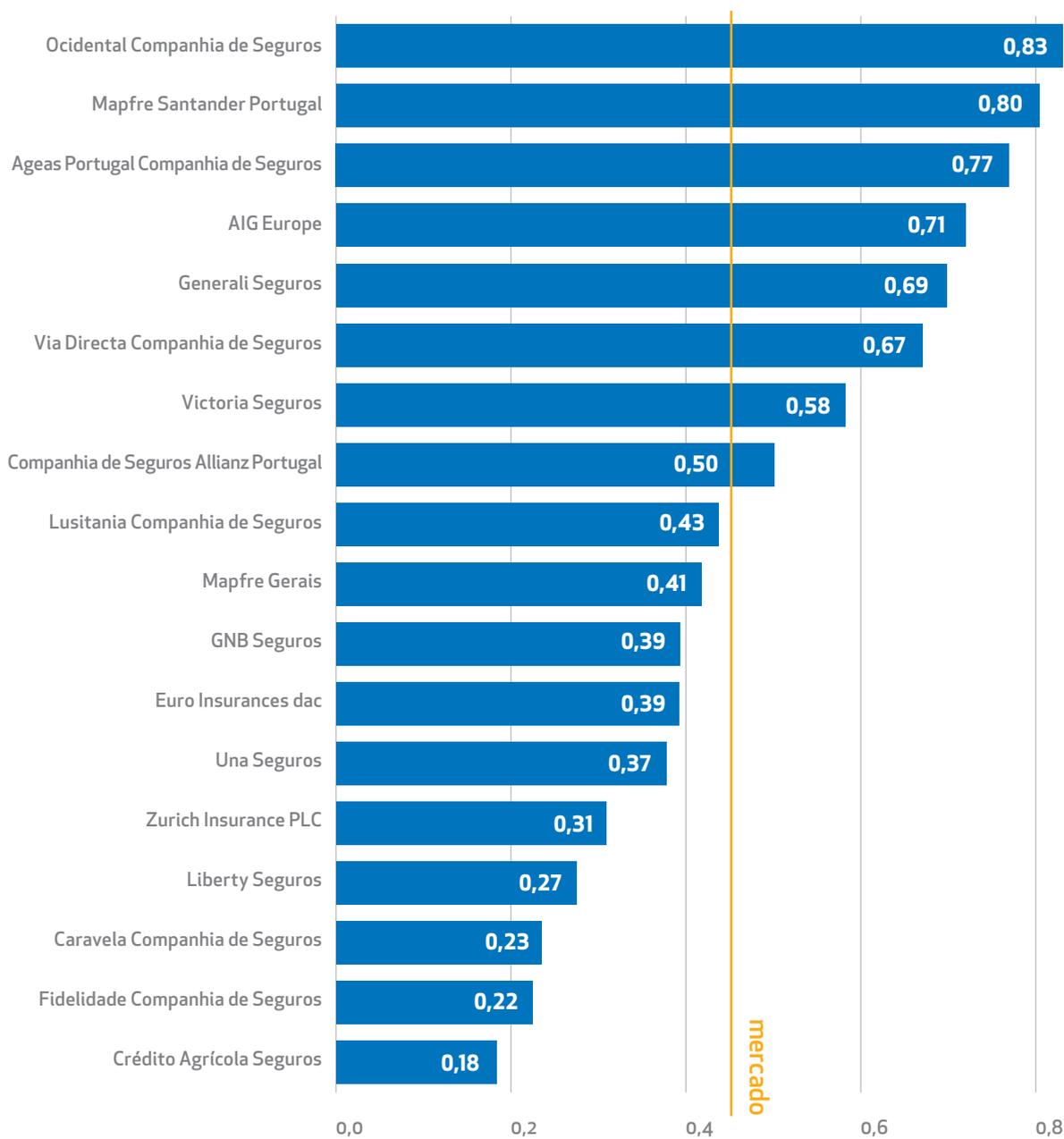


Gráfico 32

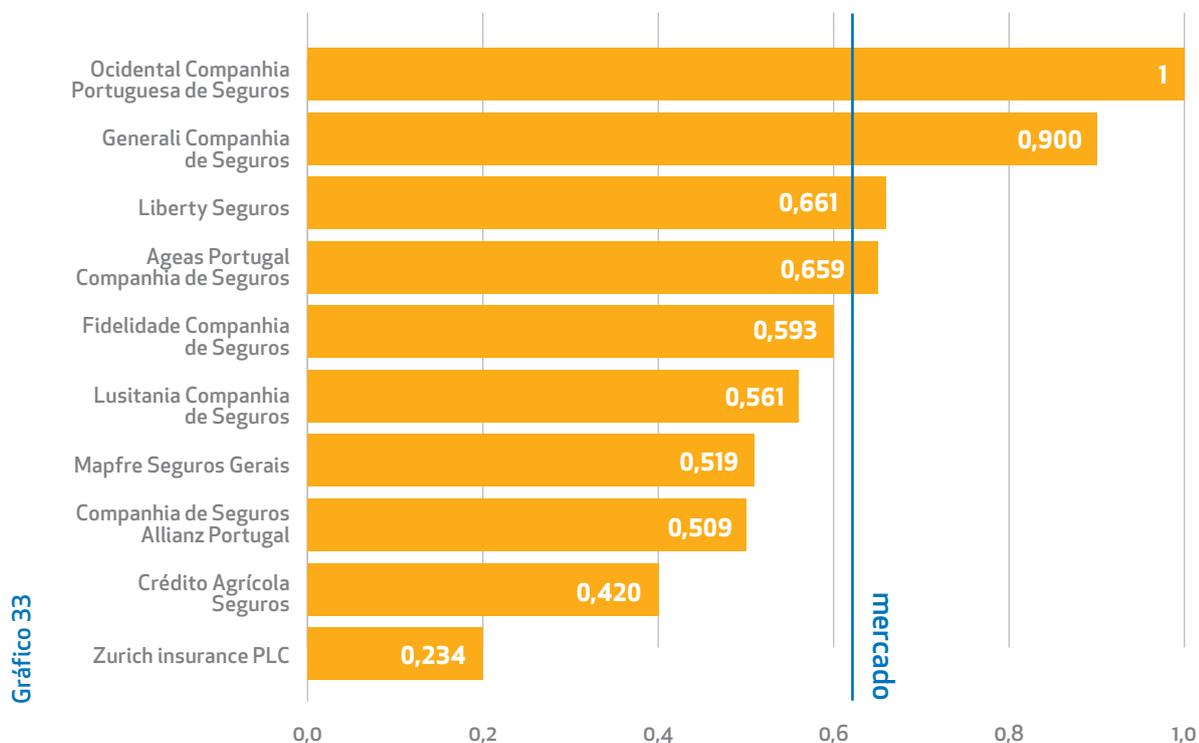
A partir da análise do gráfico, é possível verificar uma maior homogeneidade e uma ordenação distinta daquela que resulta do indicador atrás analisado.

Considerando este rácio, a média do mercado é de 0,46 reclamações por mil veículos seguros, oscilando, para as várias empresas de seguros, entre 0,83 e 0,18. Também se tivermos em conta este indicador se conclui existir uma evolução positiva relativamente ao observado em 2019 (média de 0,58, variando então entre 1,08 e 0,14).

Relativamente ao seguro de **acidentes de trabalho** (gráfico 33), e retomando a lógica da produção, o rácio de mercado é de 0,6 reclamações por milhão de euros de prémios (2019: 0,8). Em 2020, este indicador varia entre 1,0 e 0,1 reclamações/M€, no conjunto de empresas de seguros selecionadas (2019: entre 1,3 e 0,2), verificando-se também alguma estabilidade na ordenação entre estes dois anos.

Do ponto de vista individual, verifica-se uma evolução positiva em sete empresas de seguros e uma evolução negativa em duas, num ou noutro caso de valor absoluto não muito significativo.

Acidentes de trabalho – Número de reclamações concluídas por milhão de euros de prémios brutos emitidos (2020)



A leitura dos dados implica uma ressalva sobre a existência de uma lógica diferente entre os segmentos em análise, sendo que os mesmos enquadram contextos com particularidades próprias, designadamente ao nível de prémio médio associado a cada tipo de contrato. Nesta perspetiva, o estudo atual não permite aferir a existência de um maior grau de litigância no seguro automóvel em relação ao seguro de acidentes de trabalho. Estas especificidades são, de facto, um fator determinante para que na análise realizada não se inclua a tipologia completa de seguros dos ramos Não Vida, bem como o conjunto de produtos que fazem parte do ramo Vida, dada a diferença de produtos comercializados e a estrutura da carteira de cada empresa de seguros.

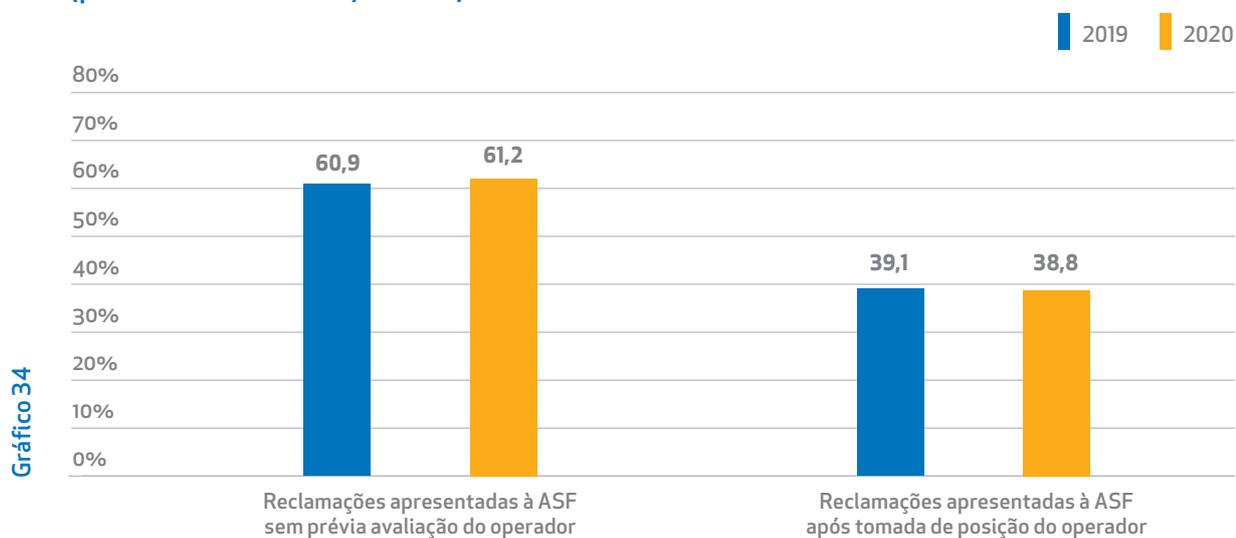
1.2.4. Desfecho dos processos de reclamação

No que ao desfecho das reclamações diz respeito e à sua relação com o recurso prévio às estruturas de conduta de mercado dos operadores, mantém-se, em 2020, a existência de uma percentagem significativa de reclamações apresentadas à ASF (61%), sem que as mesmas tenham sido previamente avaliadas pela entidade reclamada ([gráfico 34](#)).

Este enquadramento acentua a necessidade de reforçar a importância da informação prestada pelos operadores ao consumidor, no que toca à existência da função autónoma responsável pela gestão de reclamações⁵⁷ e, mais genericamente, da forma mais adequada que os consumidores poderão utilizar para tratar a sua reclamação. No sítio da ASF na Internet – Portal do Consumidor – disponibilizam-se ao público os contactos do responsável pela gestão de reclamações, comunicados pelas empresas de seguros, assim como informação adicional para dar a conhecer a melhor prática a seguir em caso de reclamação.

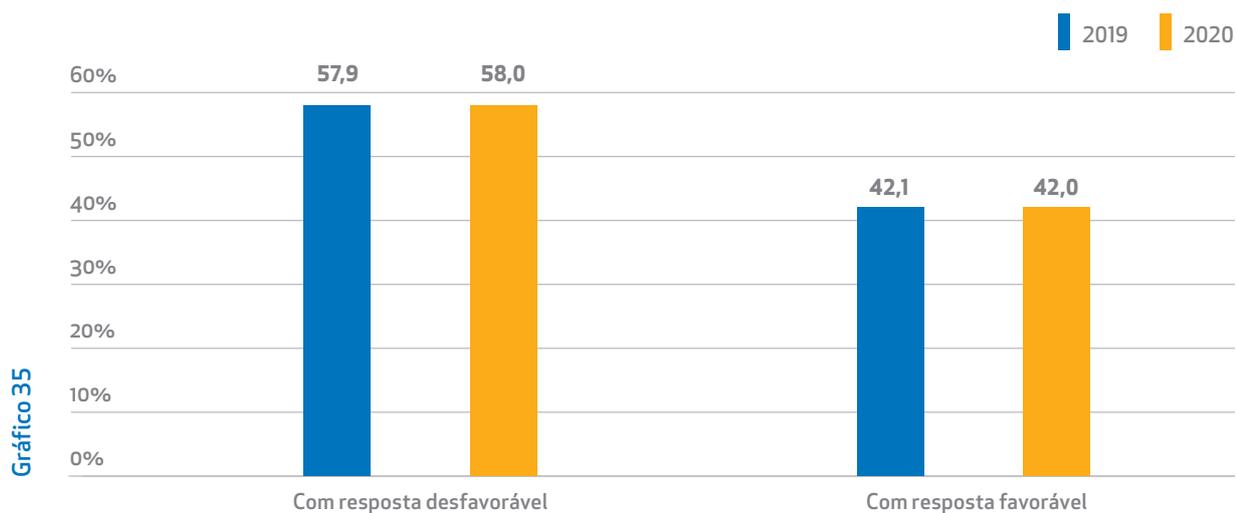
⁵⁷ Conforme previsto nos artigos 18.º e seguintes da Norma da Conduta de Mercado e na Circular n.º 8/2010, de 27 de março, as empresas de seguros têm o dever de instituir uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações que atue como ponto centralizado de receção e resposta às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados. A informação sobre esta função deve igualmente ser divulgada através dos meios adequados ao consumidor.

Sentido do desfecho – Com ou sem tomada de posição inicial do operador (processos concluídos) – 2019 / 2020



Do mesmo modo, da leitura do gráfico 35, verifica-se não existirem diferenças percentuais significativas, entre 2019 e 2020, quanto ao sentido da resposta à reclamação. As reclamações com desfecho favorável corresponderam a 42% dos processos concluídos. É, todavia, de sublinhar que em cerca de 90% das reclamações em que o desfecho foi desfavorável ao reclamante, a posição assumida pelo operador estava legal ou contratualmente justificada⁵⁸.

Sentido do desfecho – Resposta favorável / desfavorável (processos concluídos) – 2019 / 2020



⁵⁸ Informação adicional apresentada e desenvolvida no Relatório de Gestão de Reclamações – Síntese Anual 2020, disponível em: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/D4AF02CF-F36A-498F-A2ED-EAA66F29A769.htm>

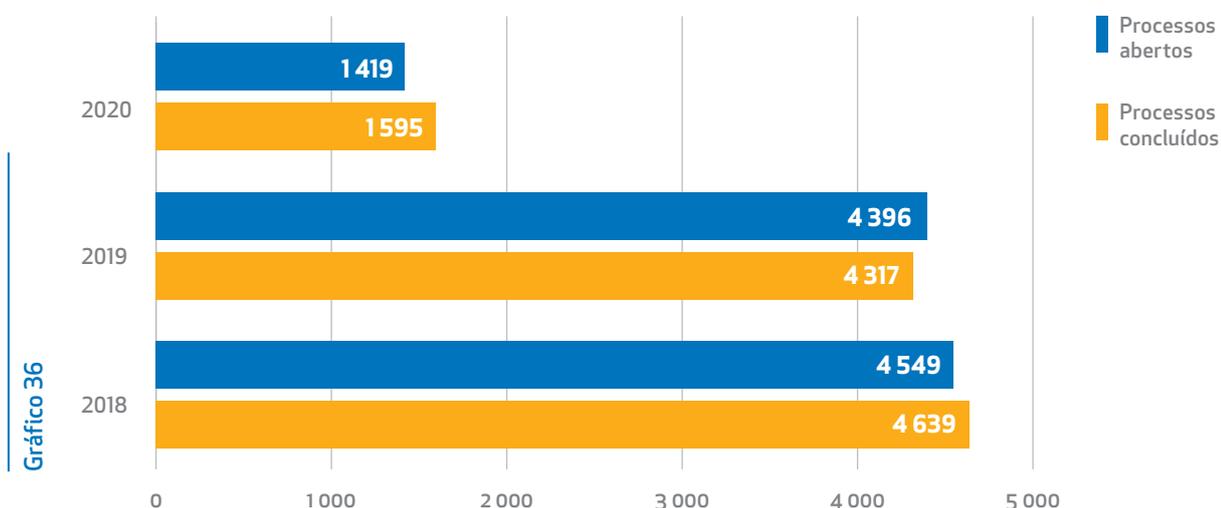
2. Outros serviços de apoio ao consumidor

2.1. Comunicações e resposta a pedidos de esclarecimento

Em paralelo com o apoio prestado ao consumidor na gestão de reclamações, cabe à ASF responder igualmente às comunicações e pedidos de esclarecimento escritos que lhe sejam apresentados por quaisquer interessados sobre a atividade seguradora e de fundos de pensões, adicionalmente à resposta aos pedidos de informação escritos remetida pelos serviços de atendimento.

Em 2020 foram contabilizados 1 419 processos abertos, o que reflete uma diminuição de 68%, em comparação com o ano de 2019, sendo que os pedidos analisados e concluídos foram 1 595, menos 63% em relação ao ano antecedente (gráfico 36).

Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos iniciados e concluídos) – 2018 -2020



Esta redução substancial nas comunicações e pedidos de esclarecimento escritos é explicada pelos seguintes motivos:

- os pedidos de esclarecimento que permitem uma resposta mais padronizada e a adoção de uma linguagem mais acessível ao consumidor passaram a ser tratados pelos serviços de atendimento direto, situação refletida na informação apresentada no ponto 2.2. deste Capítulo;
- alteração no tratamento estatístico dos processos de resposta a pedidos de Tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros, cuja informação passou a ser tratada de forma autónoma no ponto 2.5. deste Capítulo;
- melhor esclarecimento prévio à submissão do pedido à ASF, por alteração dos formulários de apresentação de pedidos de esclarecimento via Portal do Consumidor, o qual direciona os interessados para as questões frequentes (FAQs) sobre matérias que o consumidor pretende ver esclarecidas, bem como para o conhecimento de determinados serviços considerados úteis, e cuja informação mais significativa consta também do referido Portal.

Relativamente à via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento (processos concluídos), o correio eletrónico continuou a ser o meio mais escolhido, conforme ilustrado no [gráfico 37](#), o que é natural, devido às restrições impostas pela pandemia, e que se refletiram no funcionamento dos serviços de atendimento da ASF.

Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento em 2020 (processos concluídos)

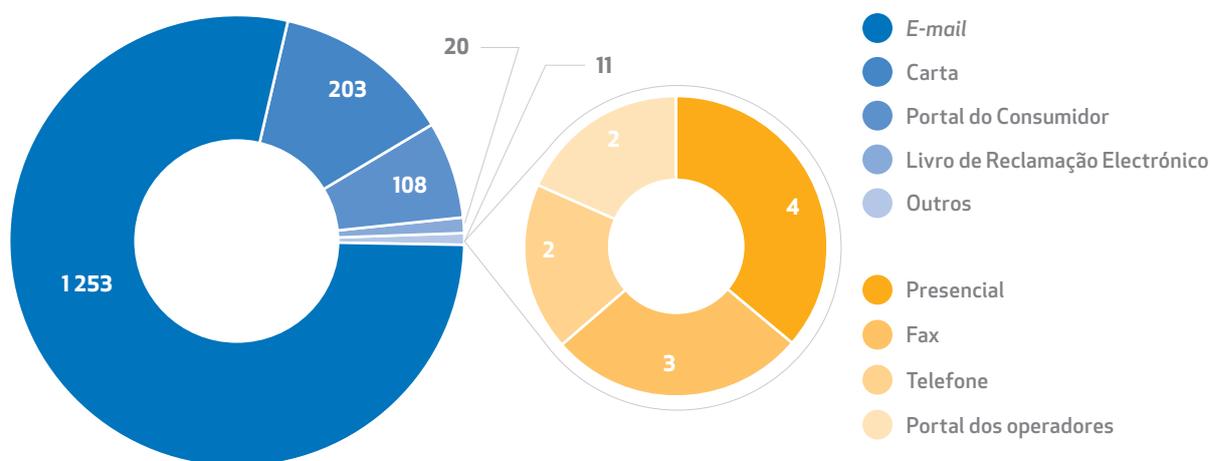


Gráfico 37

Através do [quadro 37](#) constata-se que os pedidos de informação especificamente relacionados com seguros dos ramos Não Vida continuam a predominar nas comunicações e pedidos de esclarecimento tratados pela ASF, com um peso de 55%, seguidos pelos processos relacionados com produtos do ramo Vida (22%). Dentro dos ramos Não Vida, à semelhança do observado nos anos anteriores, salienta-se o seguro automóvel (33% do total). Os pedidos de esclarecimento e comunicações que não se enquadram na classificação “ramos de seguro” dizem respeito a questões em que não é mencionado um tipo de seguro em concreto e que assumem carácter genérico, categorizadas como “Não se aplica”.

Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento respondidos por ramo de seguro

| | 2020 | % | 2019 | % | Variação |
|-----------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Não Vida | 883 | 55,4% | 2 334 | 54,1% | -62,2% |
| Seguro automóvel | 519 | 32,5% | 1 581 | 36,6% | -67,2% |
| Seguro de acidentes de trabalho | 113 | 7,1% | 193 | 4,5% | -41,5% |
| Seguro de incêndio e outros danos | 98 | 6,1% | 230 | 5,3% | -57,4% |
| Seguro de saúde | 52 | 3,3% | 74 | 1,7% | -29,7% |
| Seguro de responsabilidade civil | 47 | 2,9% | 138 | 3,2% | -65,9% |
| Seguro de acidentes pessoais | 23 | 1,4% | 41 | 0,9% | -43,9% |
| Seguro de assistência | 21 | 1,3% | 22 | 0,5% | -4,5% |
| Outros Seguros dos ramos Não Vida | 10 | 0,6% | 55 | 1,3% | -81,8% |
| Vida | 348 | 21,8% | 977 | 22,6% | -64,4% |
| Não se aplica | 364 | 22,8% | 1 006 | 23,3% | -63,8% |
| Total Geral | 1 595 | 100,0% | 4 317 | 100,0% | -63,1% |

Quadro 37

No que concerne às matérias contempladas nas comunicações e pedidos de esclarecimento analisados ([gráfico 38](#)), verifica-se, em 2020, que a sua maioria (533) respeita a esclarecimentos genéricos sobre “legislação/regulamentação” aplicável à atividade seguradora e à atividade de fundos de pensões, seguindo-se os pedido de informação sobre o acesso à “Base de dados ASF”⁵⁹ (321) e as questões relacionadas com o “Sinistro” (214), designadamente com a definição de responsabilidades e a regularização dos processos de sinistro⁶⁰.

⁵⁹Incluem-se aqui as questões relacionadas com a base de dados de matrículas, com o registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização e com o registo dos operadores autorizados.

⁶⁰Grande parte dos pedidos de esclarecimento enquadráveis na temática “Sinistro” dizem respeito a reclamações contra empresas de seguros sobre definição de responsabilidades. Nestes casos, a ASF opta por esclarecer o reclamante quanto ao enquadramento do seu caso concreto, sendo o processo tratado do ponto de vista estatístico como “pedido de esclarecimento” e não como reclamação.

Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos concluídos) – 2019 /2020

■ 2019 ■ 2020

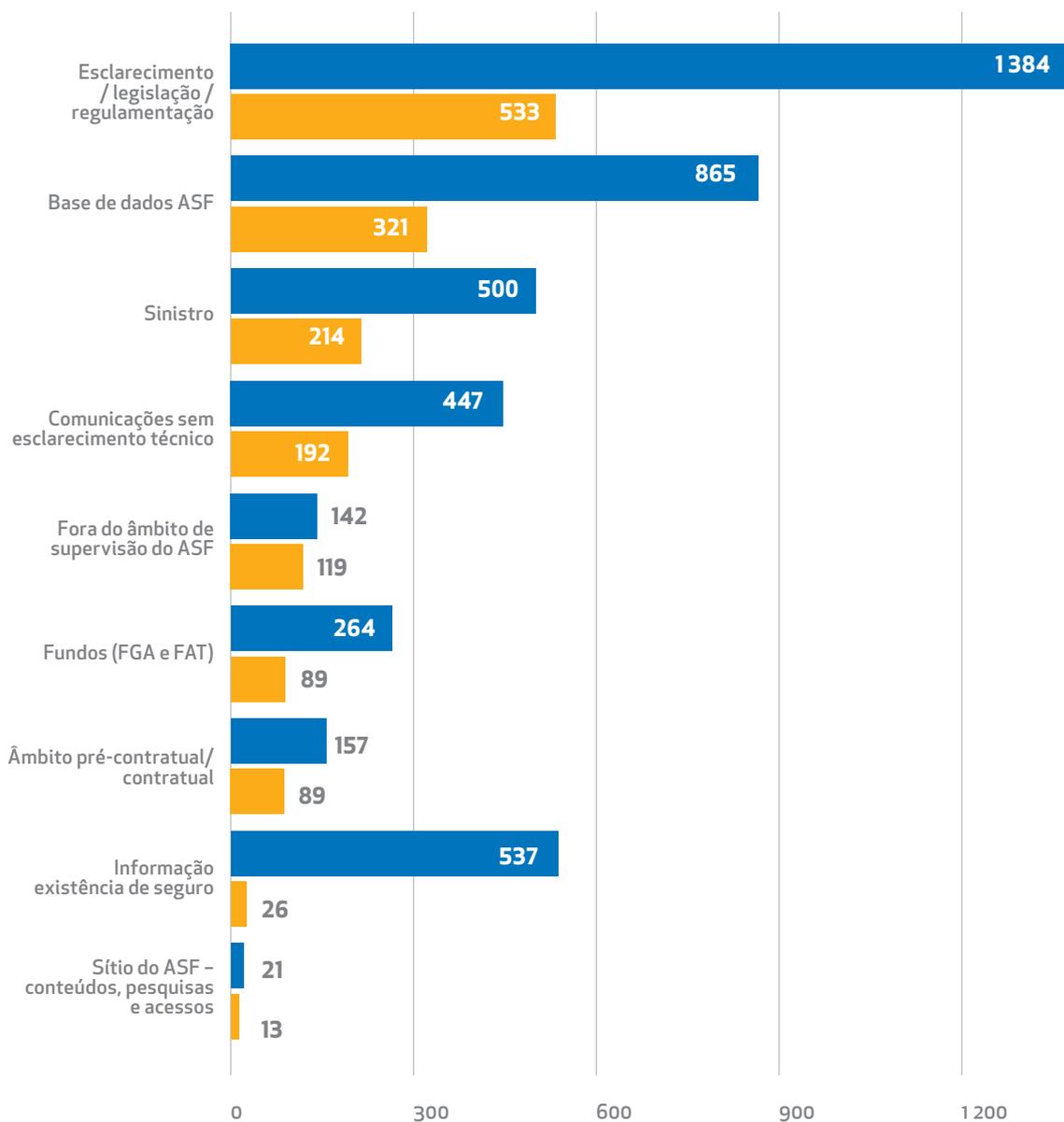


Gráfico 38

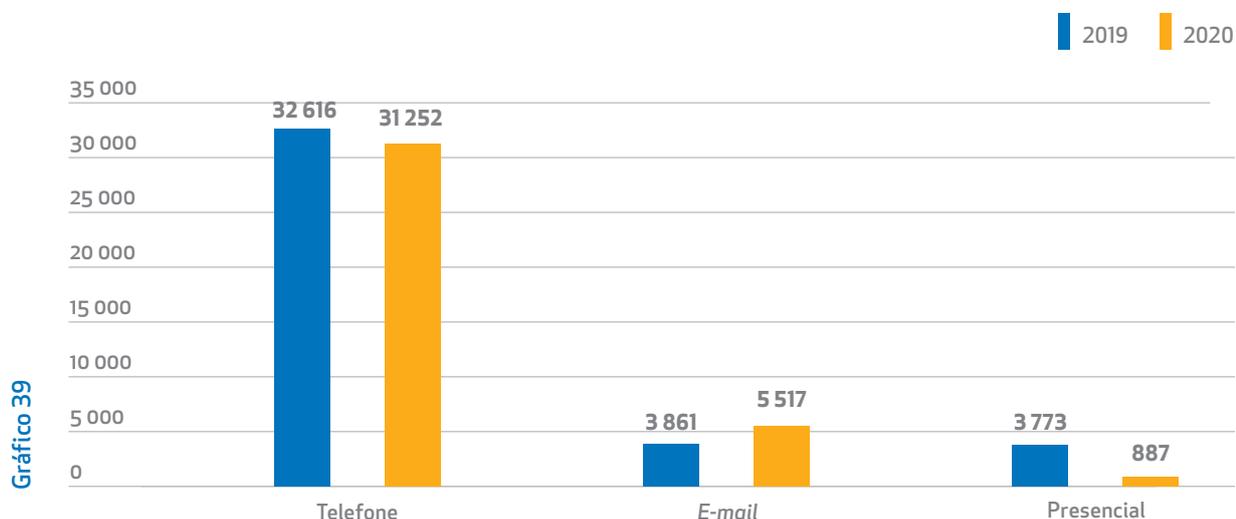
2.2. Serviço de atendimento ao público e linha informativa

A ASF disponibiliza um serviço de atendimento ao público, através do qual é possível obter esclarecimentos, por via telefónica, presencial ou através de correio eletrónico, a questões sobre seguros e fundos de pensões, mediação de seguros, FGA e FAT, apresentadas pelos consumidores, e ainda sobre matérias relacionadas com o acesso e exercício da atividade de mediação de seguros, apresentadas sobretudo por mediadores de seguros.

Em 2020, o meio escolhido pelos interessados com vista ao esclarecimento de dúvidas observou alterações significativas em comparação com o valor observado no período homólogo ([gráfico 39](#)), verificando-se uma diminuição significativa no serviço de atendimento presencial e um aumento significativo dos esclarecimentos prestados por correio eletrónico. Esta evolução é explicada, não só pelas medidas de confinamento no combate à pandemia COVID-19, mas sobretudo pelas alterações de procedimentos acima referidas no ponto 2.1. deste Capítulo.

Em relação às chamadas telefónicas, foi registada uma redução de 4% face a 2019, mantendo-se, contudo, como a forma privilegiada de contacto com a ASF.

Serviço de atendimento ao público – Distribuição por tipo de contacto (2019 / 2020)



A análise por ramos de seguros dos processos tratados no atendimento direto, apresentada no [quadro 38](#), releva que os ramos Não Vida continuam a dominar os pedidos endereçados à ASF (59%), com destaque para o seguro automóvel (47%). De salientar, no entanto, o aumento das matérias relacionadas com a mediação de seguros, com os seguros de vida e fundos de pensões e, em termos relativos, o crescimento de 86% nos “Outros seguros dos ramos Não Vida”.

Distribuição dos processos do serviço de atendimento direto por ramos de seguro

| | 2020 | % | 2019 | % | Variação |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Não Vida | 22 339 | 59,3% | 25 768 | 64,0% | -13,3% |
| Seguro automóvel | 17 806 | 47,3% | 21 479 | 53,4% | -17,1% |
| Seguro de acidentes de trabalho | 1 743 | 4,6% | 1 750 | 4,3% | -0,4% |
| Seguro de incêndio e outros danos | 1 569 | 4,2% | 1 318 | 3,3% | 19,0% |
| Seguro de responsabilidade civil | 414 | 1,1% | 472 | 1,2% | -12,3% |
| Seguro de saúde | 355 | 0,9% | 363 | 0,9% | -2,2% |
| Seguro de assistência | 163 | 0,4% | 162 | 0,4% | 0,6% |
| Seguro de acidentes pessoais | 119 | 0,3% | 133 | 0,3% | -10,5% |
| Outros Seguros dos ramos Não Vida | 170 | 0,5% | 91 | 0,2% | 86,8% |
| Vida | 2 909 | 7,7% | 2 415 | 6,0% | 20,5% |
| Vida/Fundos de Pensões | 2 909 | 7,7% | 2 415 | 6,0% | 20,5% |
| Não se aplica | 12 408 | 33,0% | 12 067 | 30,0% | 2,8% |
| Mediação | 10 212 | 27,1% | 9 490 | 23,6% | 7,6% |
| Outros | 2 196 | 5,8% | 2 577 | 6,4% | -14,8% |
| Total Geral | 37 656 | 100,0% | 40 250 | 100,0% | -6,4% |

Quadro 38

Em relação aos assuntos dos pedidos que chegaram ao serviço de atendimento ([gráfico 40](#)), no ano de 2020, as questões relacionadas com “Contratos de Seguro” continuaram a ser as mais visadas, embora, em comparação com 2019, seja visível uma diminuição dos valores apresentados, o mesmo acontecendo para os pedidos de informação relacionados com o FGA. Aumentaram, contudo, em relação ao ano anterior, os pedidos relacionados com a atividade da “Mediação de Seguros”, em resultado da procura de esclarecimentos na sequência da publicação do novo RJDSR.

Serviço de atendimento ao público – Distribuição por assunto (2019 / 2020)

■ 2019 ■ 2020

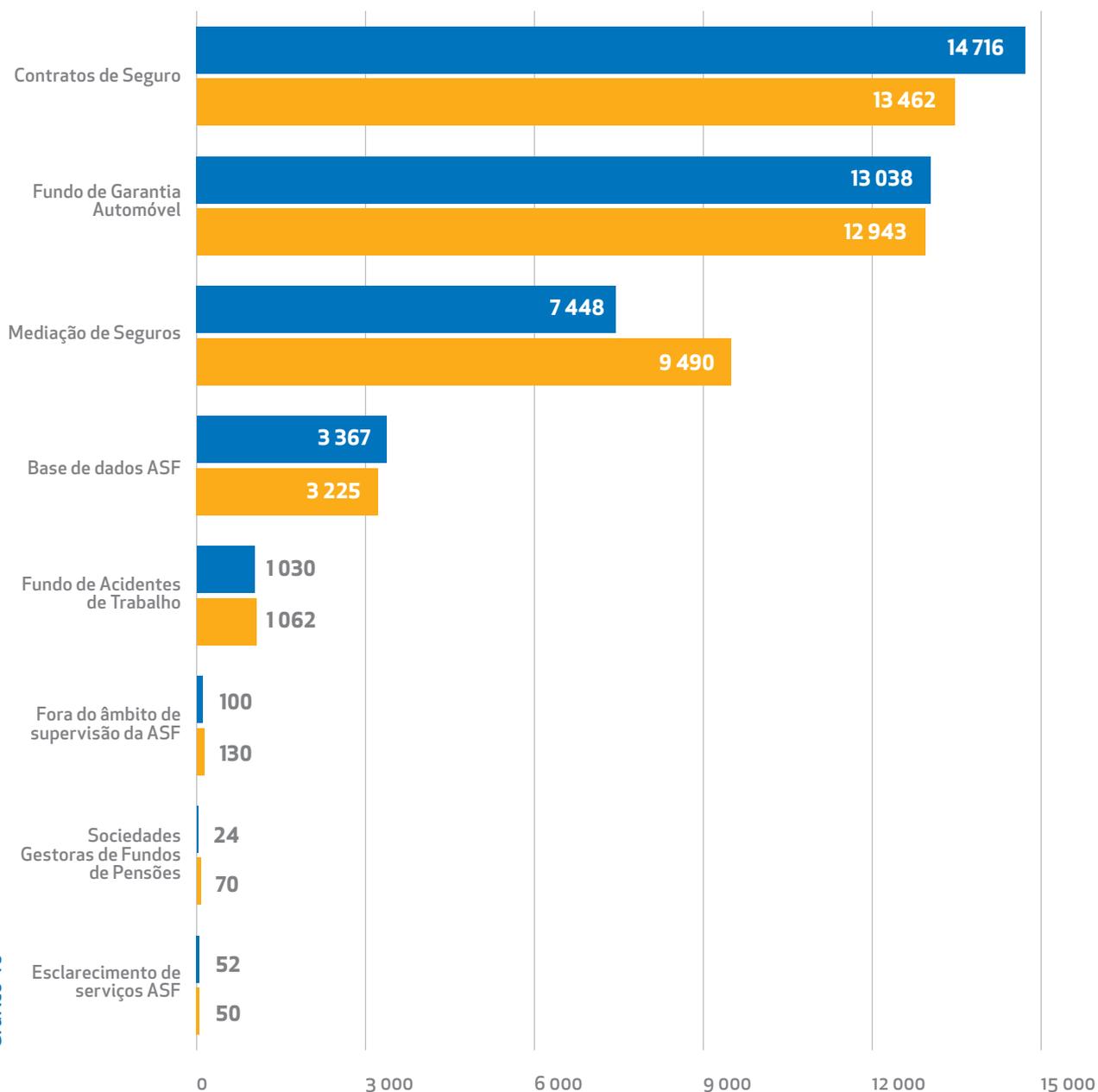
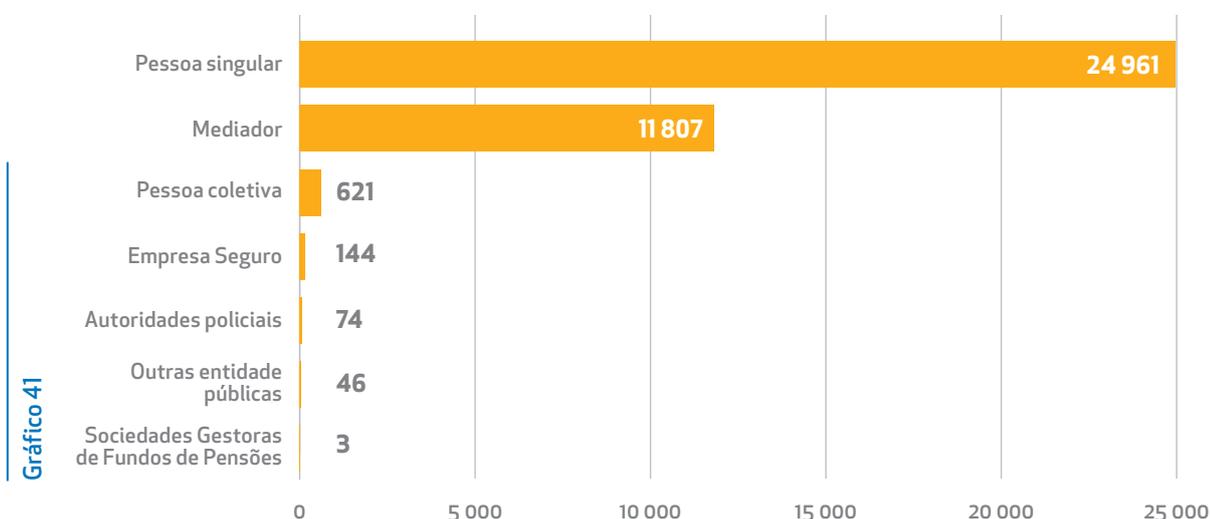


Gráfico 40

O gráfico 41 mostra que os utilizadores do serviço de atendimento são, na sua maioria, pessoas singulares (66%), seguido pelos mediadores de seguros (31%), face a uma maior procura para esclarecimento de assuntos relacionados com o RJDSR.

Serviço de atendimento ao público – Distribuição por tipo e natureza do utilizador (2020)



2.3. Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização

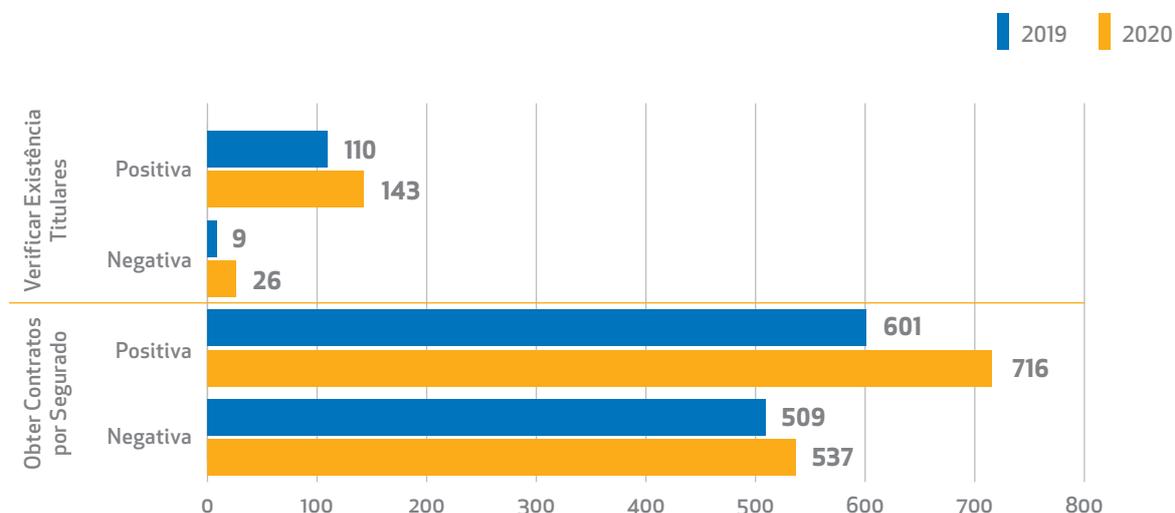
A ASF dispõe de um serviço denominado “registo central de contratos de seguros de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização”, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro. Neste âmbito pode ser solicitada, pelos interessados, informação sobre a existência dos contratos e operações com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor. Também o respetivo titular do contrato poderá solicitar informação acerca dos contratos registados em seu nome.

Conforme demonstra o [gráfico 42](#), o qual concilia a informação sobre a contagem de pedidos e o desfecho das respostas dadas, o número de certificados emitidos em 2020 teve um aumento de 16% face ao registado no ano anterior (2019: 1 229; 2020: 1 422).

Relativamente ao sentido do desfecho, o encerramento foi positivo em 859 casos (ou seja, existia informação sobre seguros em nome do segurado ou subscritor) e negativo para 563 pedidos.

Pedidos de informação e resposta sobre acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização (2019 / 2020)

Gráfico 42



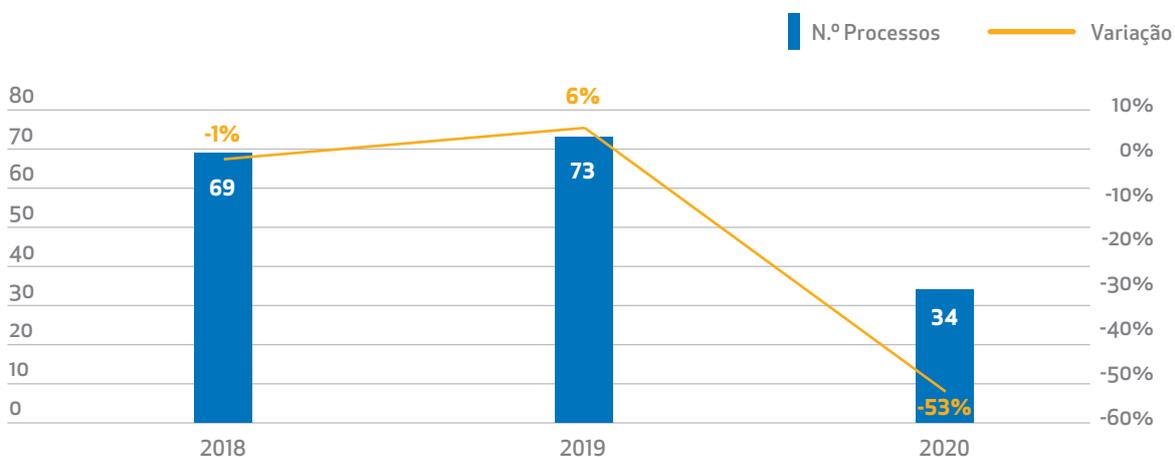
2.4. Colocação do seguro automóvel

O RJSORCA prevê, no seu artigo 18.º, que sempre que a aceitação de um seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel seja recusada por, pelo menos, três empresas de seguros, o proponente do seguro pode recorrer à ASF para que sejam definidas as condições especiais de aceitação do contrato.

O gráfico 43 revela que, em 2020, a ASF procedeu à colocação de 34 veículos, número que significa um decréscimo de 53% em comparação com 2019.

Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel (2018-2020)

Gráfico 43



2.5. Pedidos de Tribunais ou outras entidades judiciais sobre existência de seguros

A contabilização dos processos que dizem respeito a resposta aos pedidos de Tribunais e de outras entidades judiciais sobre a existência de seguro foi retirada da análise efetuada às “Comunicações e resposta a pedidos de esclarecimento”, passando a ser analisada de forma autónoma, circunstância que se justifica pela especificidade das matérias e dos procedimentos estabelecidos para efeitos de resposta.

Em 2020, foram prestados esclarecimentos em 906 processos abertos na sequência de pedidos de entidades judiciais sobre existência de seguro e efetuadas 1 802 divulgações de pedidos de Tribunais e outras entidades judiciais pelo mercado segurador (gráfico 44). Neste procedimento de divulgação, os operadores notificados respondem diretamente à entidade requerente e não à ASF.

Distribuição dos pedidos de Tribunais e de outras entidades judiciais (2020)

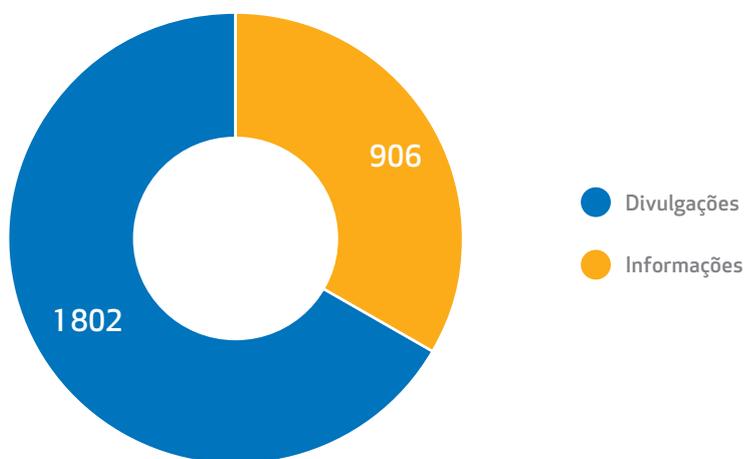


Gráfico 44



**Formação
financeira
e comunicação
com o consumidor**



1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira



promoção da literacia financeira da população portuguesa continuou a ser uma das prioridades da ASF em 2020.

As atividades de educação financeira, neste contexto pandémico, passaram a ser desenvolvidas num modelo inteiramente à distância. Simultaneamente, observou-se uma aposta na produção de materiais para divulgação nas plataformas digitais da ASF, incluindo as redes sociais.

Assim, merecem destaque a criação dos “**Alertas ao Consumidor**”, um conjunto de notas informativas, publicadas com regularidade no Portal do Consumidor da ASF, através das quais se procurou transmitir informação, em linguagem simples e acessível, acerca de alterações legislativas relevantes, medidas de contingência adotadas em resultado da pandemia e outras matérias de relevância para o consumidor. Em 2020 há a registar a publicação de 21 Alertas ao Consumidor.

Na mesma linha de ação foi concebida a campanha “**Segure-se Bem!**”, com o objetivo de transmitir informação de cariz prático aos consumidores em diferentes matérias, tais como: “O que devo saber antes de contratar um seguro?”, “Cuidados a ter na aquisição de seguros através de canais digitais” e “O seguro de saúde explicado”. Toda a informação referente à campanha foi disponibilizada no Portal do Consumidor e divulgada através da página do Facebook da ASF.

Em paralelo, a ASF manteve uma participação ativa nas atividades do **PNFF**, um projeto do CNSF que tem por objetivo promover a literacia financeira da população portuguesa e que conta com o envolvimento dos três supervisores financeiros e com um conjunto alargado de parceiros.

A estratégia do PNFF tem assentado na definição de objetivos para um horizonte temporal alargado de médio e longo prazo e na aposta em iniciativas de formação e informação financeira cuja capilaridade e potencial multiplicador permitam alcançar um maior número de pessoas

e diferentes públicos-alvo, quer através da replicação de projetos já existentes, da realização e apoio a novos projetos ou da promoção de sinergias entre entidades parceiras.

Reconhecendo a importância do trabalho desenvolvido junto da comunidade escolar, a ASF continuou a apoiar as iniciativas desenvolvidas junto deste público, merecendo destaque em 2020:

- a realização da **9.ª Edição do Concurso Todos Contam**, que distingue os melhores projetos de educação financeira implementados nas escolas e que contou, uma vez mais, com a atribuição do Prémio Professor, que distingue um docente que se tenha destacado na implementação de projetos de educação financeira em anos anteriores.

Esta edição do Concurso envolveu mais de 7 500 alunos de 65 escolas da maioria dos distritos de Portugal Continental e da Região Autónoma dos Açores, num total de 38 candidaturas ao Prémio Escola e de seis ao Prémio Professor.

- os trabalhos tendentes à **publicação do Caderno de Educação Financeira 4**, dirigido aos alunos do ensino secundário, e que vem completar a oferta de materiais didáticos já existentes que se dirigem a alunos dos diferentes ciclos de ensino.

Seguindo a linha de diversificação de públicos-alvo e iniciativas, foi assinado um **Protocolo de Cooperação com a Secretaria Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SGMTSSS)**, para a promoção da formação financeira dos colaboradores que integram os seus serviços e organismos, que envolvem cerca de 25 000 pessoas.

Em 2020 foi também lançado o **projeto-piloto de Formação Financeira no Local de Trabalho**, dirigido a cerca de 200 colaboradores do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP), entidade com a qual têm sido implementadas, em parceria, diversas iniciativas desde a celebração, em 2018, de um Acordo de Cooperação.

A formação financeira no local de trabalho tem vindo a assumir relevância nos últimos anos, na medida em que os adultos em idade ativa constituem o grupo que, com maior probabilidade, irá contratar seguros e poupar para a reforma. A sua relevância para as estratégias nacionais de educação financeira tem, aliás, vindo a ser reconhecida pela INFE/OCDE⁶¹, que considera o local de trabalho como o espaço adequado para a implementação de programas de formação financeira que auxiliem os trabalhadores a fazer uma efetiva gestão dos seus recursos financeiros⁶².

⁶¹ A INFE/OCDE foi criada em 2008, sob a égide da OCDE, para promover princípios e boas práticas de formação financeira.

⁶² National Strategies for Financial Education OECD / INFE Policy Handbook, Box 7 (OECD, 2015) disponível em <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/national-strategies-for-financial-education-policy-handbook.htm>

O curso contou com um módulo autónomo de seguros, no qual se incluem aulas sobre noções básicas de seguros, seguro automóvel, seguro de saúde e seguro habitação, bem como um módulo dedicado ao tema da poupança, incluindo informação vocacionada para a preparação da reforma, para além de outros temas considerados relevantes para os consumidores de produtos financeiros.

Ainda no âmbito da parceria com o IEFP, e tendo como objetivo a promoção e integração de conteúdos de formação financeira nos percursos formativos de jovens e adultos, foram realizados dois cursos de Formação Financeira na Formação Profissional, dirigidos a cerca de 30 formadores dos centros de emprego de todo o país, os quais permitiram abranger cerca de 6000 pessoas. Este curso incluiu um módulo autónomo de seguros e outro de preparação para a reforma, proporcionando a aquisição de competências potenciadoras de uma maior integração no mercado de trabalho.

Os referidos cursos foram concretizados num modelo totalmente à distância, apoiado pela plataforma de *e-learning* Todos Contam.

Também no quadro da **parceria com o IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação – e o Turismo de Portugal, I.P.**, foi concretizado um curso de formação financeira dirigido a empreendedores e gestores de micro, pequenas e médias empresas, que contou com a participação de 12 formadores e que versou sobre temas como os seguros e os fundos de pensões, na perspetiva empresarial. O curso permitiu adicionar formadores à bolsa constituída com o objetivo de implementar o Referencial de Formação Financeira para Micro, Pequenas e Médias Empresas.

A ASF participou também na **Semana da Formação Financeira**, que este ano decorreu entre 26 e 30 de outubro de 2020, sob o lema “Na Formação Financeira Todos Contam! À distância de um clique”. As atividades foram concretizadas num formato totalmente à distância, com a utilização de plataformas digitais para a realização de *webinars* e conferências para partilha de conteúdos de formação financeira dirigidas a diferentes públicos e que contou com a participação de vários parceiros e entidades promotoras.

Na sua qualidade de membro da **INFE/OCDE**, a ASF participou em todas as reuniões dos grupos de trabalho desta organização e respetivo Comité Técnico, as quais tiveram lugar, através de videoconferência, nos meses de maio e outubro. Em 2020 estiveram em discussão os impactos da pandemia COVID-19 nas estratégias nacionais de educação financeira, em particular a necessidade de adaptação dos programas à nova realidade. Em foco esteve também o papel desempenhado pela educação financeira no reforço da resiliência financeira da população, com destaque para o papel que os seguros podem desempenhar nesta tarefa, enquanto mecanismo de gestão e mitigação de risco.

A ASF foi também uma das entidades convidadas pela INFE/OCDE para participar no *webinar "Financial resilience and financial literacy: challenges and lessons beyond the COVID-19 crisis"*, no qual esteve em debate a forma como a educação financeira pode reforçar a resiliência financeira nas áreas da poupança de longo prazo, pensões e seguros.

2. Portal do Consumidor da ASF

2.1. Dados gerais

O Portal do Consumidor da ASF é o canal privilegiado de comunicação com o consumidor de seguros e de fundos de pensões, através do qual é facultada informação, em linguagem simples e clara, sobre os diversos produtos do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, sendo igualmente disponibilizadas ferramentas de apoio à gestão das finanças pessoais.

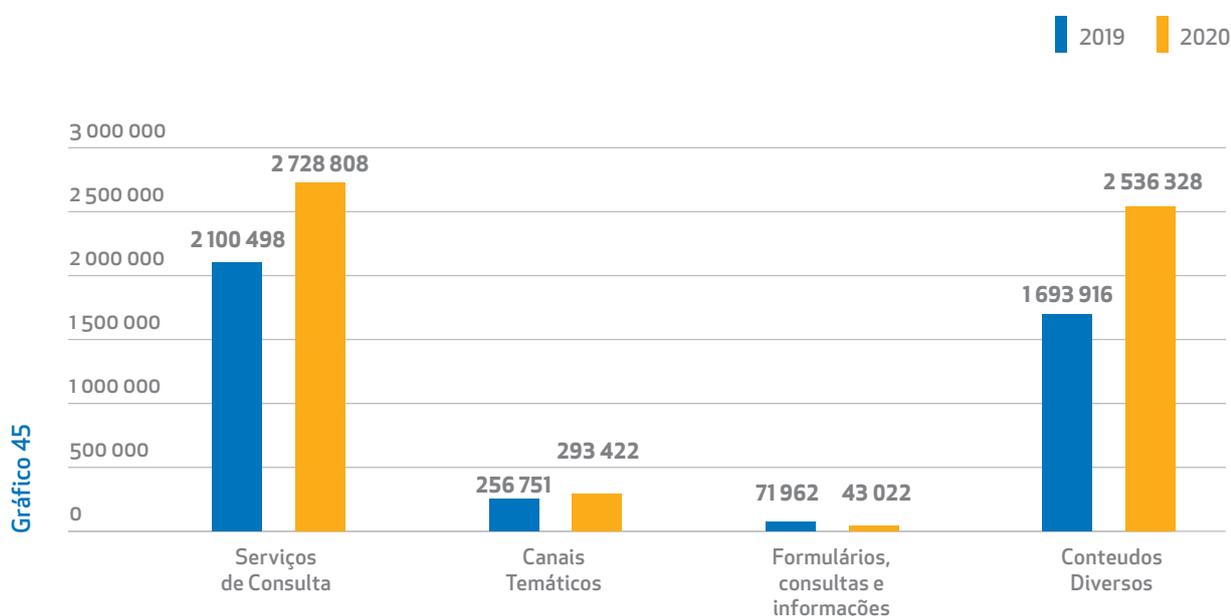
A experiência de 2020 veio mostrar que as plataformas de comunicação desempenham um papel essencial na difusão de conteúdos de informação e formação financeira, contribuindo de forma muito significativa para o reforço da capilaridade das iniciativas concretizadas. Por essa razão, em 2020, o Portal do Consumidor assumiu especial relevância, tendo-se reforçado a informação transmitida ao consumidor por esta via. O Portal do Consumidor foi também o principal canal de divulgação das campanhas de informação ao consumidor lançadas pela ASF.

Em 2020, os acessos ao Portal do Consumidor registaram um aumento significativo (37,5%) relativamente ao ano transato, totalizando 1 577 811 visitas (1 146 977, em 2019).

2.2. Acessos e consultas

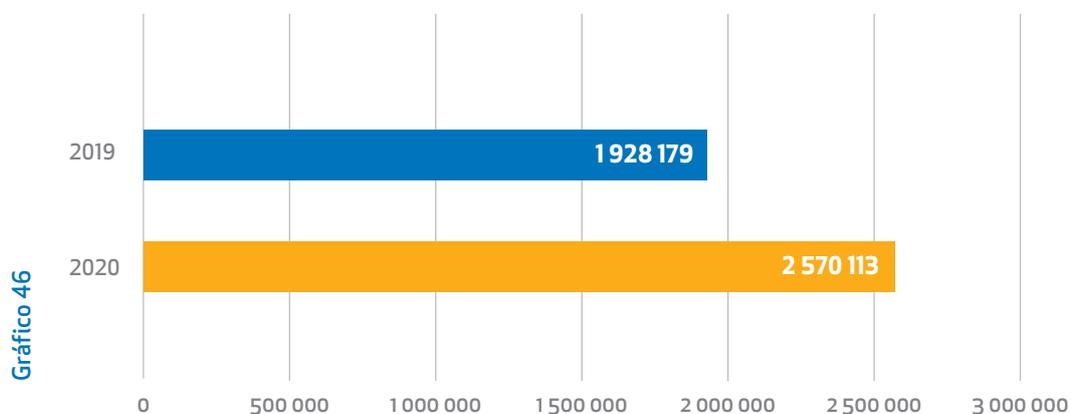
Na linha do que tem sido a tendência registada em anos anteriores, os serviços de consulta *on-line* continuam a ser aqueles que apresentam maior procura (2 728 808), correspondente a 49% dos conteúdos e serviços do Portal do Consumidor. Por seu turno, as consultas a conteúdos diversos, que incluem as visualizações dos Alertas ao Consumidor, registaram um aumento significativo em comparação com o ano anterior, totalizando 45% do total de visualizações (2 536 328), conforme decorre da análise do [gráfico 45](#).

Conteúdos e Serviços do Portal do Consumidor (2019 / 2020)



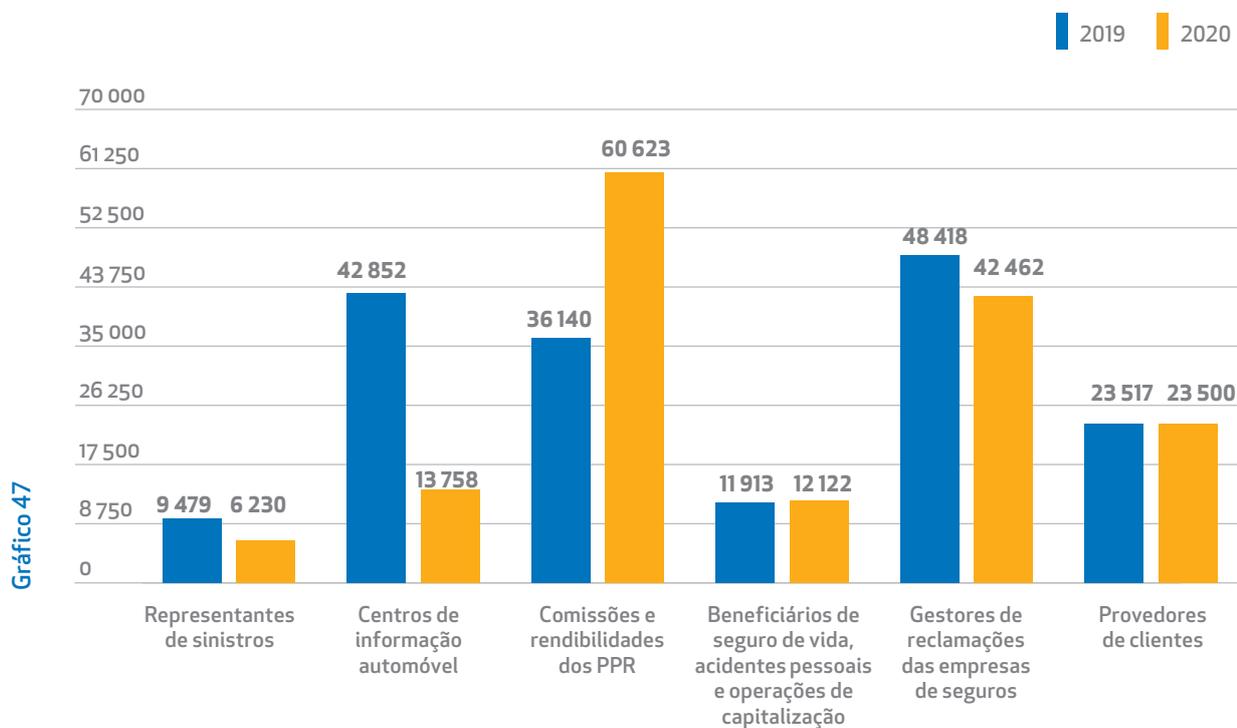
Do total dos serviços de consulta *on-line*, destaca-se o serviço de consulta à Base de Dados de Matrículas que, à semelhança dos anos anteriores, foi o que registou um maior número de acessos (2 570 113). Esta ferramenta permite verificar qual a empresa de seguros responsável por determinado veículo, através da inserção da matrícula e da data de referência. Em termos comparativos, assistiu-se a um aumento de 33% nas consultas à Base de Dados de Matrículas ([gráfico 46](#)).

Serviço de Consulta – Base de Dados de Matrículas (2019 / 2020)



Quanto aos restantes serviços, salienta-se o aumento muito significativo que se registou na consulta às Comissões e Rendibilidades dos PPR (68%) com um total de 60 623 acessos (gráfico 47).

Serviços de consulta (2019 / 2020)



Relativamente às visualizações por canal temático, que aumentaram 14% (2020: 293 422; 2019: 256 751), o seguro automóvel mantém-se no topo das consultas, totalizando cerca de 31% do total de visualizações. Para além do seguro automóvel, é de referir o aumento das visualizações referentes ao seguro de saúde, seguro de habitação, contrato de seguro, seguros do ramo Vida e planos de poupança (PPR, PPE e PPR/E), conforme evidenciado no [gráfico 48](#).

Canais Temáticos (2019 / 2020)

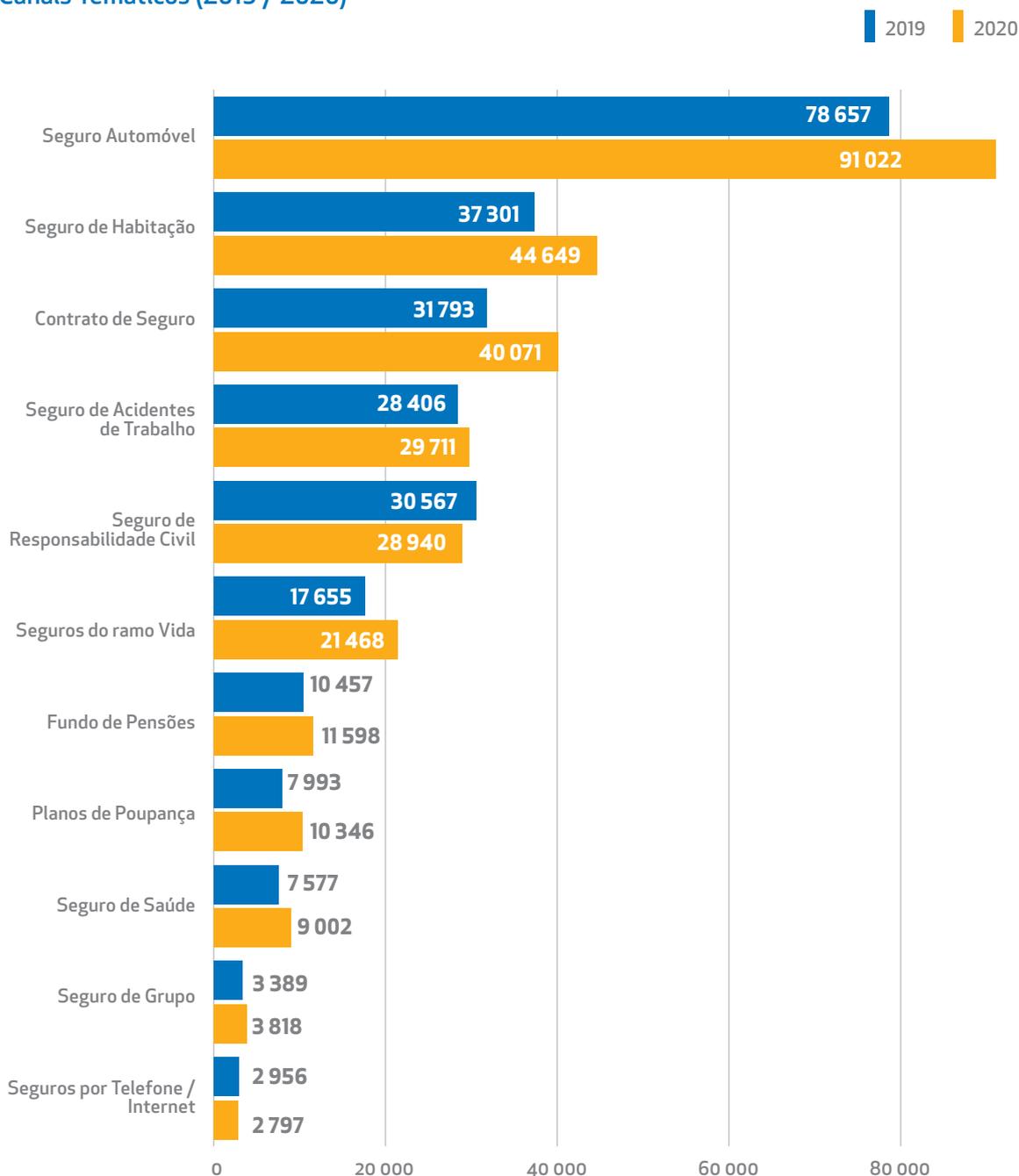


Gráfico 48

3. Outras plataformas digitais

3.1. Aplicações móveis ASF

A transformação digital alterou profundamente os hábitos dos consumidores, nomeadamente no que diz respeito à forma como os mesmos acedem à informação. Reconhecendo esta nova realidade, a ASF tem apostado em desenvolver ferramentas que permitam ao consumidor de seguros e de fundos de pensões aceder de forma fácil e intuitiva a informação relevante, bem como o auxiliem na gestão das suas finanças pessoais.

Neste contexto, foram lançadas, até ao momento, três aplicações móveis denominadas “ASF”, “Tem Seguro?” e os “Os Meus Seguros”.

A aplicação “ASF”, que em 2020 registou um total de 6 433 *downloads* (um aumento de 24% em relação ao ano anterior), tem uma natureza institucional, mas disponibiliza também informação relevante para os consumidores, nomeadamente uma área de Perguntas Frequentes e uma ferramenta de pesquisa de matrículas.

A APP “Tem Seguro?” permite aos utilizadores, através da câmara de um dispositivo móvel ou de uma fotografia preexistente, identificar a matrícula de um veículo, informando sobre a existência e validade do seguro automóvel. Em 2020 foram contabilizados 23 900 *downloads*, o que consubstancia um aumento de 20% relativamente ao ano de 2019.

Finalmente, a aplicação “Os Meus Seguros” possibilita aos seus utilizadores a gestão dos seus seguros numa única plataforma. Concebida para reunir um conjunto de informação relevante, como sejam o custo anual com seguros e um cronograma anual dos respetivos pagamentos, a aplicação disponibiliza ainda alertas de renovação e de pagamento dos prémios de seguro. Há a registar 1 032 *downloads* em 2020, o que representa um aumento de 56% face ao ano transato.

3.2. Redes sociais

Os consumidores de produtos financeiros procuram cada vez mais informação nas redes sociais. De forma a assegurar que lhes é disponibilizada informação atualizada e de qualidade, a ASF tem presença na rede social *Facebook* desde 2018, ano em que procedeu ao lançamento de uma página com conteúdos de formação e informação financeira.

Em 2020, a ASF assegurou três publicações com periodicidade semanal. Destas publicações, duas dizem respeito às rubricas “Sabia que...?” e “Falar seguros”, nas quais se exploram diferentes conceitos da área seguradora e dos fundos de pensões. A terceira publicação é de carácter livre e aborda temas diversificados de interesse para o consumidor. A página permitiu também a divulgação da campanha “Segure-se bem!”, lançada em 2020 pela ASF, bem como a comunicação das medidas excepcionais que foram sendo adotadas em face da pandemia COVID-19, com impacto para o consumidor de seguros e de fundos de pensões.

Em 2020, foram inseridas um total de 156 publicações, 19% das quais referentes à rubrica “Falar Seguros” e 20% relativamente à rubrica “Sabia que...?”. De entre as publicações inseridas em 2020, aquelas cujo alcance foi maior versaram sobre temas como as medidas excepcionais adotadas no âmbito da pandemia COVID-19, as aplicações móveis da ASF e o contrato de seguro automóvel.

A página teve um alcance anual de 35 169 pessoas e totalizou 1 609 seguidores, registando um aumento de 19% face ao ano anterior. Por seu turno, o alcance médio das publicações no *Facebook* da ASF foi de 347 pessoas, o que representa um aumento de 46% relativamente a 2019.

A informação apresentada anteriormente encontra-se sistematizada na [figura 2](#).

Informação digital

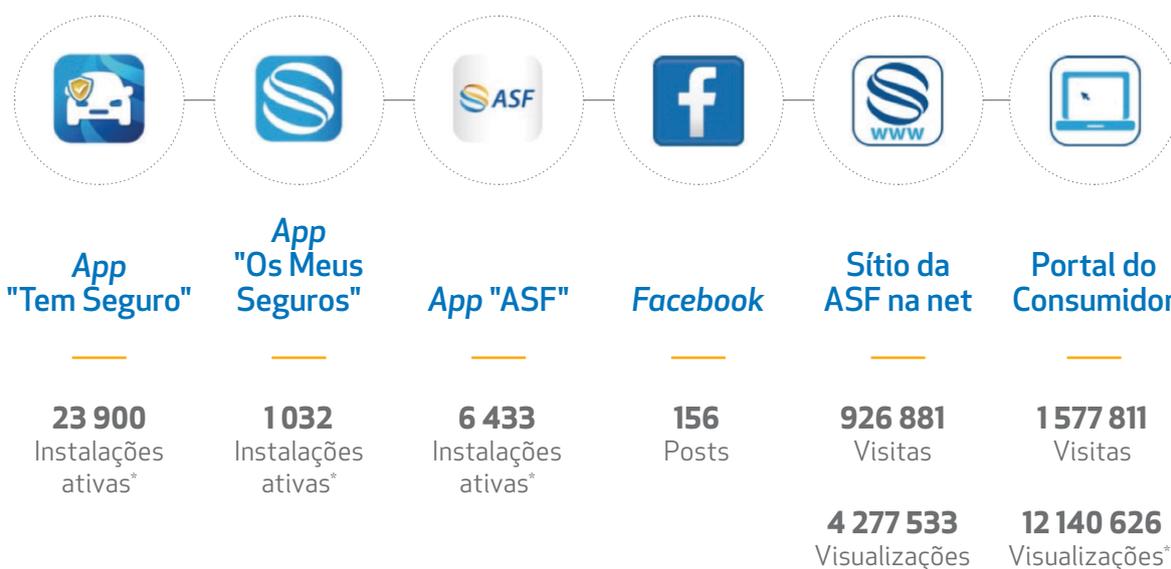


Figura 2

*Instalações ativas das lojas *App Store* e *Google Play*.

**O número de visualizações de páginas no Portal do Consumidor regista um crescimento homólogo de 188%, justificado por uma grande consulta à ferramenta "Pesquisa de matrículas".



**Desafios
futuros**





pandemia COVID-19 vai continuar a exigir à ASF, do ponto de vista da supervisão da conduta de mercado e da proteção do consumidor, um acompanhamento circunstanciado dos impactos e das repercussões nos próximos anos, no setor dos seguros, dos fundos de pensões e da distribuição.

Acrescem ainda outros desafios, com impacto na conduta de mercado, como os colocados pela digitalização da economia e da sociedade, pelo aumento da exposição aos riscos cibernéticos, pelo compromisso de financiamento sustentável (*sustainable finance*), pelo protection gap, incluindo nesse âmbito soluções partilhadas para fazer face aos riscos de *insurability* e *affordability*⁶³, e pelas alterações legais em curso ou lançamento de novos produtos, como o PEPP.

Para corresponder a estes desafios, importa manter uma atuação articulada nas vertentes da regulação, da supervisão, do apoio ao consumidor e da comunicação com o consumidor e da literacia financeira, reforçando:

- a proteção do consumidor e o bom funcionamento do setor dos seguros e do setor dos fundos de pensões, bem como da respetiva distribuição; e
- a sua capacidade de resposta – em qualidade, segurança e sustentabilidade – às necessidades das famílias e das empresas, ao serviço da economia e da sociedade, contribuindo, desta forma, para a estabilidade do sistema financeiro.

⁶³Respetivamente, o risco que a cobertura de seguro não esteja disponível e o risco de que a mesma tenha um custo inoportável para o tomador.

Regulação

No domínio da regulação da conduta de mercado, para além das intervenções que continuem a ser necessárias em decorrência dos impactos da pandemia e das medidas de contingência adotadas para a sua contenção, cumprirá concluir o processo regulamentar em curso de revisão e atualização da Norma da Conduta de Mercado e dar uso às habilitações regulamentares previstas no novo RJFP, que transpôs a Diretiva (UE) 2016/2341, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016.

Entre outros desenvolvimentos, a futura **Norma da Conduta de Mercado**: (i) atualizará o regime aplicável à gestão de reclamações pelas empresas de seguros, ao provedor do cliente e ao interlocutor perante a ASF; (ii) contemplará um tratamento específico, no quadro do sistema de governação das empresas de seguros, dos princípios e riscos associados à conduta de mercado; (iii) adaptará e sistematizará os requisitos aplicáveis ao reporte para efeitos de supervisão comportamental, bem como à divulgação pública de informação; (iv) concretizará os procedimentos aplicáveis ao tratamento das reclamações apresentadas à ASF relativamente a atos ou omissões das entidades supervisionadas.

Ao abrigo do **novo RJFP** a ASF dispõe de um conjunto de habilitações regulamentares nos diversos domínios do regime, tendo sido emitida já ao abrigo do novo regime a Norma Regulamentar n.º 3/2021-R, de 13 de abril, relativa a participações qualificadas em empresas de seguros ou de resseguros e em sociedades gestoras de fundos de pensões. Destacam-se, ainda, em termos de prioridade, os trabalhos de regulamentação em matéria de valor mínimo das responsabilidades dos planos de pensões e de cálculo do capital de remição, das formas de pagamento de benefícios, da atualização dos procedimentos de registo, do funcionamento da comissão de acompanhamento e dos requisitos de informação.

Cabe igualmente sinalizar os seguintes desafios a que importa corresponder:

- A 24 de maio de 2018, a Comissão Europeia apresentou uma proposta de **alteração da Diretiva** n.º 2009/103/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, **relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade**⁶⁴.

⁶⁴ Acessível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52018PC0336>

Importa assinalar que durante o primeiro semestre de 2021, Portugal assumiu a Presidência do Conselho da União Europeia, encontrando-se a ASF a prestar ao Governo a assessoria técnica necessária em todos os assuntos que se relacionem com o setor segurador ou com o setor de fundos de pensões. A este respeito, merece destaque o processo de revisão da Diretiva sobre o seguro de responsabilidade civil automóvel, no qual a ASF tem ativamente contribuído com meios técnicos e humanos para o desfecho satisfatório das negociações.

Entre as alterações propostas destacam-se relevantes clarificações relativamente ao âmbito de aplicação da Diretiva e da correspondente amplitude de veículos sujeitos à obrigação de contratação de seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, tornadas necessárias tanto em decorrência de jurisprudência recente do Tribunal de Justiça da União Europeia, como pela evolução tecnológica aplicada à mobilidade. Refira-se igualmente a obrigação de os Estados-membros criarem mecanismos de compensação que disponibilizem às vítimas de acidentes de viação a correspondente indemnização pelos danos sofridos mesmo quando a empresa de seguros da pessoa responsável pelo acidente tenha sido declarada insolvente.

- Ao longo das últimas décadas foram desenvolvidas diversas iniciativas, a nível global, com o objetivo de abordar problemáticas associadas à sustentabilidade. Em particular, destaca-se a adoção em 8 de março de 2018 do Plano de Ação da Comissão Europeia para o financiamento do crescimento sustentável. Constituindo uma matéria que convoca múltiplas perspetivas, também no âmbito da conduta de mercado assume uma relevância crescente.

Neste contexto, um dos elementos definidos como centrais para a promoção e crescimento do **financiamento sustentável** é a disponibilização de informação relevante em matéria de sustentabilidade pelos operadores aos clientes do setor dos serviços financeiros, permitindo a adoção de decisões de investimento adequadas nesta área. Importará continuar a acompanhar os desenvolvimentos regulatórios associados ao Regulamento (UE) n.º 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros⁶⁵, que estabelece regras harmonizadas de transparência aplicáveis aos intervenientes no mercado financeiro e aos consultores financeiros no que se refere à integração dos riscos em matéria de sustentabilidade e à consideração dos impactos negativos para a sustentabilidade nos seus processos, bem como à prestação de informações relativas a esta matéria em relação a produtos financeiros.

⁶⁵ JOUE, L 317, de 09.12.2019, p. 1.

- O Regulamento (UE) 2019/1238 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo ao **PEPP**⁶⁶, criou um quadro legislativo para um novo produto individual de reforma a longo prazo, que beneficie de portabilidade ao nível da União Europeia, com vista a ampliar a escolha do consumidor e oferecer soluções para a mobilidade de cidadãos europeus, em especial no âmbito da livre circulação de trabalhadores. O regulamento produzirá os seus efeitos 12 meses após a publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* dos respetivos atos delegados⁶⁷, ou seja, em 22 de março de 2022. Está em curso o processo legislativo destinado a implementar o Regulamento na ordem jurídica nacional.
- Por último, a necessidade de a regulação em matéria de conduta de mercado contribuir para o equilíbrio entre, por um lado, a eliminação de obstáculos a que os consumidores do setor segurador e do setor dos fundos de pensões possam aceder e optar por produtos diversificados e ajustados ao seu perfil, características e necessidades, mediante o **benefício da crescente** digitalização em todas as fases do ciclo do negócio (conceção do produto, distribuição, execução), e, por outro lado, a necessidade de impedir a exclusão financeira e a desproteção do consumidor, sobretudo no que se refere ao acesso aos seus dados pessoais e ao uso que lhe é dado.

Supervisão

Seguros e fundos de pensões

Para além da manutenção do acompanhamento dos impactos da pandemia COVID-19, uma das prioridades da ASF em matéria de supervisão comportamental passa por **ajustar o processo de supervisão**, tendo como referencial as melhores práticas internacionais, numa ótica de modelo de negócio e ciclo de vida do produto com uma análise integrada da política de conceção e aprovação de produtos e do respetivo modelo de negócio.

No âmbito daquele processo também se impõe um reajustamento dos modelos de risco utilizados, os quais deverão ser reajustados em função da evolução dos setores supervisionados e da disponibilidade de informação recolhida periódica e automaticamente, alimentando um conjunto de indicadores da atividade, dando seguimento ao programa de modernização digital da ASF e permitindo uma atuação mais rápida desta Autoridade.

⁶⁶ JOUE, L 198, de 25.07.2019, p. 1.

⁶⁷ O Regulamento Delegado (UE) 2021/473 da Comissão, de 18 de dezembro de 2020, que completa o Regulamento (UE) 2019/1238 do Parlamento Europeu e do Conselho no respeitante às normas técnicas de regulamentação que definem os requisitos aplicáveis aos documentos de informação, aos custos e às taxas incluídas no limite máximo dos custos e às técnicas de redução de risco do PEPP foi publicado em 22.03.2021 (JOUE, L 99, 22.03.2021, p. 1).

Salienta-se também o especial acompanhamento do **seguro de saúde**, processo já iniciado em 2020, visando contribuir para um desenvolvimento equilibrado deste segmento de negócio, salvaguardando um posicionamento mais informado dos consumidores e os requisitos de transparência que são exigíveis num tipo de seguro com esta relevância. As iniciativas a ponderar pela ASF enquadram-se numa estratégia que não se esgota na supervisão, de um ponto de vista estrito, mas que se estende também à comunicação e regulação.

Em aditamento a estas preocupações, será ainda prestada especial atenção a alguns aspetos do **ramo Vida** e ao setor dos **fundos de pensões**, nomeadamente através:

- do início de ações de supervisão *on-site* com vista à análise dos DIFs submetidos pelas entidades na distribuição de PRIIPs de uma forma integrada com os produtos efetivamente comercializados;
- do reforço das ações de supervisão sobre as comissões de acompanhamento dos fundos de pensões, face às regras previstas no novo RJFP, bem como no que se refere à conformação dos procedimentos das entidades gestoras àquele regime.

Mediação

Considerando a crescente preocupação com a regulação e a supervisão da distribuição de seguros, o impacto da evolução tecnológica, acelerado pela pandemia COVID-19, e a importância de continuar a garantir o reforço contínuo da proteção do consumidor, ao nível da supervisão da mediação destacam-se os seguintes desafios:

- Incorporar as novas tecnologias no processo de supervisão, mantendo os padrões de qualidade e continuando a garantir a melhoria do apoio prestado ao mercado, independentemente dos meios utilizados para o realizar.

Nesse âmbito, ambiciona-se **intensificar a utilização tecnológica**, não só nas ações *off-site* (de que os questionários *online* são um bom exemplo), mas também nas ações *on-site*, através de meios de averiguação à distância.

- Supervisionar os requisitos introduzidos pela Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, relativa à regulamentação do RJDSR, designadamente os **novos deveres dos operadores**, a vários níveis, nomeadamente na obrigatoriedade de novos reportes.

A esse respeito, para além dos desafios relativos ao tratamento e análise dos novos elementos a reportar, será necessário assegurar o esclarecimento dos mediadores sobre a nova regulamentação, objetivo que, atento o número de entidades envolvidas será, por si só, desafiante.

- Acompanhar as alterações de **comportamento dos consumidores** de seguros e de fundos de pensões.

É indiscutível que o consumidor de hoje procura, cada vez mais, não só produtos diferentes, como um acompanhamento de qualidade à distância, pelo que terá a supervisão da mediação de seguros de manter o nível qualitativo do seu trabalho, adaptando-se, igualmente, a essas mudanças.

Apoio ao Consumidor

No domínio do apoio ao consumidor, pretende-se, no âmbito das atribuições da ASF, continuar a informar e responder com qualidade e atempadamente às reclamações e aos pedidos dirigidos à ASF por consumidores, identificando condutas irregulares e riscos que justifiquem diligências adicionais de supervisão.

No entanto, para que isso seja possível ao nível da gestão de reclamações pela ASF, importa regulamentar e **disciplinar a forma de apresentação** das mesmas e o papel e intervenção das diversas partes no processo, nomeadamente pela exigência de que as reclamações sejam apresentadas à entidade em causa previamente ao seu envio à ASF, o que, como já foi referido no presente Relatório, não sucede em 61% dos casos.

A capacidade de resposta atempada às reclamações passa também pelo aproveitamento das novas tecnologias, por exemplo, soluções de automatização inteligente, libertando os técnicos de supervisão para tarefas em que a intervenção humana, pela ponderação que tem associada, é essencial.

Com o objetivo de incrementar os níveis de transparência em geral, a ASF irá ainda trabalhar na **divulgação ao consumidor** de diversos indicadores que estão relacionados com a *performance* dos operadores supervisionados, dando sequência à publicação de rácios de reclamações por volume de prémios ou de prazos médios de regularização de sinistros automóvel num relatório autónomo, identificando os operadores visados.

Ainda no âmbito da informação ao consumidor, é essencial que os operadores divulguem as **estruturas de conduta de mercado** à sua disposição – função de gestão de reclamações

e provedor do cliente ou provedor dos participantes e beneficiários – às quais os consumidores se devem dirigir para resolver as questões que decorram das relações contratuais, interessando que sejam utilizados os diversos momentos de interação dos operadores com os seus clientes para prestar essa informação.

Em complemento a estas iniciativas, a ASF irá reforçar o acompanhamento do exercício das funções do provedor do cliente e do provedor dos participantes e beneficiários, fazendo um *follow-up* das situações em que existam alterações de procedimentos decorrentes de recomendações emitidas.

Formação financeira e comunicação com o consumidor

Na área da educação financeira e comunicação com o consumidor, pretende-se dar continuidade aos projetos em curso, melhorando a qualidade das iniciativas promovidas e adequando respostas inovadoras às necessidades identificadas. Nesta perspetiva, importa:

- reforçar a aposta na promoção da educação financeira através de canais digitais e no desenvolvimento de ferramentas de comunicação com o consumidor, que permitam o acesso fácil a informação adequada e de apoio às suas decisões financeiras;
- criar programas ajustados aos novos públicos-alvo, com enfoque nas vulnerabilidades que emergiram da situação de pandemia; e,
- desenvolver conteúdos programáticos que auxiliem na promoção da resiliência financeira da população portuguesa, nomeadamente sensibilizando para o papel que os seguros podem desempenhar nesta matéria.

Tendo presentes estes objetivos, é de sublinhar a aposta no novo **Portal do Consumidor** enquanto plataforma de transmissão de informação relevante e adequada às atuais exigências do utilizador.

Também o incremento dos conhecimentos técnicos em matéria de seguros e de fundos de pensões tem sido uma preocupação da ASF, que continua empenhada no reforço da literacia financeira dos consumidores. Destaca-se a adaptação, ao perfil do consumidor, da linguagem e informação transmitida, da estratégia própria em paralelo com as iniciativas desenvolvidas com o CNSF, o microsite com conteúdos audiovisuais interessantes e apelativos e os **protocolos com entidades territorialmente descentralizadas** para assegurar o apoio efetivo à população menos familiarizada com o digital.

RRSOM

www.asf.com.pt



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões