

The logo for ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) features the letters 'ASF' in a bold, sans-serif font. The 'A' and 'S' are in a teal color, while the 'F' is in black.

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

The background of the page is a light blue color with a white geometric pattern of interconnected lines forming various polygons. The pattern is more dense in the lower right and fades towards the top left.

RELATÓRIO DE
REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DA
CONDUTA DE
MERCADO
2023

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Regulação e Supervisão
da Conduta de Mercado

EDIÇÃO

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

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: 2024

ISSN 1647-3590 (impresso)
ISSN 2183-7732 (em linha)



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE
REGULAÇÃO E SUPERVISÃO
DA CONDUTA DE MERCADO
2023

Lisboa, 2024

ÍNDICE

Índice de Gráficos	6
Índice de Quadros	10
Índice de Figuras	12
Siglas e Acrónimos	13
Mensagem da Presidente	15
Sumário Executivo	19
<i>Executive Summary</i>	27
Em análise Novos Portais de Comunicação da ASF com o consumidor de seguros e fundos de pensões	35
1. Portal do Consumidor	37
2. Portal dos Seguros de Saúde e Observatório dos Seguros de Saúde	45
Fórum ASF para a Conduta de Mercado	49
I Tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões em 2023	53
1. Impacto da inflação, contexto demográfico e <i>Value for Money</i> em produtos de seguros e de fundos de pensões	55
1.1 Seguros Vida Ligados	57
1.2 Fundos de Pensões	60
2. Catástrofes naturais e outros riscos sistémicos	63
3. Finanças sustentáveis	66
4. Digitalização e transformação digital	68
5. Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)	71
II Atividade regulatória em matéria de conduta de mercado	73
1. Atividade regulatória	75

1.1. Regulamentação da ASF	75
1.1.1. Normas Regulamentares	75
1.1.2. Iniciativas de <i>soft law</i>	77
1.1.3. Consultas públicas	79
III Atividade de supervisão e enforcement da conduta de mercado	81
1. Atividade de supervisão comportamental	83
1.1. Supervisão <i>on-site</i>	88
1.2. Supervisão <i>off-site</i>	91
1.3. Principais matérias objeto da atividade de supervisão em 2023	98
1.3.1. Seguros	98
1.3.2. Fundos de Pensões	112
1.3.3. Mediação de seguros	114
1.3.4. Publicidade	122
1.3.5. Comercialização à distância e novos canais	128
2. Cursos de distribuição de seguros	129
2.1. Iniciativas no âmbito da formação para a distribuição de seguros	129
3. <i>Enforcement</i>	132
3.1. Recomendações e determinações específicas	132
3.2. Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros	134
3.3. Atividade sancionatória	135
IV InsurTech	137
V Análise aos processos de reclamação e outros serviços de apoio ao consumidor	145
1. Reclamações	147
1.1. Reclamações analisadas pela ASF – procedimentos de gestão	147
1.2. Dados estatísticos das reclamações tratadas pela ASF	151
1.2.1. Reclamações recebidas e analisadas por tipologia de processo e via de receção	152
1.2.2. Reclamações analisadas por matéria e ramo de seguro objeto de reclamação	153
1.2.3. Reclamações analisadas por tipo de reclamante	157

1.2.4. Reclamações analisadas por tipo de operador	157
1.2.5. Desfecho dos processos de reclamação	158
2. Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros e fundos de pensões	159
2.1. Empresas de Seguros	159
2.2. Entidades gestoras de fundos de pensões	166
3. Distribuição das reclamações apresentadas às empresas de seguros por operador	170
4. Serviços de apoio ao consumidor	175
4.1. Resposta a pedidos de informação e esclarecimentos escritos	176
4.2. Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial)	178
4.3. Bases de dados	182
4.3.1. Base de Dados de Matrículas	182
4.3.2. Registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários designados em caso de morte	184
4.4. Colocação do seguro automóvel	185
4.5. Pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros	185
VI Intervenção dos Provedores	189
1. Enquadramento	191
2. Intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e recomendações emitidas	193
3. Intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos e recomendações emitidas	201
VII Formação financeira e comunicação com o consumidor	203
1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira	206
2. Portal do Consumidor da ASF	210
3. Outras plataformas digitais	212
3.1. Aplicações móveis ASF	212
3.2. Redes sociais	213
VIII Desafios futuros	215

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Evolução da produção de seguros ligados / Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS 2019 – 2023 e Primeiro trimestre 2024	57
Gráfico 2	Seguros Financeiros – Evolução da produção dos custos com sinistros / montantes pagos / Empresas de seguros nacionais 2019 – 2023	58
Gráfico 3	Seguros ligados – Rácios de rendibilidade e de comissionamento / Empresas de Seguros 2019 – 2023	59
Gráfico 4	Seguros ligados – Taxa de resgate / Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE 2019 – 2023	59
Gráfico 5	Evolução do número de participantes e beneficiários por tipo de plano 2019 – 2023	60
Gráfico 6	Evolução do montante de contribuições para os fundos de pensões por tipo de plano (milhões de euros) 2019 – 2023	61
Gráfico 7	Evolução do património dos fundos de pensões por tipo de plano (milhões de euros) 2019 – 2023 e Primeiro trimestre 2024	61
Gráfico 8	Evolução do rácio de comissionamento nos planos profissionais – CD e nos planos individuais 2019 – 2023	62
Gráfico 9	Evolução do rácio de rendibilidade nos planos profissionais – CD e nos planos individuais 2019 – 2023	63
Gráfico 10	Matriz de resultados sobre <i>protection gap</i> em NatCat	64
Gráfico 11	Áreas de supervisão <i>on-site</i> e método utilizado – Seguros 2023	88
Gráfico 12	Ações de supervisão <i>on-site</i> – Seguros 2022 – 2023	89
Gráfico 13	Ações de supervisão <i>on-site</i> por matérias – Seguros 2023	89
Gráfico 14	Áreas de supervisão <i>on-site</i> e método utilizado – Mediação de Seguros 2022 – 2023	90

Gráfico 15	Áreas das ações de supervisão <i>off-site</i> – Seguros e Fundos de Pensões 2022 – 2023	91
Gráfico 16	Origem das ações de supervisão <i>off-site</i> – Seguros e Fundos de Pensões 2022 – 2023	94
Gráfico 17	Origem das ações de supervisão <i>off-site</i> da mediação de seguros 2022 – 2023	98
Gráfico 18	Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais – Responsabilidade civil e danos próprios	109
Gráfico 19	Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais – Responsabilidade civil e danos próprios	110
Gráfico 20	Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais – Responsabilidade civil e danos próprios	111
Gráfico 21	Origem dos factos que motivaram a intervenção da área de supervisão – Mediação de Seguros 2023	115
Gráfico 22	Número de mediadores que reportaram PDEDS no total de mediadores ativos a 31 de dezembro de 2022	116
Gráfico 23	Distribuição do n.º de PDEDS reportadas pelos distribuidores de seguros	116
Gráfico 24	Número de mediadores com reclamações apresentadas em 2022 no total de mediadores-alvo do reporte	117
Gráfico 25	Número de mediadores com reclamações respondidas no período em referência (por tipos de resposta) vs. Sem reclamações	118
Gráfico 26	Prazos médios de resposta a reclamações pelos mediadores	118
Gráfico 27	Categorias de mediadores de seguros que reportaram outros mediadores de seguros e / ou mediadores de seguros a título acessório para distribuir seguros	119
Gráfico 28	Categoria dos mediadores de seguros utilizados por outros mediadores para distribuir seguros a 31 de dezembro de 2022	120
Gráfico 29	Utilização de entidades excluídas pelos mediadores de seguros a 31 de dezembro de 2022	121
Gráfico 30	Evolução dos anúncios monitorizados 2021 – 2023	123
Gráfico 31	Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a Seguros e Fundos de Pensões 2023	125

Gráfico 32	Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através do Livro de Reclamações 2023	152
Gráfico 33	Meio / Via de receção das reclamações analisadas pela ASF 2023	153
Gráfico 34	Distribuição das reclamações analisadas por matéria objeto de reclamação 2023	154
Gráfico 35	Matéria “Sinistro” – Distribuição das reclamações analisadas 2023	154
Gráfico 36	Distribuição das matérias objeto de análise por ramo de seguro / produto 2023	156
Gráfico 37	Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante 2023	157
Gráfico 38	Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador 2023	157
Gráfico 39	Sentido do desfecho dos processos analisados e concluídos Resposta favorável / desfavorável com justificação legal ou contratual 2023	158
Gráfico 40	Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada – justificação legal ou contratual 2023	159
Gráfico 41	Reclamações apreciadas por ramos 2022 – 2023	160
Gráfico 42	Distribuição das reclamações dos ramos Não Vida e do ramo Vida 2023	171
Gráfico 43	Rácio das reclamações abertas relativas ao ramo Automóvel / média UR (1 000 veículos seguros) 2023	172
Gráfico 44	Rácio das reclamações abertas relativas ao ramo Doença / média UR (1 000 pessoas seguras) 2023	173
Gráfico 45	Rácio das reclamações abertas relativas ao segmento Vida – Temporários sem participação nos resultados / média UR (1 000 pessoas seguras) 2023	174
Gráfico 46	Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos abertos e analisados) 2022 – 2023	176
Gráfico 47	Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados 2023	176
Gráfico 48	Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos analisados) 2022 – 2023	178
Gráfico 49	Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo de contacto 2022 – 2023	179

Gráfico 50	Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por assunto 2022 – 2023	181
Gráfico 51	Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo e natureza do utilizador 2023	181
Gráfico 52	Serviço de consulta – Base de Dados de Matrículas	183
Gráfico 53	Pedidos de acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização 2022 – 2023	184
Gráfico 54	Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros – Divulgações e Informação (respostas técnicas) 2022 – 2023	186
Gráfico 55	Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros Assunto das respostas (informação) 2023	186
Gráfico 56	Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros – Divulgações	187
Gráfico 57	Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros – Respostas Técnicas 2023	187
Gráfico 58	Reclamações apreciadas por ramos 2022 – 2023	195
Gráfico 59	Conteúdos e serviços do Portal do Consumidor 2022 – 2023	211
Gráfico 60	Restantes serviços de consulta 2022 – 2023	211
Gráfico 61	Canais temáticos 2022 – 2023	212

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	Número de ações de supervisão – Seguros e Fundos de Pensões 2022 – 2023	85
Quadro 2	Número de ações de supervisão – Mediação de Seguros 2022 – 2023	86
Quadro 3	Matérias analisadas nas ações de supervisão <i>on-site</i> da Mediação de Seguros 2023	91
Quadro 4	Origem das ações de supervisão <i>off-site</i> por áreas – Seguros e Fundos de Pensões 2023	93
Quadro 5	Origem das ações de supervisão <i>off-site</i> por matérias – Seguros e Fundos de Pensões 2023	96
Quadro 6	Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente materiais 2021 – 2023	106
Quadro 7	Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos exclusivamente corporais 2021 – 2023	106
Quadro 8	Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel – Sinistros com danos materiais e corporais 2021 – 2023	106
Quadro 9	Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos 2021 – 2023	107
Quadro 10	Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro 2021 – 2023	107
Quadro 11	Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões 2022 – 2023	124
Quadro 12	Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões 2023	126

Quadro 13	Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço 2023	127
Quadro 14	Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria objeto de análise 2023	128
Quadro 15	Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões 2022 – 2023	132
Quadro 16	Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros 2022 – 2023	134
Quadro 17	Fundamentos das suspensões e cancelamentos 2023	135
Quadro 18	Distribuição das reclamações analisadas por ramos de seguros – Segmentos de seguros 2023	155
Quadro 19	Desfecho das reclamações apreciadas 2022 – 2023	160
Quadro 19	Reclamações apreciadas por ramo – Ramos Não Vida 2022 – 2023	161
Quadro 21	Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida 2022 – 2023	162
Quadro 22	Reclamações apreciadas por motivo – Ramos Não Vida 2022 – 2023	162
Quadro 23	Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramos Não Vida 2022 – 2023	163
Quadro 24	Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida 2022 – 2023	164
Quadro 25	Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida 2022 – 2023	164
Quadro 26	Reclamações apreciadas por motivo – Ramo Vida 2022 – 2023	165
Quadro 27	Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramo Vida 2022 – 2023	165
Quadro 28	Reclamações apreciadas por fundo / adesão – Fundos de Pensões 2023	166
Quadro 29	Reclamações apreciadas por fundo / adesão e desfecho – Fundos de Pensões 2023	167
Quadro 30	Reclamações apreciadas por motivo – Fundos de Pensões 2023	168
Quadro 31	Reclamações apreciadas por motivo e desfecho – Fundos de Pensões 2023	169
Quadro 32	Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados por ramo e tipo de seguro 2023	177

Quadro 33	Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por ramos de seguro 2023	180
Quadro 34	Desfecho das reclamações apreciadas 2022 – 2023	194
Quadro 35	Reclamações apreciadas por motivo 2022 – 2023	194
Quadro 36	Reclamações apreciadas por ramo – Ramos Não Vida 2022 – 2023	195
Quadro 37	Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida 2022 – 2023	196
Quadro 38	Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida 2022 – 2023	197
Quadro 39	Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida 2022 – 2023	197

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Estrutura do Observatório dos Seguros de Saúde	47
Figura 2	Recurso a compras <i>online</i> – Perspetiva dos consumidores portugueses	70
Figura 3	Procedimento na gestão de processos de reclamação	150
Figura 4	Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel – Número de processos / Variação 2020 – 2023	185

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
BD	Benefício Definido
CD	Contribuição Definida
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CNSF	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
DGC	Direção-Geral do Consumidor
DGERT	Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
DIF	Documento de Informação Fundamental
DIPS	Documento de Informação do Produto de Seguros
EBA	<i>European Banking Authority</i>
EEE	Espaço Económico Europeu
EFIF	<i>European Forum for Innovation for Facilitators</i>
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>
ESG	<i>Environmental, Social and Corporate Governance</i>
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i>
FAT	Fundo de Acidentes de Trabalho
FGA	Fundo de Garantia Automóvel
IA	Inteligência artificial
LOE	Lei do Orçamento de Estado
LR	Livro de Reclamações
LRE	Livro de Reclamações Eletrónico
LPS	Livre Prestação de Serviços
NatCat	<i>Natural Catastrophes</i> Catástrofes Naturais

Norma da Conduta de Mercado	Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 junho relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF
Norma do Reporte	Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, e da Norma Regulamentar n.º 5/2023-R, de 11 de julho, relativas à prestação de informação à ASF, para efeitos de supervisão, por empresas de seguros e de resseguros e por sociedades gestoras de fundos de pensões, respetivamente.
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OCDE/INFE	<i>International Network on Financial Education</i> (OCDE)
PDEDS	Pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
POG	<i>Product Oversight & Governance</i>
PPE	Plano Poupança Educação
PPR	Plano Poupança Reforma
PPR/E	Plano Poupança-Reforma / Educação
PRIIPs	<i>Packaged Retail and Insurance-based Investment Products</i> Produtos de investimento com base em seguros (PIBS)
RGPD	Regime Geral de Proteção de Dados
RJASR	Regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro
RJDSR	Regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro
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
RJSORCA	Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto
SFDR	<i>Sustainable Finance Disclosure Regulation</i>
UE	União Europeia
UPs	Unidades de participação
UR	Unidade de risco

MENSAGEM DA PRESIDENTE

A presente publicação constitui a 16.^a edição do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado (RRSCM) e visa dar cumprimento ao estabelecido nos Estatutos da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), onde se prevê a divulgação de informação relativa às atividades de regulação, supervisão e *enforcement*, no âmbito da conduta de mercado, bem como no que diz respeito ao apoio ao consumidor, à comunicação com o consumidor e à literacia financeira.

De forma genérica, este Relatório segue a estrutura prevista no ano anterior, estando apenas refletidos alguns ajustamentos que decorrem da organização dos conteúdos relativos à intervenção das várias áreas que integram a ação desta Autoridade a nível da conduta de mercado.

Em 2023 foram várias as atividades que merecem destaque numa perspetiva integrada da proteção dos consumidores de seguros e dos consumidores de fundos de pensões, das quais saliento os novos portais de comunicação da ASF com o consumidor de seguros e fundos de pensões, tema que integra nesta edição do RRSCM o capítulo “Em Análise”, dedicada ao Portal do Consumidor, instrumento determinante na promoção da literacia financeira no domínio dos setores de seguros e de fundos de pensões e ao Portal dos Seguros de Saúde e ao Observatório de Seguros de Saúde, iniciativas que decorrem do comprometimento da ASF na divulgação de informação relevante sobre estas matérias para o mercado e para os consumidores.

De facto, nos últimos anos, a ASF tem vindo a reforçar o investimento nas atividades que dizem respeito à melhoria de conhecimentos dos consumidores, de forma articulada com os serviços de apoio para a resolução de reclamações, e de outros serviços a que o consumidor pode aceder para o seu esclarecimento enquanto cliente de produtos de seguros e de fundos de pensões.

No RRSCM de 2023 destaco o Fórum ASF para a Conduta de Mercado, iniciativa do Conselho de Administração desta Autoridade e que representa, também, o compromisso dos vários *stakeholders* envolvidos, com vista a melhorar o trabalho de regulação e a atividade em sede de supervisão no que se refere ao relacionamento das entidades supervisionadas com os tomadores de seguros, segurados, terceiros lesados, participantes e beneficiários.

Também neste Relatório é apresentada uma perspetiva geral sobre as tendências com relevância nos seguros e nos fundos de pensões, salientando as principais condições socioeconómicas e geopolíticas com impacto nos produtos oferecidos pelos setores em análise, numa perspetiva de gestão de riscos e considerando as respetivas medidas de mitigação.

Este ano é densificada a referência às catástrofes naturais, temática com crescente importância no que concerne aos riscos associados às mudanças climáticas. Neste sentido, são salientados os desenvolvimentos recentes ao nível da EIOPA, designadamente a aplicação de um inquérito aos Estados-membros da UE e a preparação de um *dashboard* que inclui elementos estatísticos por país.

É ainda introduzida informação relativa às preocupações inerentes à diversidade, equidade e inclusão (DE&I), temática que tem vindo a assumir especial importância no debate sobre a não discriminação, a integração da diversidade e o seu impacto no desempenho nas organizações.

Com efeito, as práticas discriminatórias constituem uma preocupação da ASF. O acompanhamento deste assunto é realizado por esta Autoridade com levantamentos periódicos sobre as práticas do mercado e o impacto dessas práticas nos consumidores através, nomeadamente, da análise das reclamações que chegam ao conhecimento da ASF.

Este acompanhamento exige um trabalho de articulação entre as áreas competentes no âmbito da gestão de processos de reclamação, da atividade de supervisão e da área com responsabilidades no domínio contraordenacional, quando necessário.

Ao nível da supervisão comportamental de empresas de seguros e de sociedades gestoras de fundos de pensões, destaco o aumento de ações *off-site* realizadas pela ASF em 2023, mais 32% face ao período homólogo (2022: 1 692; 2023: 2 241). Às ações *off-site*, devem ainda ser adicionadas 63 ações que tiveram origem em reclamações e denúncias. Por seu turno, as ações *on-site*, pelas suas características de maior complexidade e maior esforço e afetação de recursos, registaram uma diminuição de 17%, tendo para o acompanhamento dos diversos assuntos sido privilegiada a supervisão *off-site*.

Por sua vez, na supervisão da mediação de seguros, assinala-se uma diminuição significativa nas ações de supervisão *off-site*, considerando que em 2022 a ASF efetuou um número excecionalmente elevado de ações dirigidas aos mediadores que não se encontravam registados na Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico (2022: 3 989; 2023: 558).

Uma nota, também, para as ações realizadas às entidades formadoras com cursos reconhecidos na ASF para acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros e, ainda, às entidades formadoras reconhecidas para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo.

Relativamente aos desenvolvimentos regulatórios, salienta-se a publicação da Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, e da Norma Regulamentar n.º 5/2023-R, de 11 de julho, que têm por objeto regular a prestação de informação à ASF para efeitos de supervisão por empresas de seguros e por sociedades gestoras de fundos de pensões, respetivamente. Estas normas introduziram um novo dever de reporte trimestral da informação estatística de carácter comportamental, bem como novos deveres de reporte no âmbito da sustentabilidade, entre outros aspetos relacionados com o dever de reporte, com vista a dotar a ASF de mais e melhor informação nestas vertentes.

Não obstante ter sido publicada em 2022, destaca-se também a Norma da Conduta de Mercado que continua a implicar a adequação de procedimentos e práticas das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, bem como a subsequente monitorização do seu cumprimento em sede de supervisão.

A ASF tem vindo a desenvolver e aprofundar as atividades de *enforcement* realizadas na sequência de ações de supervisão comportamental ou do tratamento de reclamações e denúncias, sendo este um dos principais mecanismos adotados para corrigir práticas e situações de fragilidade identificadas na atividade das entidades supervisionadas.

No quadro das suas competências e missão, a ASF está consciente dos desafios que se colocam à atividade de conduta de mercado, e neste sentido, tem vindo a fazer refletir no seu planeamento estratégico as preocupações condicionadas pelas atuais macrotendências, designadamente as mudanças sociais e demográficas e as que estão associadas aos desenvolvimentos tecnológicos e aos movimentos de inovação e de avanços significativos ao nível da digitalização, da inteligência artificial e da cibersegurança, bem como a necessidade de uma maior sustentabilidade dos produtos e das organizações.

A este propósito, é imperativa uma avaliação adequada e consistente dos riscos de conduta e a sua identificação de forma preditiva, com vista a garantir o devido acompanhamento de situações de prejuízo para o consumidor, tendo em conta

as alterações significativas que se têm verificado relacionadas com os hábitos de consumo e de poupança.

Ao nível da monitorização realizada pela ASF, gostaria ainda de sublinhar que uma governação mais robusta no âmbito dos requisitos de conduta de mercado aplicados às empresas de seguros e às sociedades gestoras de fundos de pensões deve assegurar um ambiente organizado e eficiente que promova uma concorrência leal e previna as práticas associadas à fraude, enquanto promove a transparência do negócio.

Para finalizar, gostaria de agradecer aos Membros do Conselho Consultivo desta Autoridade a apreciação dos conteúdos deste Relatório, conforme previsto no artigo 23.º dos Estatutos da ASF, bem como a todos os Colaboradores da ASF integrados nas áreas da atividade de regulação e de supervisão da conduta de mercado pelo seu trabalho e dedicação e também pelo seu empenho na preparação da presente edição do RRSCM de 2023.



Margarida Corrêa de Aguiar

Presidente do Conselho de Administração da Autoridade
de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

SUMÁRIO

EXECUTIVO

Com a publicação do RRSCM 2023, a ASF dá cumprimento à obrigação legal prevista na alínea c) do n.º 8 do artigo 16.º dos Estatutos desta Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, que visa a divulgação de informação com interesse para os tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e terceiros lesados, através da publicação de um relatório anual sobre a supervisão e regulação da conduta de mercado das entidades supervisionadas.

O RRSCM 2023 é constituído por oito capítulos, mantendo-se de forma genérica a estrutura publicada na edição anterior. Ainda assim, salientam-se alguns ajustamentos à organização de conteúdos que refletem a evolução da atividade de supervisão comportamental desta Autoridade, designadamente:

- i. inclusão da referência aos Entendimentos¹ emitidos em matéria de conduta de mercado, conjuntamente com a análise à respetiva área da atividade de supervisão;
- ii. informação sobre os cursos de formação no âmbito da distribuição de seguros com remissão, com maior detalhe, para o respetivo Relatório anual, publicado de forma autónoma²;
- iii. agregação no capítulo “Análise aos processos de reclamação e outros serviços de apoio ao consumidor” de informação estatística relativa às bases de dados

¹ No âmbito das suas competências, a ASF emite opiniões ou interpretações públicas sobre diversas matérias, procurando assegurar um melhor enquadramento da atividade do setor segurador e do setor de fundos de pensões, e um alinhamento das práticas dos diversos operadores, denominando-os “entendimentos”.

² O RRSCM 2023 inclui as principais iniciativas no que diz respeito ao ano analisado, que se enquadram neste âmbito.

disponibilizadas pela ASF e aos serviços de apoio dirigidos a todos os interessados (Base de dados de matrículas e Registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários designados em caso de morte).

Nesta publicação, a temática específica **“Em Análise”** aborda os novos Portais da ASF que privilegiam a comunicação com os consumidores e os respetivos desenvolvimentos realizados em 2023. É o caso do Portal do Consumidor que ganhou uma nova dinâmica e conteúdos com relevância no âmbito da literacia financeira, beneficiando de uma maior clareza, organização e possibilidade de interatividade. É igualmente feita referência ao Portal dos Seguros de Saúde e ao Observatório de Seguros de Saúde, cujo lançamento ocorreu na Conferência Anual da ASF realizada em novembro de 2023, com o objetivo de centralizar informação relevante, permitindo assim o acesso de forma contextualizada a diversos materiais que visam melhorar os conhecimentos dos consumidores, da Academia e de outros interessados neste tema tão relevante.

Esta edição do RRSCM considera ainda uma síntese sobre os trabalhos desenvolvidos pelo **Fórum ASF para a Conduta de Mercado**, iniciativa do Conselho de Administração da ASF.

De seguida considera-se uma análise por capítulo, tendo como referência os temas e os resultados apresentados no Relatório.

O **primeiro capítulo** inclui informação qualitativa e quantitativa sobre a evolução das principais tendências relacionadas com potenciais riscos para os consumidores nos setores de seguros e de fundos de pensões, sendo apresentados os indicadores referentes aos seguros de vida ligados, que em 2023 mantiveram uma tendência decrescente (40% face a 2022). É igualmente feita referência às tendências verificadas nos fundos de pensões e analisado o impacto da inflação, do contexto demográfico e da abordagem *Value for Money* nos produtos de seguros e de fundos de pensões.

Acrescem as tendências relacionadas com NatCat e outros riscos sistémicos, as finanças sustentáveis, a digitalização e transformação digital e a análise emergente sobre a diversidade, equidade e inclusão (D&I). A informação apresentada é enquadrada, sempre que se justifique, pelos mais recentes desenvolvimentos no âmbito da atividade, nomeadamente da EIOPA.

No **segundo capítulo** são apresentados os conteúdos sobre a atividade regulatória da ASF em 2023 com relevância no âmbito da conduta de mercado, assinalando-se a publicação de quatro Normas Regulamentares, o mesmo número de Cartas-Circulares e a realização de 13 processos de Consulta Pública. Do normativo publicado salienta-se a Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, e a Norma Regulamentar n.º 5/2023-R,

de 11 de julho, ambas relativas à prestação de informação a esta Autoridade para efeitos de supervisão, respetivamente por empresas de seguros e por sociedades gestoras de fundos de pensões.

No que respeita às iniciativas de *soft law*³, destacam-se as cartas-circulares emitidas no âmbito dos questionários da EIOPA aplicados ao mercado com incidência: (i) na monitorização da digitalização do mercado segurador e (ii) nos custos e desempenho passado de produtos de investimento com base em seguros e produtos de pensões individuais.

A atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado é exposta no **terceiro capítulo** e a este propósito cumpre assinalar o número de 2 936 ações inspetivas realizadas pela ASF em 2023, no âmbito da atividade das empresas de seguros, das sociedades gestoras de fundos de pensões e da mediação de seguros, assim como ações às entidades formadoras certificadas com cursos reconhecidos pela ASF.

As ações de supervisão dirigidas às empresas de seguros e às sociedades gestoras de fundos de pensões incidiram sobre diversas matérias, destacando-se a monitorização do processo de conceção e aprovação dos produtos das empresas de seguros, a análise aos DIFs notificados relativamente aos produtos de seguros designados como PRIIPs, os procedimentos adotados pelos operadores no quadro da prevenção de crimes relativos ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (BCFT) e as divulgações obrigatórias previstas para as entidades supervisionadas, designadamente no que se refere à regularização de sinistros automóvel.

Adicionalmente, importa referir o acompanhamento dos requisitos relacionados com o sistema de governação das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões. De destacar ainda o Alerta da EIOPA, no que respeita aos seguros de proteção de crédito e a supervisão dos riscos cibernéticos.

No que diz respeito à supervisão da mediação de seguros, sublinham-se as ações de supervisão que tiveram origem em inquéritos aplicados aos operadores, quer no âmbito da monitorização do cumprimento do Alerta da EIOPA agora mencionado sobre práticas de venda inapropriadas e conflitos de interesse, quer no que respeita ao acompanhamento da Circular n.º 8/2021, de 16 de novembro, sobre a distribuição de seguros de proteção de pagamentos associados a outros serviços que não sejam seguros. A par destas ações de supervisão, a intervenção da ASF prosseguirá com a monitorização dos reportes obrigatórios dos mediadores de seguros.

³ No âmbito da atividade regulatória da ASF consideram-se como instrumentos de *soft law* as circulares, as cartas-circulares, as recomendações e as orientações. Embora não tenham carácter vinculativo, estes instrumentos visam orientar a conduta das entidades supervisionadas.

Em 2023, a ASF deu continuidade à monitorização sistemática da publicidade com vista a identificar situações tidas como irregulares, bem como à supervisão das entidades formadoras para a distribuição de seguros.

Em paralelo com as ações de supervisão, a ASF realiza atividades de *enforcement*, através da emissão de recomendações e determinações específicas e da suspensão ou cancelamento de registo de mediação de seguros. Em 2023, foram emitidas 273 recomendações destinadas a alertar os operadores para a necessidade de corrigir procedimentos e 2 017 determinações específicas, com vista à definição de ações pelos operadores para resolver as irregularidades identificadas⁴. Foram também realizadas 324 suspensões e 902 cancelamentos de registos de mediadores de seguros.

No âmbito da atividade sancionatória, a ASF instaurou 30 novos processos de contraordenação e iniciou 50 processos de averiguação por infrações à legislação aplicável no setor segurador e no setor dos fundos de pensões. Foram também aplicadas 27 coimas na sequência das 31 decisões de condenação.

O **quarto capítulo** apresenta a atividade desenvolvida pela ASF no contexto das tecnologias de informação e comunicação aplicadas aos seguros, no âmbito do *InsurTech*, designadamente através da participação em *fora* nacional e internacional.

As matérias relacionadas com a análise das reclamações e outros serviços de apoio aos consumidores são apresentadas no **quinto capítulo**. Para além das reclamações geridas pela ASF, são ainda considerados indicadores que resultam do reporte das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões onde se inclui o estudo relativo à distribuição das reclamações, tendo em conta os segmentos de negócio / produtos mais reclamados, por operador. Desta forma, assegura-se uma maior transparência e comparabilidade da informação reportada.

Na atual edição optou-se por apresentar o segmento com maior número de reclamações (seguro Automóvel), e do ramo Vida (seguros temporários sem participação nos resultados), publicando-se este último, pela primeira vez, com vista a garantir uma maior abrangência de todo o setor segurador. Adicionalmente, publica-se ainda a informação relativa ao ramo Doença.

Os rácios consideram o número de reclamações dirigidas às empresas de seguros, ou aos grupos de empresas, quando este agrupamento se considera adequado, adequado, como no caso do ramo Doença, bem como as respetivas médias das unidades de risco.

⁴ Informação relativa ao período homólogo poderá ser consultada em [RRSCM 2022](#).

Relativamente aos processos tratados por esta Autoridade, é apresentada informação estatística e elementos complementares de ordem qualitativa que refletem uma crescente utilização dos meios digitais na apresentação de uma reclamação diretamente às entidades supervisionadas, via Livro de Reclamações (LR).

Face a esta realidade, a ASF adotou uma metodologia com base em regras de representatividade e de pertinência no que diz respeito à segmentação das variáveis que caracterizam os processos, nomeadamente quanto às matérias objeto de reclamação, aos segmentos de seguros, aos operadores alvo da reclamação, entre outros fatores.

Em 2023, a ASF analisou e encerrou 8 285 processos de reclamação, tendo tomado conhecimento de 9 128 reclamações que foram apresentadas às entidades supervisionadas através do LR, das quais 8 069 (88%) submetidas através do respetivo LRE.

Seguindo a mesma tendência do período homólogo⁵, a matéria “Sinistro” mantém predominância no que respeita aos motivos objeto de reclamação (50%), mantendo também maior relevância os ramos Não Vida que representam 77% no universo de processos analisados e concluídos.

Tendo em consideração o desfecho dos processos tratados pela ASF, em 37% das reclamações o mesmo foi favorável ao reclamante, observando-se que das restantes reclamações com respostas desfavoráveis ao consumidor, apenas 6% das questões não tiveram subjacente uma justificação legal ou contratual.

No ano em referência, as entidades supervisionadas apreciaram 28 732 reclamações, mais 7% face a 2022 (26 738), sendo que a resposta foi favorável aos reclamantes em 38% dos casos.

Por seu turno, as sociedades gestoras de fundos de pensões apreciaram 156 reclamações em 2023, mais 12% em comparação com o período anterior (139). É ainda de referir que as adesões individuais representaram 55% do total das reclamações (menos 6,7 p.p. face ao ano anterior).

No que diz respeito à distribuição de reclamações por entidades supervisionadas, no presente Relatório é publicada a distribuição das reclamações abertas dirigidas às empresas de seguros, obtida através do reporte regular de gestão de reclamações efetuado ao abrigo do artigo 21.º da Norma da Conduta de Mercado, bem como a média das unidades de risco, à semelhança do critério adotado na edição relativa a 2022.

⁵ Informação relativa ao período homólogo poderá ser consultada em [RRSCM 2022](#).

Nesta edição, apresenta-se o segmento com um maior número de reclamações dos ramos Não Vida, ou seja, o seguro Automóvel, com 38% das reclamações, e do ramo Vida, neste caso o segmento dos seguros temporários sem participação nos resultados, o qual representa 47% total das reclamações. A informação relativa ao ramo Vida representa uma novidade, com vista a uma maior abrangência da análise realizada, em benefício da transparência.

Adicionalmente, pela sua relevância atual, publica-se ainda a informação relativa ao ramo Doença, que representa 19% das reclamações dos ramos Não Vida.

Ainda no quinto capítulo, são analisados outros serviços de apoio ao consumidor. Em 2023 evidencia-se um aumento de 11% no número de pedidos de esclarecimento respondidos (2022: 5 766; 2023: 6 409), tendo 70% dos processos sido submetidos através de correio eletrónico.

No que respeita ao serviço de atendimento ao público, por via telefónica e presencial, 99% da apresentação de pedidos (32 270) é efetuada por via telefónica. Os pedidos de esclarecimento presenciais tiveram um decréscimo de 24% (2022: 538; 2023: 405).

Nos serviços que esta Autoridade disponibiliza aos consumidores, destaca-se ainda a base de dados de matrículas que permite verificar, através da matrícula, se um determinado veículo automóvel tem seguro e qual a empresa de seguros onde se encontra colocado.

Importa ainda fazer referência ao serviço da ASF disponibilizado aos interessados no âmbito do registo central de contratos de seguros de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários designados em caso de morte, que permite consultar a existência nesses registos de apólices de determinada pessoa segura.

O RRSCM 2023 apresenta, ainda, informação estatística referente à colocação de seguros obrigatórios de responsabilidade civil automóvel recusados pelo mercado e a resposta da ASF a pedidos dos tribunais e de outras entidades judiciais sobre a existência de seguros.

No **sexto capítulo** apresenta-se informação relativa à intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e dos provedores dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos, durante o exercício de 2023.

O conteúdo deste capítulo tem em conta informação qualitativa referente à análise em sede de supervisão aos relatórios reportados pelas entidades supervisionadas, atendendo ao facto de os provedores fazerem parte das estruturas de governação das

entidades e poderem apresentar recomendações sempre que considerem necessário, na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas, sendo tais recomendações objeto de divulgação anual.

O **sétimo capítulo** considera a temática da formação financeira e da comunicação com o consumidor, destacando as iniciativas neste âmbito e os novos projetos, designadamente o novo Portal do Consumidor, o Descodificador e a campanha “Verdadeiro ou Falso”. Quanto aos projetos de continuidade e campanhas de informação, salienta-se o conjunto de iniciativas no âmbito da segurança digital.

No presente capítulo é também reforçada a intervenção da ASF em projetos desenvolvidos regularmente em ações de formação e sensibilização em colaboração com outras entidades, a participação que decorre da cooperação internacional e, a nível nacional, a participação nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF).

É também incluída neste capítulo informação estatística relativa a acessos e consultas aos portais e a outras plataformas digitais da ASF, com suporte nos dados disponíveis.

O **oitavo capítulo** é dedicado aos desafios futuros. Neste âmbito, o Relatório apresenta uma síntese das principais preocupações desta Autoridade.

Para melhor enfrentar os desafios que se colocam à intervenção da ASF, é necessário considerar uma perspetiva integrada, quer ao nível do planeamento estratégico e dos trabalhos mais estruturantes, quer ao nível da organização do trabalho diário, sem descurar uma articulação transversal entre os desenvolvimentos regulatórios e as ações de supervisão, os objetivos do apoio ao consumidor, a literacia financeira e a comunicação com os consumidores de seguros e de fundos de pensões.

As tendências com impacto nos setores em referência, reforçam os desafios que se colocam, designadamente no que respeita à transformação digital e à crescente digitalização do negócio de seguros e de fundos de pensões, que vieram alterar hábitos de consumidores e aumentar os potenciais riscos na aquisição e na gestão de seguros e pensões. De igual forma, as catástrofes naturais e outros riscos sistémicos, as finanças sustentáveis e a atenção crescente a nível da diversidade, equidade e inclusão, contribuem para uma maior complexidade de uma supervisão que se pretende integrada, eficiente e eficaz.

EXECUTIVE SUMMARY

The Market Conduct Report (RRSCM) has been released by the Portuguese Insurance and Pension Funds Supervisory Authority (ASF) in order to comply with the legislative requirement specified in the subparagraph c) of Article 16 (8) of the Statutes of this national competent Authority, as approved by Decree-Law no. 1/2015 of 6 January, under which information of interest to policyholders, insured persons, participants, beneficiaries, or injured third parties, must be published in an annual report on the regulation and supervision of market conduct activities deemed relevant also to the supervised undertakings.

RRSCM 2023 consists of eight chapters, which largely follow the format established in the previous edition. Nonetheless, some changes in content arrangements stand out, as a result of the evolution of this Authority's market conduct supervisory activity, namely:

- i. inclusion of the reference to “Entendimentos” issued on market conduct, along with the analysis of the respective area of supervisory action;
- ii. specific information on training courses related to insurance distribution, addressed within the corresponding Annual Report, issued in an autonomous edition;
- iii. aggregated statistical information related to the databases made available by ASF, as well as support services aimed at all interested parties (Registration database and Central registry of life insurance contracts, personal accidents, and capitalization operations with designated beneficiaries in the event of death) in the chapter “Analysis of complaint processes and other consumer support services”.

In this Report the specific theme “**Under analysis**” highlights the new ASF websites as well as the developments on market conduct occurred in 2023. The Consumer Website (Portal do Consumidor) has been refreshed with additional, dynamic and relevant material within the framework of financial literacy, benefiting from increased clarity, structure and interactivity.

Reference is also made to the Health Insurance Website (Portal dos Seguros de Saúde) and the Health Insurance Observatory (Observatório dos Seguros de Saúde), which were launched at the ASF Annual Conference held in November 2023, which aim to consolidate pertinent information, thus allowing contextualized access to a range of resources designed to improve the knowledge of consumers, Academy and other stakeholders within this relevant issue.

This edition of RRSCM also provides a summary stemming from the work carried out by **ASF’s Forum for Market Conduct**, an initiative of this Authority’s Board.

Thereafter, an analysis per chapter is considered, taking as a reference the topics and outcomes presented in the Report.

Chapter one includes qualitative information and quantitative data on the evolution of the main trends related to potential risks for consumers in the sectors of insurance and pension funds, as well as indicators related to Life insurance unit-linked products, which maintained a decreasing trend (40% compared to 2022. in 2023. Trends in pension funds are also examined within the impact of inflation, demographic context, as well as the Value for Money approach on insurance products and pension funds.

In addition, trends related to NatCat and other systemic risks, sustainable finance, digitalization and digital transformation, and growing insights on diversity, equity and inclusion (D&I) are also analysed in this chapter. The material supplied is framed, if appropriated, by the most current developments, notably within the scope of EIOPA’s activity.

Chapter two outlines the contents of ASF’s regulatory activities in 2023, with a focus on market conduct, highlighting the publication of four Regulatory Standards, the same number of Circular Letters and launched of 13 Public Consultations. From the published regulations, this Authority emphasize the Regulatory Standard no. 4/2023-R, 11 July and Regulatory Standard no. 5/2023-R, 11 July, both regulating the provision of information to this Authority for supervisory purposes by insurance undertakings and pension fund management companies, respectively.

Regarding soft law initiatives⁶, the circular letters that were released as part EIOPA's surveys applied to the market should be highlighted, with an emphasis on: (i) monitoring the digitalization of the insurance market, and (ii) the costs and past performance of insurance-based investment products and individual pension products.

Chapter three explains the activity of supervision and enforcement of market conduct. In this context, it is important to note that ASF conducted 2 936 supervisory actions in 2023 as part of its work with insurance undertakings, pension fund management companies and insurance distribution. Supervisory actions for training entities certified through ASF-recognized courses were also done.

Supervisory actions directed towards insurance undertakings and pension fund management companies covered a wide range of topics, with particular emphasis on monitoring the design and approval process for insurance products, the analysis of KIDs notified concerning insurance products designated as PRIIPs; the procedures adopted by operators in the context of preventing crimes related to money laundering and terrorist financing and the mandatory disclosures foreseen for supervised entities, particularly with regard to the motor claims settlement.

Furthermore, it is relevant to mention the monitoring of requirements concerning corporate governance framework of insurance undertakings and pension fund management companies. It is also important to highlight the EIOPA Warning regarding credit protection insurance, as well as supervision of cyber risks.

In what concerns the supervision of insurance distribution, this Report emphasizes the supervisory actions resulting from surveys applied to undertakings, either within the scope of monitoring compliance with the previously mentioned EIOPA Warning, on inappropriate sales practices and conflicts of interest, and monitoring of Circular no. 8/2021, 16 November, on the distribution of payment protection insurance associated with services other than insurance. In addition to these supervisory actions, ASF's intervention refers to activities to monitor reports provided as legal obligations of insurance intermediaries.

In 2023, ASF continued the systematic monitoring of advertising, in order to identify irregular situations, as well as the supervision of training entities that provide courses to insurance intermediaries.

Alongside with supervisory actions, ASF also conducts enforcement proceedings, issuing specific recommendations and determinations, as well as suspending or

⁶ Soft law instruments include circulars, circular letters, recommendations, and guidelines that fall under the purview of the ASF's regulatory action. Although these instruments have no legal force and effect, they are meant to guide the conduct of entities under supervision.

cancelling insurance mediation registration. In 2023, 273 recommendations were issued to alert undertakings to the need to update procedures and 2 017 specific determinations, that deem action definition for undertakings to address identified irregularities⁷.

Additionally, there were also 324 suspensions and 902 cancellations of insurance intermediary registrations.

As part of ASF's sanctioning activity, this Authority opened 30 new administrative sanction proceedings and initiated 50 investigation proceedings for the violation of the applicable legislation, both insurance and pension funds sectors. 27 fines were also imposed following the 31 sentencing decisions.

Chapter four presents the activity carried out by ASF in the context of information and communication technologies applied to insurance, within the scope of Insurtech, notably through the participation in national and international forums.

Analysis of complaints and other consumer support services are presented in **chapter five**. Along with the consumer complaints handling process by ASF, indicators resulting from the mandatory data reports of insurance undertakings and pension fund management companies are deemed, which comprises research on the distribution of complaints, by undertaking, in view of the selected line of business (LoB) / products most complained about. Greater comparability and transparency of the presented data are therefore guaranteed.

In order to ensure a wider coverage of the whole insurance sector, current edition of RRSCM, to includes specific information about Life insurance (temporary insurance without profit sharing) as well as Motor Insurance (largest number of complaints on Non-Life. Information on the health branch, which accounts for 19% of Non-Life total of complaints is also released.

These ratios consider the number of complaints addressed to insurance undertakings in the selected LoB, as well as the respective risk unit averages.

Statistical information and complementary qualitative data on complaints reflect an increasing use by consumers of online mechanisms to file complaints through the "Electronic Complaint Book" directly to the supervised entities.

Given this fact, ASF developed a methodology based on representativeness and relevance principles applicable to the different variables characterizing complaints

⁷ Consult [RRSCM 2022](#) for information related to the homologous period.

processes, namely causes of complaints, lines of business, type of undertaking targeted by the complaint, among other variables.

In 2023, ASF analysed and closed 8 285 complaint processes, having become aware of 9 128 complaints that were submitted to the supervised entities through the Complaint Book, of which 8 069 (88%) were submitted through the respective “Electronic Complaint Book”.

Following the same trend as in the same period last year, “Claims” continue to be the predominant cause of complaints (50%), while Non-Life also remains the most relevant LoB (77%), accounting for the processes analysed and concluded in 2023.

Taking into consideration the outcome of the complaints handling by ASF, 37% of the processes were favourable to the complainant, noting that of the remaining complaints with responses unfavourable to the consumer, only 6% of the issues did not have an underlying legal or contractual justification.

Throughout the year under review, the supervised entities assessed 28 732 complaints, 7% more than in 2022 (26 738), of which in 38% of the cases, the complainants received a favourable response.

Pension fund management companies counted 156 complaints in 2023, 12% more compared to the previous period (139). It should also be noted that individual requests represented 55% of total complaints (6,7 percentage points less than the previous year).

Regarding the distribution of complaints by supervised entities, this Report publishes the information related to the open complaints in 2023 addressed to insurance undertakings, obtained through the regular complaints management report carried out under article 21 of Regulatory Standard on Market Conduct, as well as the average of the risk units, similar to the criteria adopted in the 2022 edition.

In 2023, the segment with the highest number of complaints is presented in the Non-Life, that is, Motor insurance, with 38% of complaints, whereas in Life lines of business, in this case the temporary insurance without profit sharing, with a percentage of 47% of the total complained branches. The information relating to the Life branch represents a novelty, with a view to a greater scope of the analysis carried out, for the benefit of transparency. Additionally, due to its current relevance, information relating to the health insurance represents 19% of complaints in the Non-Life branches.

A review of further consumer support services is also included in chapter five. The number of requests for clarification responded increased by 11% in 2023 (2022: 5 766; 2023: 6 409), with 70% of procedures being submitted by email.

Regarding customer services, 99% of requests (32 270) are presented by phone. In-person requests for clarification decreased by 24% (2022: 538; 2023: 405).

Among the services that this Authority provides to consumers, it is also worth mentioning the motor plaque registration database which enables interested persons to check the insurance company and insurance status of a certain motor vehicle by using the registration number.

RRSCM 2023 also provides statistics regarding the placement (per vehicle) of compulsory motor vehicle liability insurance due to market rejection, as well as ASF's reply to requests from courts and other judicial entities regarding the existence of insurance coverage.

Chapter six presents information regarding ombudsman intervention for insurance undertakings and also for participants and beneficiaries of pension funds private plans during 2023.

This chapter's content looks at qualitative information from the supervisory analysis regarding reports submitted by supervised undertakings, keeping in mind that ombudsmen are part of the governance structures, resulting from their duty of conduct and are able to address recommendations to undertakings, following the assessment of complaints whenever they deem necessary. These recommendations must be disclosed every year.

The topic of financial education and consumer communication is covered in **chapter seven**, which also highlights recent projects and activities in this field, such as the Decoder ("Descodificador"), the new Consumer Website ("Portal do Consumidor") and the campaign "True or False" ("Verdadeiro ou Falso"). In terms of continuity projects and communication campaigns, the digital security initiative set is particularly noteworthy.

This chapter also reinforces ASF's intervention in projects carried out regularly in training and awareness-raising activities in collaboration with other entities, as well as the participation that arises from international cooperation and, at national level, the involvement within the National Plan for Financial Education, under the scope of the Portuguese National Council of Financial Supervisors (CNSF).

This chapter also includes statistical information related to the access and consultations on ASF's portals and other digital platforms, supported by the data available.

Chapter eight aims to provide an overview of key issues and future trends that this Authority plans to address in the framework for consumer protection and market conduct.

Trends affecting the mentioned sectors highlight the future concerns, especially in light of digital transformation and the insurance and pension fund markets' increasing digitisation. These developments have changed consumer behaviour and raised the possibility of acquisition and risk in the insurance and pension management. Likewise, increased attention to issues related to diversity, equality and inclusion, sustainable finance, natural catastrophes and other systemic risks, as well as protection gap, add complexity to supervision that endeavours to be integrated, efficient and successful.



EM ANÁLISE |
NOVOS PORTAIS DE
COMUNICAÇÃO DA ASF
COM O CONSUMIDOR
DE SEGUROS E
FUNDOS DE
PENSÕES



O Plano Estratégico da ASF para o período 2020-2024 tem como um dos seus pilares de atuação a aposta na comunicação e informação com o consumidor de seguros e de fundos de pensões.

As **prioridades estratégicas** desta linha de orientação incluem a divulgação de conteúdos de qualidade em função dos públicos-alvo, o desenvolvimento de instrumentos ajustados à evolução das exigências de comunicação, o robustecimento das comunicações com os consumidores e o reforço da transparência e do escrutínio do mercado.

Neste sentido, em 2023, a ASF concretizou a implementação de novos Portais que constituem não só uma mais-valia para os consumidores de seguros e consumidores de fundos de pensões como também para o mercado e para todos os interessados no acompanhamento destas matérias. Nos pontos seguintes é realizada uma breve análise às novas ferramentas disponibilizadas por esta Autoridade: o Portal do Consumidor e o Portal dos Seguros de Saúde, bem como o Observatório dos Seguros de Saúde.

1. Portal do Consumidor

O novo Portal do Consumidor, lançado em 2023, procurou ir ao encontro das prioridades atrás identificadas, reforçando a sua posição enquanto plataforma privilegiada de transmissão de informação ao consumidor de seguros e ao consumidor de fundos de pensões.

No trabalho de desenho do novo Portal, que passou por uma reorganização de conteúdos, modernização do *design* e desenvolvimento de novos conteúdos e ferramentas, a ASF priorizou a usabilidade e facilidade de navegação, a transparência e clareza da informação e a personalização de conteúdos.

Dada a maior complexidade de algumas linhas de negócio, foi colocado especial enfoque na descodificação de termos técnicos, de forma a torná-los mais facilmente apreensíveis pelos consumidores de seguros e pelos consumidores de fundos de pensões.



Usabilidade e navegação

A informação disponibilizada no Portal do Consumidor está organizada em quatro grandes áreas temáticas – “Seguros”, “Poupança”, “Serviços” e “Academia do Consumidor”. Complementarmente a estas grandes áreas, é também disponibilizado um canal com “Perguntas Frequentes”. A opção por menus organizados por área temática teve como objetivo melhorar a experiência de navegação, tornando-a mais intuitiva, eficiente e rápida.

A área “**Seguros**” está atualmente dividida em sete subcanais (“Contrato de Seguro”, “Seguro Automóvel”, “Seguro de Saúde”, “Seguro de Habitação”, “Seguro de Acidentes de Trabalho”, “Seguro de Responsabilidade Civil” e “Seguro de Vida”), nos quais se fornece informação sobre os tipos de seguros que, de acordo com a experiência da Área de Apoio ao Consumidor da ASF, mais frequentemente geram pedidos de esclarecimento por parte dos consumidores.



Para além do acesso a perguntas frequentes, é possível consultar brochuras temáticas e legislação relevante. Adicionalmente, procurou-se também adotar uma abordagem transversal na disponibilização de conteúdos através da qual se agregou, em cada um destes subcanais, um conjunto de conteúdos relacionados com cada um dos temas tratados, tais como notas de informação recentes ou novos vídeos informativos.

A área “**Poupança**” é uma das novidades do novo Portal do Consumidor e reflete a importância que a ASF tem vindo, consistentemente, a dar a este tema. Ainda que na versão anterior do Portal do Consumidor já se disponibilizasse informação sobre os produtos de poupança do setor segurador e do

setor dos fundos de pensões, na atual versão essa informação aparece totalmente agregada num só canal, exclusivamente dedicada aos produtos de poupança. Neste novo canal é agora possível encontrar informação atualizada sobre fundos de pensões, planos de poupança, seguros de capitalização e operações de capitalização.



Como referido, a criação deste novo canal procura responder a um dos desafios identificados pela ASF para os próximos anos, o de sensibilizar para a importância de constituir poupança para a reforma com o objetivo de preparação da etapa da reforma, colocando ao dispor do consumidor informação relevante sobre os produtos de poupança que o podem ajudar nesta tarefa.

A ASF tem ainda ao dispor dos consumidores uma área de “**Serviços**” que agrega um conjunto de funcionalidades que vão desde a possibilidade de verificar a existência de seguro automóvel válido através da matrícula, aceder a informação sobre beneficiários de seguros de vida ou desencadear um procedimento de colocação de seguro automóvel, até à possibilidade de apresentar uma reclamação ou solicitar um esclarecimento. Todos estes serviços estão agora agregados numa só área, o que facilita a consulta por parte dos consumidores.

Outra das novidades do Portal do Consumidor é a criação de uma nova área designada por “**Academia do Consumidor**”, na qual se agregaram os conteúdos informativos e formativos produzidos no âmbito dos vários projetos de literacia financeira da ASF. Neste canal é possível aceder a campanhas e brochuras informativas, a um “Descodificador”, ao ASF Podcast e também a uma ferramenta interativa que permite ao utilizador assistir a vídeos e testar os seus conhecimentos através da resposta a pequenos questionários.



A partir da *homepage* do Portal do Consumidor é ainda possível aceder a um conjunto de destaques e atualidades sobre diversas matérias de interesse para o consumidor, tais como atualizações legislativas, eventos e outras notícias.

A *homepage* disponibiliza também botões de acesso rápido a alguns dos principais serviços e ferramentas da ASF.



Informação clara e acessível

A informação disponibilizada no Portal do Consumidor é apresentada numa linguagem simples e de fácil compreensão pelo consumidor. Na preparação de todos os conteúdos que o alimentam, considerou-se como prioritário apostar na clareza, objetividade e transparência da informação. O consumidor procura cada vez mais aceder de forma rápida à informação, recorrendo para isso a diferentes fontes e canais. É, por isso, essencial assegurar que a informação que vai encontrar no Portal do Consumidor da ASF garante não só o seu acesso rápido, mas também a sua atualidade e qualidade.

Este constante reforço da acessibilidade e inclusão no acesso à informação tem presidido aos diversos projetos de comunicação com o consumidor desenvolvidos pela ASF nos últimos anos.

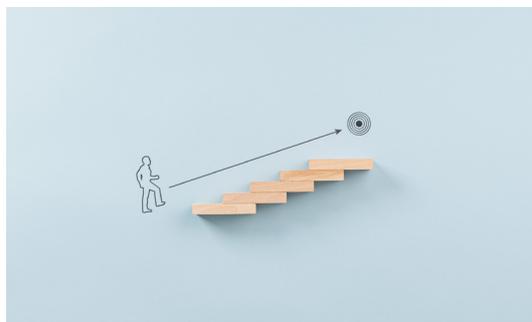


Há também a assinalar um alargamento das matérias tratadas no Portal, com o reforço já referido anteriormente das matérias relacionadas com a poupança para a reforma, em particular na informação sobre fundos de pensões.

Personalização de conteúdos

Considerando que cada consumidor tem necessidades financeiras específicas que dependem das suas circunstâncias e objetivos, os novos conteúdos do Portal evidenciam uma maior customização da informação transmitida, garantindo que a mesma está alinhada, em cada momento, com os seus objetivos e preferências.

A par das necessidades específicas identificadas, há também questões que são comuns a diferentes consumidores. Na elaboração de novos conteúdos para o Portal foi considerada esta dicotomia.



A este nível destaca-se a nova área “**Casos Práticos**”⁸, na qual se apresentam situações que são frequentemente objeto de reclamações ou pedidos de esclarecimento dirigidos à ASF, aos quais é dada uma resposta simples e direta. Trata-se de uma área dinâmica e que pretende dar resposta às questões que se considerem mais prementes para os consumidores a cada momento.

Atualmente, estão disponíveis vários casos práticos que abordam temas relacionados com:

O contrato de seguro

- a. “Encontrei um seguro mais barato e quero mudar, mas o meu segurador atual não permite”;

O seguro automóvel

- a. “Veículo de substituição com características diferentes do meu”
- b. “O segurador recusou a responsabilidade no acidente automóvel”
- c. “Declarei mal o condutor habitual e o segurador recusa cobrir o sinistro”
- d. “Aguardo resposta do segurador sobre responsabilidade no acidente”)

⁸ Conteúdos disponível em [Casos Práticos – Site PC – ASF](#)

O seguro de saúde

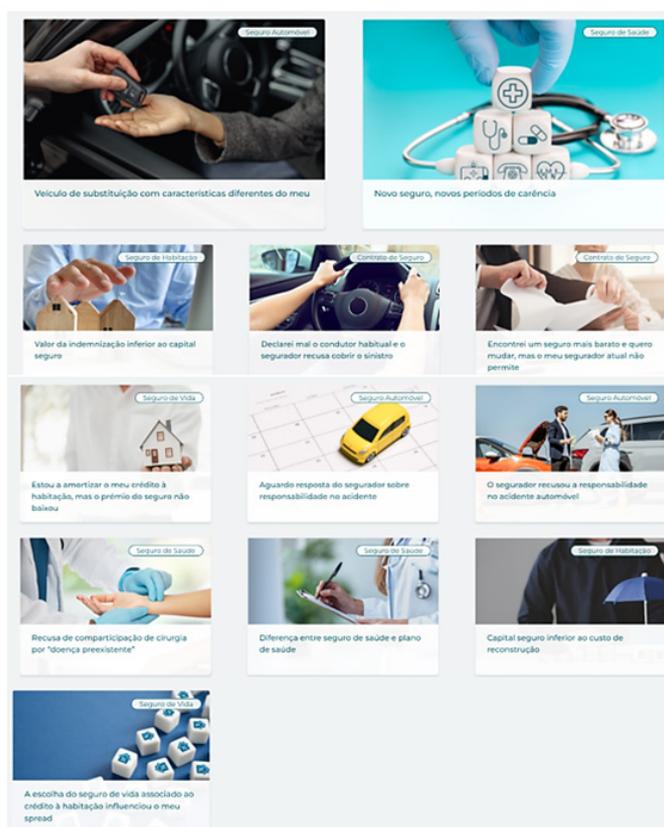
- a. “Diferença entre seguro de saúde e plano de saúde”
- b. “Novo seguro, novos períodos de carência”
- c. «Recusa de participação de cirurgia por “doença preexistente”»

O seguro de habitação

- a. “Valor da indemnização inferior ao capital seguro”
- b. “Capital seguro inferior ao custo de reconstrução”

O seguro de vida associado ao crédito à habitação

- a. “A escolha do seguro de vida associado ao crédito à habitação influenciou o meu *spread*”
- b. Estou a amortizar o meu crédito à habitação, mas o prémio do seguro não baixou.



Para garantir esta crescente aproximação às necessidades concretas dos consumidores, é essencial analisar os assuntos que geram mais reclamações e pedidos de esclarecimento aos serviços da ASF, o que permite uma atualização constante e tempestiva da informação. A experiência obtida nos diversos projetos de formação e informação financeira representa também um importante contributo para esta matéria.

Adicionalmente, há também a referir os *insights* que resultam da interação com os utilizadores das redes sociais da ASF⁹. A análise das interações dos utilizadores permite identificar quais os conteúdos que geram maior interesse e partilha.

A área de “Casos Práticos” aparece também na base de uma nova rubrica informativa, lançada já em 2024, designada “Já lhe aconteceu?”, que explora os temas selecionados para este canal através de pequenos vídeos explicativos.

Maior interatividade

O novo Portal do Consumidor aposta numa maior interatividade do utilizador com os conteúdos disponibilizados. Na área “Academia do Consumidor” é possível aceder a um espaço de informação e formação com vídeos informativos e pequenos questionários estruturados por módulos.

Após a visualização do conteúdo, o utilizador pode responder ao questionário respetivo e obter um certificado digital que atesta a conclusão de cada um dos módulos frequentados.



Atualmente estão disponíveis os seguintes vídeos e questionários: “6 dicas quando contrata um seguro”; “6 factos que deve saber sobre um seguro de saúde”; “Etapas de regularização de um acidente automóvel”; “6 esclarecimentos sobre o veículo de substituição”; “10 situações que dão lugar a direito de regresso da empresa de seguros” e “7 situações de reembolso antecipado do seu PPR sem penalizações”.

⁹ A ASF possui atualmente contas nas redes sociais Facebook, Instagram e LinkedIn.

Atualidade da informação

O novo Portal do Consumidor disponibiliza em permanência, e de forma consistente, informação atualizada para o consumidor, nomeadamente sobre desenvolvimentos legislativos, eventos e produtos, bem como outra informação e projetos relevantes.

O Portal do Consumidor disponibiliza também diversos conteúdos provenientes de diferentes campanhas informativas desenvolvidas para o consumidor de seguros e para o consumidor de fundos de pensões, das quais são exemplo as campanhas “Segure-se Bem!”, “Saber+Poupança” e “Não te deixes ir com a maré”.



Adicionalmente, é possível ao utilizador subscrever uma *newsletter* exclusiva que inclui novidades, atualizações e conteúdos relevantes.

Feedback do utilizador

O Portal do Consumidor tem disponível uma ferramenta para obtenção de *feedback* dos respetivos utilizadores. Ao facilitar a comunicação com os utilizadores do Portal, esta ferramenta de *feedback* contribui de forma muito relevante para melhorar a qualidade e a eficácia da informação transmitida.



2. Portal dos Seguros de Saúde e Observatório dos Seguros de Saúde

Em novembro de 2023, o lançamento do Portal dos Seguros de Saúde e do Observatório dos Seguros de Saúde¹⁰ representou mais uma etapa no projeto iniciado pela ASF com

vista à melhoria da atividade de **regulação e de supervisão do ramo Doença** que constitui um segmento de negócio que se assume cada vez mais como uma solução complementar na vida dos cidadãos portugueses.

Esta iniciativa da ASF constitui um importante serviço público, desenvolvido em linha com a missão e os valores que orientam a atividade desta Autoridade, pretendendo-se que a informação disponibilizada seja de grande utilidade e relevância para consumidores e entidades supervisionadas.

Contexto

O dinamismo que caracteriza este segmento de negócio, com a tendência de crescimento da procura dos seguros de saúde, bem como uma crescente diversidade de produtos disponíveis no mercado, torna ainda mais pertinente o acompanhamento atento desta evolução por parte desta Autoridade, em articulação com o mercado, com o objetivo final de proteção dos consumidores de seguros de saúde e de garantia do equilíbrio de funcionamento do mercado.

Neste processo, a ASF estabeleceu um programa de trabalhos com início em 2020, que passou por um conjunto de iniciativas, designadamente:

- i. lançamento de inquéritos dirigidos aos profissionais de seguros, aos profissionais de saúde e aos consumidores em geral;
- ii. consulta dos principais *stakeholders* envolvidos no ecossistema do setor em apreço, através de “*focus groups*” com vista a um melhor conhecimento da realidade da governação dos seguros de saúde; e
- iii. consulta pública alargada para recolha de contributos do setor e para aferir a sua sensibilidade, face às questões que foram anteriormente objeto de estudo.

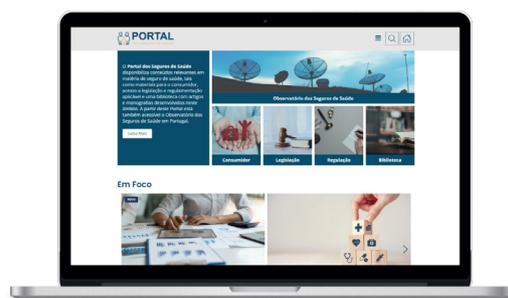
Estas iniciativas têm constituído um incentivo para uma análise dos temas mencionados *infra*:

¹⁰ O lançamento das novas ferramentas no âmbito dos Seguros de Saúde teve lugar na Conferência Anual 2023 da ASF. Informação sobre este evento pode ser consultada [aqui](#).

- / Criação de novas soluções ou de alargamento de coberturas, assentes nas crescentes necessidades relacionadas com o limite de idade, doenças graves, terapêuticas não convencionais, patologias do foro da saúde mental, entre outras;
- / Aumento da comparabilidade entre produtos;
- / Melhoria da qualidade do serviço, evitando potenciais situações de conflito de interesse;
- / Promoção do nível de literacia do consumidor e dos requisitos de transparência, através da prestação de informação regular e esclarecimento de questões frequentes.

Portal dos Seguros de Saúde¹¹

Este Portal *online* permite o acesso dos clientes de seguros de saúde a uma variedade de informação relevante, de uma forma fácil e conveniente para o esclarecimento na aquisição de produtos do ramo Doença, pelo que representa um meio para melhorar a literacia dos consumidores e o conhecimento dos seus direitos.



Nesta perspetiva, releva dar destaque às “Perguntas Frequentes”, ao espaço para temas “Em Foco” e aos “Vídeos Informativos” que apresentam a informação de forma mais dinâmica e apelativa. É ainda de salientar a possibilidade de aceder às várias iniciativas legais e regulamentares, bem como aos artigos e monografias com interesse no âmbito das matérias sobre saúde, com uma ligação direta à Biblioteca da ASF.

Observatório dos Seguros de Saúde¹²

Este Observatório constitui um instrumento em que a ASF disponibiliza em permanência informação detalhada, com vista ao conhecimento e acompanhamento do mercado dos seguros de saúde.

¹¹ Portal dos Seguros de Saúde disponível em www.portalsegurossaude.pt

¹² Observatório dos Seguros de Saúde disponível em www.observatoriosegurossaude.pt

Pretende-se que o Observatório dos Seguros de Saúde tenha uma dimensão científica, pelo que, prosseguindo uma estratégia de aproximação à Academia, estabeleceu, para este efeito, uma parceria com a *NOVA Information Management School*, NOVA IMS, da Universidade Nova de Lisboa.

Neste Observatório são apresentados indicadores e métricas, atualizados periodicamente, organizados em quatro eixos de análise relacionados com o mercado de seguros de saúde: estrutura, dimensão, funcionamento e caracterização.

Na página inicial do Observatório (figura 1) são apresentados alguns dos principais números que qualificam os seguros de saúde. Todavia, o Observatório permite o mapeamento de diversos indicadores, apresentados de uma forma sistemática, dinâmica e interativa, com origem em várias fontes de informação, sendo que a metodologia utilizada para a construção de cada um dos indicadores também pode ser consultada pelos interessados.

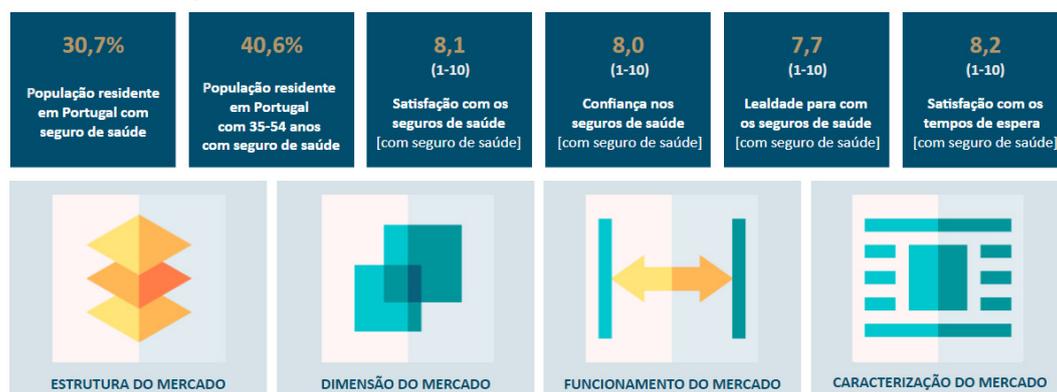
Adicionalmente, os indicadores incluídos no Observatório dos Seguros de Saúde são uma mais-valia em termos de transparência do negócio e na identificação de necessários desenvolvimentos regulatórios e de atuação em sede de supervisão.

FIGURA 1
ESTRUTURA DO OBSERVATÓRIO DOS SEGUROS DE SAÚDE



O Observatório dos Seguros de Saúde é um espaço dedicado em permanência ao conhecimento detalhado e ao acompanhamento do mercado dos seguros de saúde, apresentando um conjunto de indicadores e métricas atualizados periodicamente e organizados em quatro eixos de análise: estrutura, dimensão, funcionamento e caracterização do mercado de seguros de saúde.

INDICADORES EM FOCO | 2023



No que respeita à estrutura do mercado de seguros de saúde, o consumidor pode igualmente aceder a informação sobre a rede de prestadores, por tipo de entidade supervisionada.

FÓRUM ASF PARA A CONDUTA DE MERCADO





Ao abrigo do disposto na alínea e) do n.º 6 do artigo 16.º dos Estatutos da ASF, compete ao Conselho de Administração cooperar ou associar-se com outras entidades de direito público ou privado, com vista à partilha de informação, quando tal seja conveniente para a prossecução das suas atribuições em matéria de supervisão da conduta de mercado e proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.

Com este objetivo, a ASF instituiu uma estrutura consultiva, dotada de um processo organizativo próprio, para facilitar a partilha de informações e a identificação e hierarquização das áreas a privilegiar na regulação e supervisão da conduta de mercado dos operadores supervisionados.

Esteve na base da constituição deste Fórum o propósito de promover a proximidade e o diálogo com todos os interessados na supervisão comportamental das empresas de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e mediadores de seguros.

Em 2023, realizaram-se duas reuniões deste Fórum, a 17 de maio e a 29 de novembro, nas quais foram discutidos diversos temas com interesse no âmbito da regulação e supervisão da conduta de mercado, designadamente:

- / os desenvolvimentos no âmbito das recomendações da ASF sobre a informação a prestar nas alterações dos prémios de seguro e que foram formalizadas através da Circular n.º 3/2023, de 29 de março;
- / as recomendações transmitidas ao setor segurador com vista à mitigação do impacto da conjuntura macroeconómica sobre os tomadores de seguros, segurados e beneficiários, formalizadas através da Circular n.º 10/2022, de 29 de novembro;
- / a distribuição de seguros de proteção de pagamentos associados a outros serviços que não sejam seguros – Circular n.º 8/2021, de 16 de novembro;

- / as práticas de diferenciação de preços nos ramos Não Vida, matéria conjugada com um *Supervisory Statement* da EIOPA sobre esta matéria;
- / a definição do plano de ação com vista a uma melhor regulação dos seguros de saúde e respetiva implementação no tempo;
- / a criação de condições para a existência de “produtos padrão”, que permitam a comparabilidade das ofertas existentes para os principais segmentos de negócio, processo que se iniciará com o “seguro de saúde padrão”, com o enquadramento do plano de ação definido para aquele segmento de negócio;
- / o plano de ação da ASF no âmbito das finanças sustentáveis e a respetiva implementação no tempo;
- / o modelo de negócio associado à comercialização dos seguros de proteção ao crédito, de forma conjugada com um Alerta da EIOPA sobre este tema;
- / a ponderação de iniciativa regulatória no sentido da fixação de prazos máximos de regularização de sinistros para os seguros de incêndio e outros danos (multirriscos);
- / os contornos gerais de uma nova ferramenta de divulgação de comissões e rendibilidades no âmbito dos Planos Poupança-Reforma, cujo projeto de norma regulamentar se encontra em junho de 2024 em consulta pública;
- / a consulta no âmbito de diversas iniciativas da ASF no que se refere à comercialização de produtos de seguros ou fundos de pensões, sem garantia de capital, junto de grupos vulneráveis.

A informação exposta de forma sucinta neste ponto do Relatório, poderá ser consultada no sítio da ASF na *Internet*¹³ pelos interessados que pretendam um conhecimento mais detalhado do trabalho realizado por esta estrutura consultiva em matéria de conduta de mercado.

¹³ Poderá ser consultada [aqui](#) informação adicional sobre o Fórum ASF para a Conduta de Mercado.



I | TENDÊNCIAS
VERIFICADAS NO SETOR
SEGURADOR E NO
SETOR DE FUNDOS DE
PENSÕES EM 2023



No presente Capítulo, a ASF apresenta as principais tendências que têm vindo a assumir relevância e que exigem um enfoque especial, com vista à organização e planeamento da supervisão comportamental num ecossistema em permanente evolução no que respeita ao impacto na proteção do consumidor de produtos de seguros e de pensões.

São várias as tendências que têm vindo a emergir e a influenciar a atividade da conduta de mercado no âmbito dos referidos setores do setor segurador e no setor de fundos de pensões, com relevância, quer do ponto de vista do mercado, quer na perspetiva da regulação e supervisão.

As tendências apresentadas encontram-se associadas, quer ao contexto socioeconómico nacional e internacional, quer às necessidades dos consumidores e respetivos comportamentos na aquisição de produtos de seguros e de fundos de pensões.

1. Impacto da inflação, contexto demográfico e *Value for Money* em produtos de seguros e de fundos de pensões

No ambiente macroeconómico que pautou 2023, a **inflação** foi uma das principais preocupações que a par da incerteza decorrente dos conflitos geopolíticos da Europa e do Médio Oriente, limitaram as perspetivas de crescimento no setor dos seguros e no setor dos fundos de pensões.

Neste contexto, o rendimento disponível dos consumidores foi afetado, devido ao aumento do custo de vida. De acordo com o inquérito Eurobarómetro¹⁴, realizado em 2023 pela EIOPA, a inflação é a razão mais comum pela qual os consumidores passaram a dar prioridade a outras despesas em vez de investir em coberturas mais abrangentes de seguros ou em contribuições voluntárias para futuras pensões.

Em matéria de conduta de mercado, assume principal relevância a tentativa, por parte dos consumidores, de compensar o impacto da inflação, mediante a aquisição de produtos que podem não ser adequados às suas necessidades, objetivos e perfis de risco, podendo gerar situações de subseguro ou de contratos com franquias substancialmente elevadas.

Relevam igualmente as preocupações contínuas dos consumidores relativamente à relação custo-benefício de uma série de produtos, nomeadamente dos seguros financeiros ligados¹⁵. Neste sentido, a EIOPA, conjuntamente com várias Autoridades nacionais, incluindo a ASF, tem vindo a considerar e a desenvolver uma metodologia de **avaliação do Value for Money** destes produtos¹⁶. Os vários trabalhos desenvolvidos, dos quais se destaca o inquérito (periódico) *Costs and Past Performance*¹⁷, indicam que os custos dos seguros ligados são elevados, com consequências negativas nos retornos dos clientes.

Os retornos reais baixos ou negativos provocados quer pela inflação quer por problemas relacionados com o custo dos produtos podem afetar a confiança financeira dos consumidores europeus na sua reforma. O mesmo inquérito realizado pela EIOPA revela que apenas 41% dos consumidores portugueses estão confiantes na sua capacidade de viver confortavelmente durante a reforma, registando-se uma diminuição de 8 p.p. face a 2022.

Aliada a este padrão de confiança dos consumidores, assinalam-se as preocupações relacionadas com o **envelhecimento da população**, decorrente da redução estrutural da taxa de natalidade, conjugada com o aumento da esperança de vida, a qual se situa atualmente, em Portugal, nos 81,17 anos¹⁸. Também o rácio de dependência da população idosa, medido pelo quociente entre a população com 65 ou mais anos e a população entre os 15 e os 64 anos, tem vindo a crescer consistentemente. Portugal

¹⁴ Resultados inquérito Eurobarómetro encomendado pela EIOPA, encontram-se disponíveis em *Consumer Trends Report 2023 – European Union* (europa.eu)

¹⁵ Também referidos como seguros *unit-linked*.

¹⁶ *EIOPA issues its methodology for assessing value for money in the unit-linked market – European Union* (europa.eu)

¹⁷ *EIOPA's Costs and Past Performance Report December 2023 – European Union* (europa.eu)

¹⁸ Portal do INE

é, aliás, o país da União Europeia com o maior rácio de dependência (Portugal: 38,0 e UE27: 33,4)¹⁹.

As preocupações inerentes à tendência crescente da esperança de vida, bem como as questões da sustentabilidade do sistema público de pensões, têm vindo a reforçar a necessidade de os consumidores constituírem poupanças que lhes permitam complementar a sua pensão pública, de forma a manter os níveis de vida a que estão habituados e a assegurar a resposta a necessidades de cuidados de saúde, entre outros, a longo prazo.

Neste enquadramento em que se considera o investimento e a poupança por parte dos consumidores, apresenta-se de seguida a evolução dos seguros ligados a fundos de investimento, bem como dos fundos de pensões²⁰.

1.1. Seguros Vida Ligados

Em 2023, a produção dos seguros ligados manteve a tendência decrescente registando uma diminuição de 40% face a 2022. Este decréscimo ocorre especialmente em relação a empresas de seguros nacionais. A produção registada no primeiro trimestre de 2024 é também inferior à observada no período homólogo (-10%), de acordo com informação apresentada no gráfico 1.

GRÁFICO 1
EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO DE SEGUROS LIGADOS / EMPRESAS DE SEGUROS NACIONAIS, SUCURSAIS DA UE E LPS | 2019 – 2023 E PRIMEIRO TRIMESTRE 2024

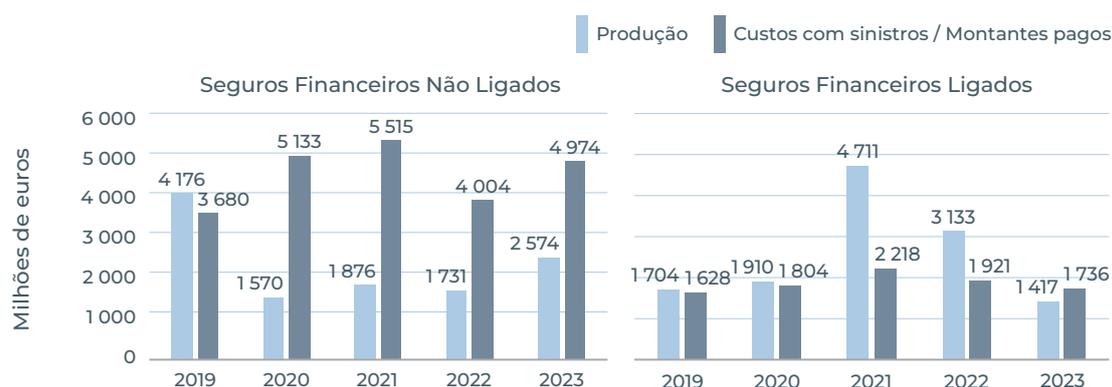


¹⁹ *Statistics | Eurostat (europa.eu)*

²⁰ A informação relativa a 2023 é provisória.

Por outro lado, e devido à evolução do contexto macroeconómico, em 2023 observou-se um aumento de 49% da produção dos seguros financeiros com garantia de rendimento ou capital, face a 2022, ultrapassando a produção dos seguros financeiros ligados, assim como um aumento de 24% nos valores relativos aos montantes pagos, contrariando a tendência decrescente do ano anterior (gráfico 2).

GRÁFICO 2
SEGUROS FINANCEIROS – EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO DOS CUSTOS COM SINISTROS / MONTANTES PAGOS / EMPRESAS DE SEGUROS NACIONAIS | 2019 – 2023



A nível do comissionamento, as comissões de gestão²¹ cobradas revelam-se estáveis, situando-se, em 2023, em 0,6% dos ativos sob gestão.

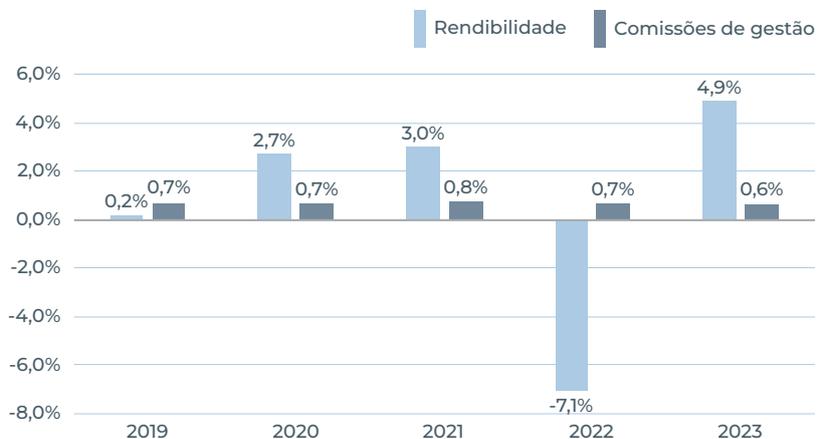
Os seguros ligados registaram uma rendibilidade²² positiva de 4,9%, recuperando os valores negativos de 2022, decorrentes de uma *performance* menos positiva dos mercados financeiros (gráfico 3).

²¹ Rácio entre as comissões de gestão cobradas e o montante de ativos no início do período.

²² Rácio entre a soma dos rendimentos financeiros e das valias potenciais e o montante de ativos no início do período.

GRÁFICO 3

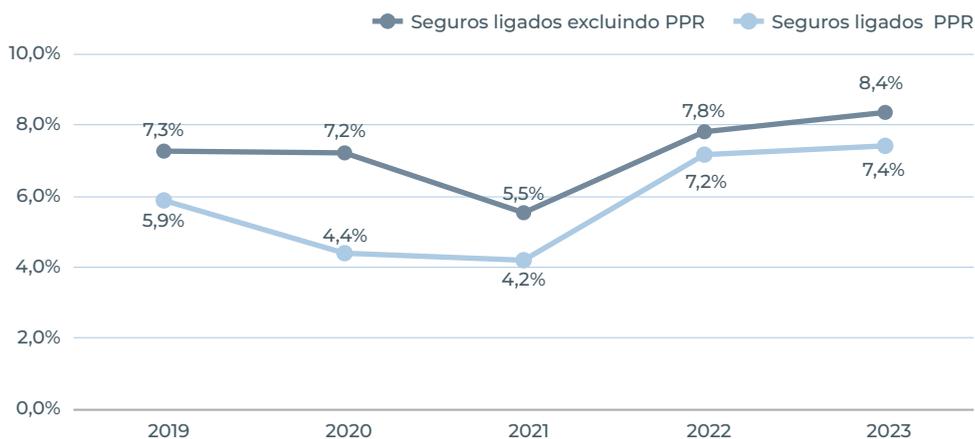
SEGUROS LIGADOS – RÁCIOS DE RENDIBILIDADE E DE COMISSONAMENTO / EMPRESAS DE SEGUROS | 2019 – 2023



A taxa de resgate²³ dos seguros ligados continua em crescimento desde 2021. Esta tendência está em linha com a perda de valorização destes produtos e com as medidas que permitiram o resgate antecipado de PPR em alguns casos, como consequência da inflação e, assim, da necessidade de algumas famílias acederem às suas poupanças para fazerem face à perda de poder de compra e aos seus compromissos financeiros (gráfico 4).

GRÁFICO 4

SEGUROS LIGADOS – TAXA DE RESGATE / EMPRESAS DE SEGUROS NACIONAIS E SUCURSAIS DA UE | 2019 – 2023

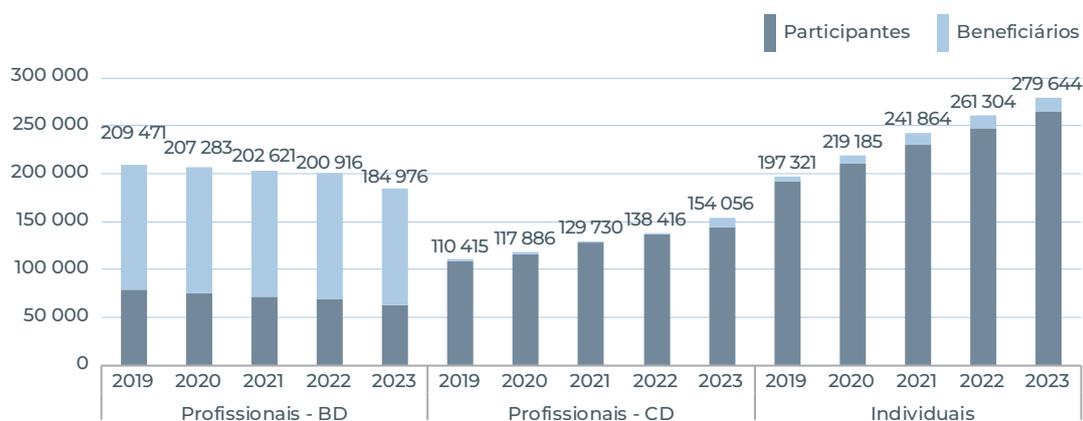


²³ Rácio entre os montantes pagos por resgate e o montante de responsabilidades no início do período.

1.2. Fundos de Pensões

A nível dos fundos de pensões, no final de 2023 existia um total de 472 577 participantes e 146 099 beneficiários. No gráfico 5 é possível observar a tendência de aumento das adesões individuais a fundos de pensões abertos (planos individuais) e dos participantes em planos profissionais de contribuição definida (CD)²⁴.

GRÁFICO 5
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS POR TIPO DE PLANO
| 2019 – 2023

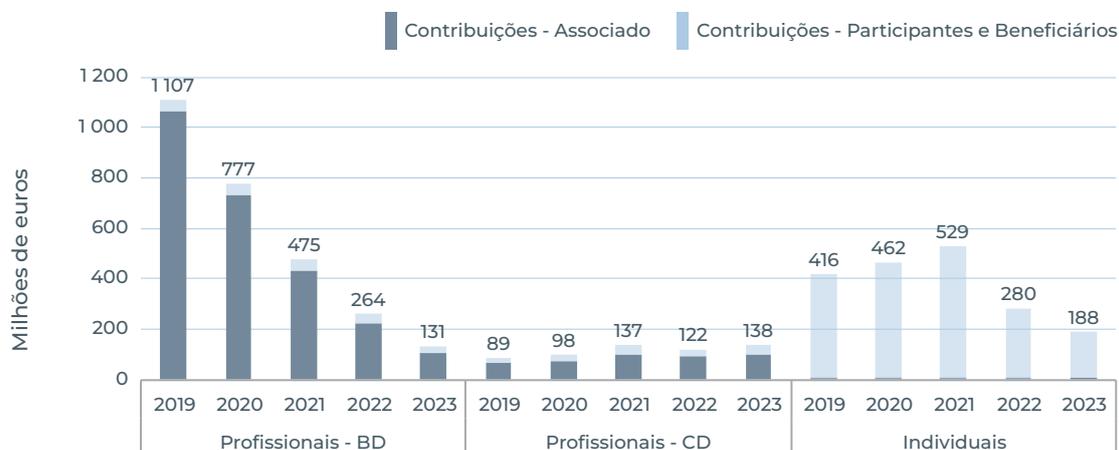


Em 2023, as contribuições para os fundos de pensões ascenderam a 457 milhões de euros (2022: 667 milhões de euros), tendo as contribuições para os planos individuais representado 41% das contribuições realizadas no ano (2022: 42%). A redução das contribuições nos planos profissionais de benefício definido (BD), evidenciada no gráfico 6, é explicada pela alteração de pressupostos associada à evolução das taxas de juro, concretamente no que respeita à diminuição das responsabilidades desses planos por força daquele aumento. Apesar do aumento das adesões individuais, observa-se uma tendência decrescente das respetivas contribuições, evidenciando um menor valor disponível para investimento, também pelos motivos que temos vindo a referir.

²⁴ O total do número de participantes não corresponde à soma dos participantes por plano, pois existem participantes com planos profissionais BD e CD.

GRÁFICO 6

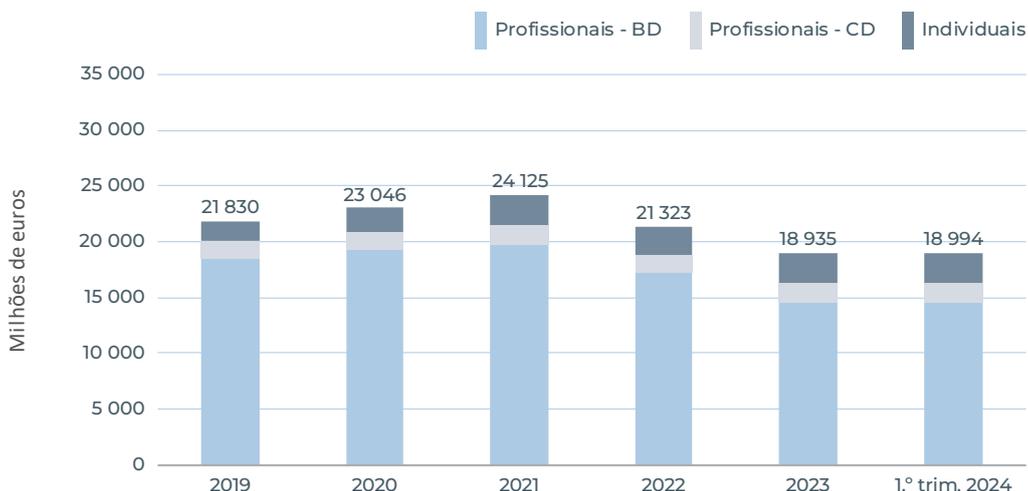
EVOLUÇÃO DO MONTANTE DE CONTRIBUIÇÕES PARA OS FUNDOS DE PENSÕES POR TIPO DE PLANO (MILHÕES DE EUROS) | 2019 – 2023



No final de 2023, os ativos dos fundos de pensões totalizaram 18,9 mil milhões de euros, 77% dos quais afetos a planos profissionais BD (gráfico 7). O património afeto a planos profissionais CD e a planos individuais ascendeu a 1,8 mil milhões de euros e 2,6 mil milhões de euros, respetivamente.

GRÁFICO 7

EVOLUÇÃO DO PATRIMÓNIO DOS FUNDOS DE PENSÕES POR TIPO DE PLANO (MILHÕES DE EUROS) | 2019 – 2023 E PRIMEIRO TRIMESTRE 2024

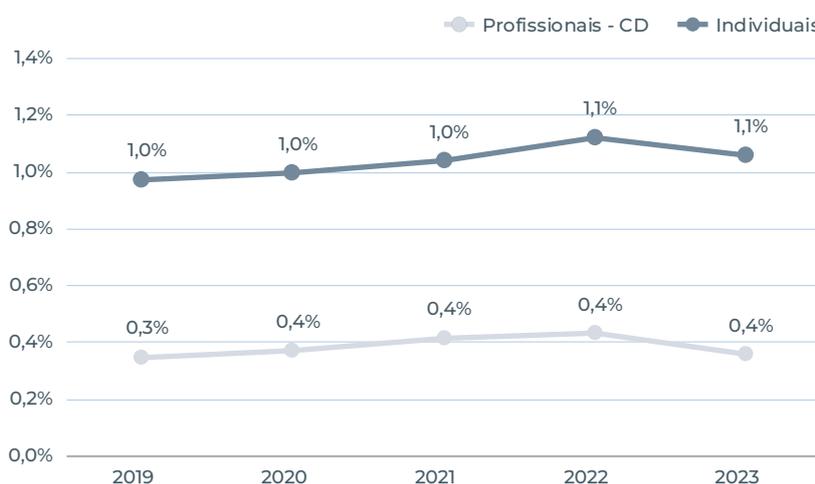


A análise das despesas associadas aos planos profissionais CD e aos planos individuais demonstra que os custos mais relevantes continuam a ser os relativos às comissões de gestão financeira que, em 2023, representaram, respetivamente, 85% e 91% das despesas totais (5,3 e 25,7 milhões de euros, respetivamente).

Mantém-se um nível de comissionamento estável nos planos profissionais CD e nos planos individuais, apurando-se um comissionamento médio, para os últimos cinco anos, de 0,4% e 1%, respetivamente.

O maior nível de comissionamento²⁵ observado nas adesões individuais deve-se ao facto de a sua gestão ser mais onerosa (gráfico 8). É, todavia, de sublinhar que, por vezes, nos planos profissionais CD existem custos administrativos e comissões diretamente suportados pelos associados que não têm impacto no valor do fundo e, conseqüentemente, não se encontram refletidos nos rácios de comissionamento apresentados no gráfico *infra*.

GRÁFICO 8
EVOLUÇÃO DO RÁCIO DE COMISSONAMENTO NOS PLANOS PROFISSIONAIS – CD E NOS PLANOS INDIVIDUAIS | 2019 – 2023



No que se refere à rentabilidade, os planos profissionais CD tendem a apresentar, em média, rentabilidades superiores aos planos individuais, podendo tal justificar-se pelo perfil de risco subjacente às políticas de investimento, nomeadamente nos fundos de pensões fechados. Em 2023 observou-se uma recuperação dos valores negativos de 2022, registando-se as rentabilidades mais elevadas do quinquénio (gráfico 9).

²⁵ Medido pelo rácio entre a soma das comissões de gestão técnica e administrativa, das comissões de gestão financeira, das comissões de depósito e guarda de ativos, das comissões de transação e mediação e das outras despesas, e o valor do património do fundo ou quota-parte do fundo.

GRÁFICO 9

EVOLUÇÃO DO RÁCIO DE RENDIBILIDADE NOS PLANOS PROFISSIONAIS – CD E NOS PLANOS INDIVIDUAIS | 2019 – 2023



2. Catástrofes naturais e outros riscos sistémicos

A preocupação com as mudanças climáticas tem sido associada a um aumento na frequência e gravidade das catástrofes naturais NatCat. Esta tendência constitui uma pressão adicional sobre as empresas de seguros para avaliar e gerir o risco de forma adequada, levando ao desenvolvimento de novos produtos e serviços inovadores que permitam proteger os seus clientes quando as catástrofes se materializam.

Neste âmbito, têm sido identificados vários problemas que constituem **potenciais riscos** na relação com o consumidor e merecem especial atenção em sede de supervisão comportamental, designadamente quanto:

- i. à clareza nos termos e condições dos contratos;
- ii. às exclusões;
- iii. ao desfasamento entre a expectativa dos consumidores e a cobertura real; e
- iv. à morosidade no tratamento de sinistros.

A EIOPA tem vindo a analisar esta temática, com o objetivo de compreender as barreiras e fatores determinantes na procura de produtos de seguros ou de coberturas NatCat e as razões que justificam algum nível de resistência dos consumidores na

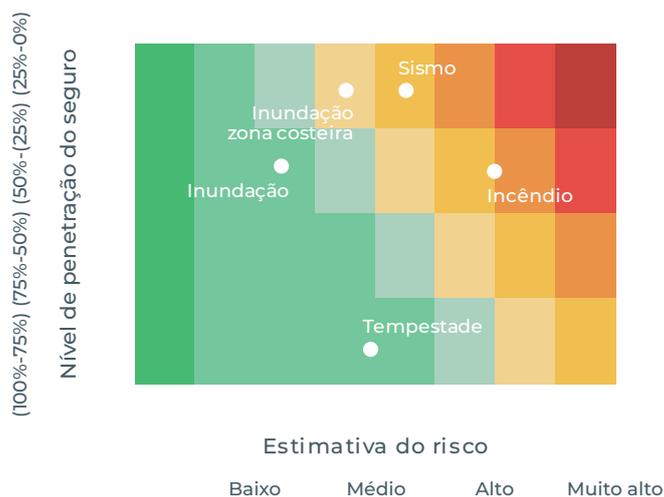
aquisição destes produtos, bem como eventuais soluções para ultrapassar as referidas situações de *protection gap*²⁶.

De acordo com a análise efetuada, verificou-se que apenas um quarto das perdas em contexto de catástrofes naturais se encontrava seguro. Embora estas lacunas resultem em parte de limitações do mercado na oferta de produtos de seguros NatCat, ou na circunstância, em alguns casos, de o preço inviabilizar o acesso a soluções de cobertura através de seguros, a justificação para a atual situação assenta também no facto de os consumidores não estarem suficientemente esclarecidos sobre os produtos disponíveis no mercado e sobre a existência de um risco efetivo que não podem suportar sozinhos.

Na sequência dos estudos realizados, a EIOPA desenvolveu um *dashboard*²⁷ que permite obter dados relevantes nas tomadas de decisão e nas medidas que ajudam a melhorar a resiliência no que respeita as perdas económicas causadas por eventos NatCat.

Ainda de acordo com a informação disponibilizada por país, na análise do indicador que considera a relação entre o nível de penetração de seguro e o risco estimado, os dados atualizados a novembro de 2023 de Portugal permitem concluir que **incêndios** e **sismos** constituem os eventos com maior prevalência de lacunas na proteção dos consumidores (*protection gap*) no âmbito das NatCat (Gráfico 10).

GRÁFICO 10
MATRIZ DE RESULTADOS SOBRE *PROTECTION GAP* EM NATCAT²⁸



²⁶ Informação adicional disponível em *New EIOPA research probes reasons behind consumers' reluctance to taking out natural catastrophe insurance – European Union* (europa.eu)

²⁷ *Dashboard on insurance protection gap for natural catastrophes – European Union* (europa.eu)

²⁸ Fonte: *Dashboard EIOPA on insurance protection gap for natural catastrophes*.

A atuação da ASF neste âmbito passa por procurar sensibilizar os consumidores²⁹, de forma a alertá-los para o facto de uma cobertura adequada destes fenómenos, através da contratação de um seguro, ser essencial, permitindo que consumidores e empresas sejam compensados caso tais eventos se materializem. De igual modo esta Autoridade atua ao nível da análise de soluções que possam contribuir para uma redução do *protection gap* que se verifica nos seguros de riscos catastróficos.

A ASF tem vindo também a acompanhar o tema das coberturas NatCat através de ações de supervisão *on-site*, tanto no âmbito do produto como a respeito dos sinistros ocorridos, mas também de ações de supervisão *off-site*. É o caso do acompanhamento das respostas do inquérito realizado ao mercado segurador sobre tempos médios de regularização de sinistros de Incêndio e outros danos, que veio confirmar a tendência crescente do número de sinistros NatCat.

Nesta sequência têm ainda sido efetuadas análises das exclusões nos contratos de seguro multiriscos habitação, no âmbito da supervisão comportamental *on going*. De facto, a indeterminação dos conceitos usados nas exclusões pode colocar em causa a utilidade da cobertura e do próprio seguro, razão pela qual foi, oportunamente, emitido um entendimento sobre a inadmissibilidade de uma exclusão geral em função das regras de subscrição em vigor em cada empresa de seguros, da declaração inicial do risco e da sua aceitação pela empresa de seguros.

As catástrofes naturais, associadas habitualmente às questões climáticas, são eventos responsáveis por perdas, que devem ser analisados no quadro de vulnerabilidades e grau de exposição ao risco.

Neste contexto, importa destacar a primeira edição do **Relatório anual de Exposição ao Risco Climático dos setores Segurador e dos Fundos de Pensões**, ao abrigo do disposto na Lei de Bases do Clima – Lei n.º 98/2021, de 31 de dezembro.

Esta publicação prevê uma abordagem de cariz quantitativo e qualitativo e beneficiou do debate promovido nesta Autoridade no âmbito das finanças sustentáveis, em particular, no que respeita às alterações climáticas. O conteúdo do Relatório assume especial interesse, na medida em que visa, por um lado, realizar o diagnóstico do panorama de exposição dos setores de seguros e de fundos de pensões, ao risco climático, e por outro lado, constitui uma ferramenta que estabelece um ponto de partida para análises futuras e impactos, de um ponto de vista regulatório³⁰.

²⁹ A ASF colaborou na preparação de uma ficha de informação sobre finanças sustentáveis no âmbito das ESAs, onde é incluída uma breve referência sobre esta matéria, dando resposta à pergunta “De que forma pode o seguro ajudá-lo a ser mais resiliente contra catástrofes naturais causadas pelas alterações climáticas?”, disponível em [Investimentos, empréstimos, seguros ou fundos de pensões com foco na sustentabilidade](#).

³⁰ Disponível para consulta em [RERC23_UV.indd \(asf.com.pt\)](#)

3. Finanças sustentáveis

As alterações climáticas e a transição sustentável são, e continuarão a ser no futuro, um desafio económico e social preponderante. No contexto do financiamento da transição sustentável, reveste-se de elevada importância garantir que os investidores dispõem de informações relacionadas com sustentabilidade que sejam lícitas, acessíveis, compreensíveis, justas, claras e que não induzam em erro. Com efeito, as instituições financeiras devem assegurar que o consumidor de produtos financeiros obtém informações adequadas nos termos legais.

Mantém-se a tendência de atualização e expansão do quadro regulatório europeu. Ao longo de 2023, a verificação do cumprimento dos deveres previstos, em particular, no Regulamento (UE) 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 financeiros – abreviadamente identificado como SFDR – continuou a assumir preponderância.

Deste modo, mantiveram-se como prioritários o planeamento e realização de ações de supervisão destinadas a analisar elementos de informação pré-contratual, determinantes para assegurar atempadamente o devido esclarecimento do investidor quanto a aspetos de sustentabilidade, bem como as divulgações nos sítios na *Internet* de informação relativa aos riscos de sustentabilidade e principais impactos negativos sobre fatores de sustentabilidade.

Note-se que a verificação do cumprimento dos deveres de informação pré-contratual tem elevada importância pois, num período de expectável alocação crescente de recursos financeiros a produtos financeiros com ambições de sustentabilidade, é fundamental assegurar um clima de transparência e confiança em torno da conceção e distribuição destes produtos. Apenas nessas circunstâncias pode ser garantida, por um lado, a proteção dos consumidores e, por outro lado, a alocação efetiva e adequada de recursos financeiros ao processo de transição sustentável, de modo a mitigar ineficiências no financiamento desta transição.

No quadro do exercício dos poderes de supervisão da ASF, numa abordagem prospetiva e baseada no risco, o desenvolvimento da supervisão contínua teve como ponto de partida a realização de ações *off-site*³¹, incluindo ações progressivamente mais direcionadas ao risco e complexidade detetados, numa lógica de proporcionalidade. Note-se que, em 2023, relativamente às situações que suscitaram reservas, ou nas quais se identificaram inconformidades, foram desencadeados contactos diretos com os

³¹ Em particular, destacam-se as seguintes ações de supervisão: ações de supervisão *off-site* relativas aos deveres previstos no SFDR de publicação no sítio da *Internet* das informações sobre produtos financeiros (cf. artigo 10.º SFDR); e publicação dos principais impactos negativos a nível da entidade (cf. artigo 4.º SFDR).

operadores no sentido de obter os esclarecimentos adicionais necessários e a sanção das inconformidades, quando identificadas.

A ASF pretende manter e, quando possível, reforçar o acompanhamento destas matérias, tendo em consideração a complexidade e proliferação do quadro regulatório aplicável, bem como as especificidades inerentes à respetiva atividade de supervisão, inclusivamente numa perspetiva pedagógica, considerando o recurso a eventuais instrumentos de *soft law* quando sejam detetadas questões transversais para as quais se repute conveniente a emissão de recomendações.

A supervisão do cumprimento de deveres de divulgação de informações de sustentabilidade visa, em particular, identificar potenciais **fenómenos de ecobranqueamento (*greenwashing*)**, e reagir perante as irregularidades detetadas, de forma a garantir uma adequada proteção do consumidor.

O acompanhamento dos desenvolvimentos europeus mais recentes aplicáveis aos setores segurador e de fundos de pensões em torno dos riscos de *greenwashing*, nomeadamente no contexto dos trabalhos das Autoridades de supervisão europeias, permite conhecer e acompanhar este fenómeno numa realidade europeia mais alargada.

Com efeito, com o intuito de garantir a continuidade da adequação da sua capacitação e ação, a ASF acompanha em permanência as evoluções regulatórias relevantes a nível europeu, bem como *fora* internacionais em matéria de proteção do consumidor. Destacam-se os trabalhos da EIOPA em matéria de *greenwashing* nos quais é analisada a natureza deste fenómeno e são avaliados os respetivos riscos e divulgadas as melhores práticas para a respetiva prevenção. Estes trabalhos incluem a partilha de observações e experiências dos supervisores em diversas jurisdições, onde se inclui a aplicação de questionários dirigidos às Autoridades nacionais e *stakeholders*, com vista a obter informações sobre este fenómeno nas diversas jurisdições. Neste quadro, a EIOPA publicou, em 2023, o relatório preliminar de aconselhamento à Comissão Europeia sobre *greenwashing*³².

Um outro ângulo importante para a proteção do consumidor – de forma combinada com a referida supervisão da informação que lhe é disponibilizada em contexto pré-contratual – é a promoção da sua **literacia financeira relativa às finanças sustentáveis**. Por esta via, os consumidores ficam melhor habilitados para a integração do tema da sustentabilidade na sua arquitetura de decisão e, assim, podem tomar decisões, de forma esclarecida, sobre os seus investimentos em atividades económicas

³² *Advice to the European Commission on Greenwashing – Progress Report*, EIOPA-BoS-23/157, 2023, EIOPA, disponível em https://www.eiopa.europa.eu/document/download/27b1baf7-ad82-4f1f-8a05-507cf42c15a2_en?filename=EIOPA%20Progress%20Report%20on%20Greenwashing.pdf

mais sustentáveis e o exercício dos seus direitos. Com este objetivo, a ASF iniciou, em 2023, a preparação e publicação de materiais de apoio ao consumidor em matéria de finanças sustentáveis³³.

Refira-se ainda que, para além da verificação efetuada pela ASF no que concerne ao cumprimento da legislação especial aplicável à divulgação de informações relacionadas com sustentabilidade, é importante considerar outros elementos regulatórios com impacto, designadamente o regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (RJFP), aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, que veio contemplar aspetos relevantes, tais como a declaração de princípios da política de investimento³⁴.

4. Digitalização e transformação digital

A tendência verificada nos últimos anos de crescente digitalização do negócio dos setores de seguros e de fundos de pensões, tem vindo a reforçar o facto de a digitalização da economia estar a contribuir para a promoção do acesso à informação com maior rapidez e eficiência, flexibilizando e agilizando processos e diminuindo custos.

Todavia, existe um conjunto de **desafios**, no quadro da conduta de mercado e da proteção do consumidor, que não pode ser esquecido, na medida em que uma relação entre a empresa e o consumidor totalmente automatizada poderá reduzir a possibilidade do esclarecimento de dúvidas e diminuir o tempo de reflexão necessário para uma adequada tomada de decisão por parte do cliente de produtos de seguros e de fundos de pensões.

Neste sentido, existem produtos cuja venda através dos canais digitais não é a opção mais adequada, especialmente quando o consumidor se encontra em situações de maior vulnerabilidade, ou mesmo quando pretende uma interação direta com o prestador.

Por seu turno, ao nível das regras que presidem às tomadas de decisão no âmbito da avaliação de sinistros na interação com os operadores, deverá ser acautelado o "*direito a falar com um ser humano*", uma vez que para muitos consumidores é valorizada a possibilidade de falar com uma pessoa que interage de forma direta e pessoal quando

³³ Os vários materiais publicados pela ASF neste âmbito encontram-se referidos no ponto 3, alínea b. do capítulo VII relativo à atividade de formação financeira e comunicação com o consumidor.

³⁴ Vd. n.º 3 do artigo 57.º do RJFP.

precisam de assistência ou apoio. O setor de seguros, pelas suas particularidades, em especial ao nível do funcionamento, deve dar particular relevância a estas necessidades.

Tem-se assistido a um crescimento da distribuição digital no setor dos seguros, resultado de um maior recurso a tecnologias de Inteligência Artificial (IA). É expectável que a tendência da crescente digitalização do setor de seguros continue, dada a rápida evolução dos desenvolvimentos tecnológicos e legislativos.

Neste contexto, a EIOPA tem vindo a refletir sobre as tendências verificadas, como aconteceu com a recente publicação do “*Report on the Digitalisation of the European Insurance Sector*”³⁵. Este Relatório decorre da aplicação de um inquérito³⁶, a um universo de 209 empresas de seguros, que envolveu 22 Estados-membros da UE³⁷ e teve como objeto três áreas de análise: (i) estratégia, canais e parcerias; (ii) novas tecnologias e modelos de negócio e (iii) oportunidades, riscos e limitações à digitalização.

Dos resultados apurados destacam-se algumas conclusões que enquadram a **transformação digital** no contexto europeu:

- / O nível de digitalização entre as empresas de seguros europeias é variado e, na maioria dos casos, ainda está numa fase inicial;
- / Em particular nos seguros de Vida, os consumidores continuam a dar preferência ao canal presencial, embora já sejam usadas ferramentas *online* para comparar produtos ou obter outro tipo de informação;
- / Com a emergência de IA generativa, a expectativa é de um aumento da utilização de *chatbots*, em detrimento dos meios mais clássicos (*e-mail*, telefone, presencial) que ainda continuam a ser os mais escolhidos pelos consumidores;
- / A maioria das empresas de seguros (80%) mantém relações comerciais ativas com empresas *BigTech* (armazenamento de dados e arquivo em nuvem);
- / As ferramentas de IA são utilizadas por 50% dos inquiridos no que respeita às empresas de seguros Não Vida e em 24% das empresas de seguros Vida, tendo as soluções sido desenvolvidas maioritariamente na própria organização; a expectativa é que venha a aumentar de forma significativa nos próximos anos;

³⁵ Encontra-se disponível para consulta em *EIOPA's Report on the digitalisation of the European insurance sector – European Union* (europa.eu)

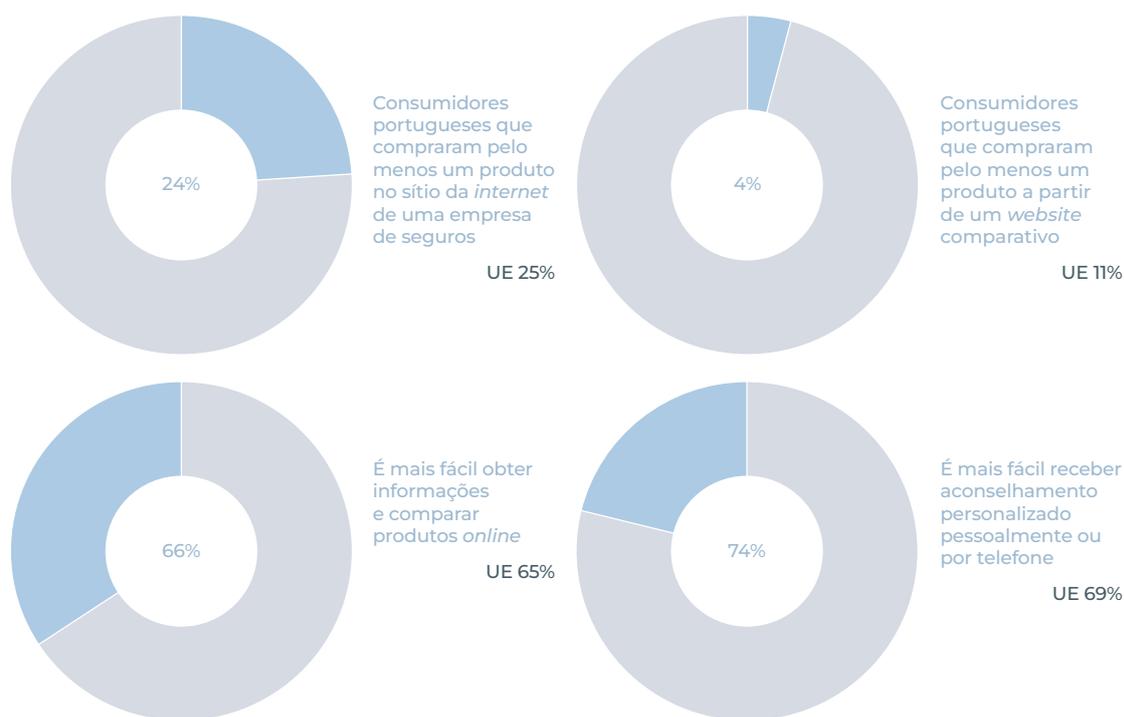
³⁶ *EIOPA launches new survey to map financial innovation in insurance – European Union* (europa.eu)

³⁷ *EIOPA's Digitalisation Market Monitoring survey, June 2023*. A informação recolhida corresponde ao exercício de atividade em 2022.

- / De acordo com as respostas das empresas de seguros, a nível europeu, assistiu-se a um crescimento no mercado de seguros cibernéticos nos últimos dois anos, não obstante ainda serem excluídos determinados riscos;
- / A falta de competências adequadas constitui uma limitação relevante à implementação de soluções digitais.

A par dos resultados obtidos com a aplicação do inquérito, considera-se informação com interesse os dados recolhidos no âmbito do Eurobarómetro³⁸, relativamente aos hábitos dos consumidores portugueses no recurso às compras *online*, conforme apresentado na [figura 2](#), na qual se inclui ainda a percentagem referente à média europeia.

FIGURA 2
RECURSO A COMPRAS *ONLINE* – PERSPETIVA DOS CONSUMIDORES PORTUGUESES



Em 2023, a ASF trabalhou ao nível da EIOPA na definição de um novo capítulo do manual de supervisão europeu relativo a modelos de análise de supervisão que deem resposta aos mais recentes desenvolvimentos dos operadores de seguros na área da digitalização.

³⁸ Resultados inquérito Eurobarómetro encomendado pela EIOPA, encontram-se disponíveis em [Consumer Trends Report 2023 – European Union \(europa.eu\)](#)

Esta importante ferramenta de convergência das práticas de supervisão confere às Autoridades de supervisão a possibilidade de um melhor conhecimento dos fatores que constituem oportunidades e vulnerabilidades das entidades supervisionadas no que respeita a estes novos modelos de negócios digitais.

Nessa perspetiva, a abordagem dos trabalhos realizados teve em conta a consistência conceptual do modelo de análise, através da definição da terminologia, dos desafios do negócio, as diferentes tipologias de inovação, as tecnologias adotadas e o respetivo nível de implementação. Adicionalmente foram partilhados casos concretos de boas práticas e de estudos de caso no âmbito da análise dos modelos de negócio dos operadores do mercado europeu.

5. Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)

Os princípios e práticas relevantes associados à DE&I, incluem preocupações sociais e organizacionais, com vista a uma sociedade mais justa e inclusiva, e estão presentes num debate emergente por parte das Autoridades de supervisão, investidores e consumidores de seguros e de pensões.

A EIOPA identificou a necessidade de serem estabelecidas definições claras sobre DE&I, sendo que, do ponto de vista da proteção dos consumidores, são identificadas preocupações que consideram a necessidade de garantir um tratamento adequado e justo dos consumidores que se encontram em situações de vulnerabilidade.

É o caso da definição de “**consumidor vulnerável**” que não sendo consensual, todavia, congrega alguns fatores que devem ser considerados na sua definição:

- / Características inerentes aos consumidores (por exemplo, etnia e / ou baixos rendimentos), que embora possam incluir situações de natureza transitória, relacionam-se principalmente com as características pessoais dos consumidores e não com fatores externos, como é exemplo a imigração;
- / Situação presente / circunstâncias atuais do consumidor;
- / Conjugação das características inerentes aos consumidores e da sua situação presente ou circunstâncias atuais.

Os consumidores mais jovens e os consumidores mais idosos podem ser mais propensos a alterações bruscas nos rendimentos e/ou mais vulneráveis devido a

uma menor familiaridade com produtos e serviços financeiros (nomeadamente os consumidores mais jovens) ou em virtude de escassa literacia digital (nomeadamente os consumidores mais idosos). Também os consumidores com rendimentos mais baixos devem ser considerados vulneráveis relativamente à digitalização pois podem não ter acesso regular a dispositivos digitais onde possam consultar a informação.

De acordo com as conclusões do inquérito Eurobarómetro, considerando a perceção dos consumidores, foram identificadas lacunas nas áreas dos seguros e dos fundos de pensões no que respeita ao tratamento não adequado a consumidores com características específicas e / ou tratamento injusto devido às suas características, riscos e problemas específicos, designadamente no que respeita a *(i)* desigualdade de género; *(ii)* pertença a grupos minoritários e *(iii)* possibilidade de exclusão financeira e / ou discriminação de certos grupos de consumidores na conceção dos produtos e / ou nas exclusões dos contratos.

Neste âmbito, a perspetiva de intervenção da ASF em sede da conduta de mercado, centrou-se em 2023 no acompanhamento do mercado de modo a prevenir procedimentos que possam originar eventuais práticas consideradas discriminatórias do consumidor de seguros, designadamente em razão de deficiência ou risco agravado de saúde, da etnia, do género e da idade, sendo realizados levantamentos periódicos que decorrem da articulação entre a gestão de reclamações e a análise crítica da supervisão comportamental.

II | ATIVIDADE
REGULATÓRIA EM
MATÉRIA DE CONDUTA
DE MERCADO





1. Atividade regulatória

1.1. Regulamentação da ASF

1.1.1. Normas Regulamentares

Em 2023, no que diz respeito ao domínio regulatório da conduta de mercado, destaca-se a emissão da **Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho**³⁹, e da **Norma Regulamentar n.º 5/2023-R, de 11 de julho**⁴⁰, relativas à prestação de informação à ASF, para efeitos de supervisão, por empresas de seguros e de resseguros e por sociedades gestoras de fundos de pensões, respetivamente, que entraram em vigor no dia imediato ao da sua publicação em Diário da República.

Com vista a monitorizar, de forma mais tempestiva e atualizada, diversos aspetos da conduta de mercado, estas normas regulamentares introduziram um novo dever de reporte trimestral referente a informação estatística de natureza comportamental, por via do aditamento de uma nova disposição à Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e tratamento de reclamações pela ASF, alterada pela Norma Regulamentar n.º 9/2022-R, de 2 de novembro.

Adicionalmente, as Normas Regulamentares n.ºs 4/2023-R e 5/2023-R, de 11 de julho, vieram prever novos deveres de reporte relacionados com a sustentabilidade. Neste âmbito, foram estabelecidos deveres de prestação de informação sobre: (i) a forma e a medida da associação das atividades da empresa a atividades económicas que são qualificadas como sustentáveis do ponto de vista ambiental, a incluir no relatório de gestão das empresas de seguros, conforme previsto no artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020; (ii) a integração da sustentabilidade na política e nas decisões de investimento, previstas no n.º 3 do artigo 57.º do RJFP e nos artigos 3.º e 4.º do Regulamento (UE) 2019/2088, do

³⁹ Data de publicação em Diário da República: 16 de agosto de 2023.

⁴⁰ Data de publicação em Diário da República: 17 de agosto de 2023.

Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros.

Determinou-se ainda a prestação de informações relacionadas com a sustentabilidade em relação a produtos financeiros, que visa a identificação das ambições de sustentabilidade do produto nos termos dos artigos 8.º e 9.º do referido Regulamento (UE) 2019/2088.

Com relevo para a conduta de mercado, realça-se ainda a introdução de ajustamentos resultantes da imposição de novos deveres de reporte às entidades supervisionadas pelo regime jurídico da distribuição de seguros e resseguros (RJDSR), designadamente no que se refere à identificação das pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros, de resseguros e no âmbito dos fundos de pensões que estejam ao seu serviço.

Pela sua relevância para a prestação de informação à ASF, cumpre destacar, por último, que os modelos, as instruções, os mapas e os formulários de reporte passaram a estar disponíveis (bem como as respetivas alterações) em local dedicado no sítio desta Autoridade na *Internet*, respondendo-se, assim, à necessidade da sua adaptação periódica e de fácil acessibilidade.

Estes normativos assumem um papel importante na configuração da operacionalização dos deveres de reporte das empresas de seguros e resseguros, bem como das sociedades gestoras de fundos de pensões na vertente comportamental da sua atividade.

Dá-se nota também da emissão da **Norma Regulamentar n.º 8/2023-R, de 28 de setembro**, relativa à alteração à Norma Regulamentar n.º 14/2010-R, de 14 de outubro, que regulamenta o registo central de contratos de seguro de vida, contratos de seguro de acidentes pessoais e operações de capitalização com beneficiários em caso de morte.

Nesta norma regulamentar, clarificaram-se os requisitos de acesso à informação constante do registo central de contratos de seguro de vida, contratos de seguro de acidentes pessoais e operações de capitalização com beneficiários em caso de morte do segurado, ou do subscritor, pelos seus interessados, garantindo a correta identificação do requerente, quando o acesso aos dados do titular é solicitado de forma não presencial, e permitindo o recurso às tecnologias da informação e a utilização de documentos eletrónicos naquele âmbito.

Paralelamente, esclareceu-se que o dever de registo de informação pelas empresas de seguros abrange também os casos em que o contrato de seguro de vida ou de acidentes pessoais com beneficiários em caso de morte do segurado seja comercializado em conjunto com outros contratos de seguro e que o dever de manutenção dessa informação no registo central subsiste durante o prazo legal de prescrição das prestações devidas ao abrigo do contrato de seguro ou da operação de capitalização.

Por último, foi emitida a **Norma Regulamentar n.º 13/2023-R, de 19 de dezembro**, relativa ao pagamento de pensões através de um fundo de pensões com recurso ao valor da conta individual.

Esta norma regulamentar estabelece as regras aplicáveis: *(i)* no caso de planos de benefício definido, à transferência para um ou mais fundos de pensões abertos de adesão individual do valor atual da pensão e ao correspondente pagamento da pensão; *(ii)* no caso de planos de contribuição definida, ao pagamento da pensão através de fundos de pensões e à transferência para um ou mais fundos de pensões abertos de adesão individual do valor da conta individual; e *(iii)* ao pagamento dos benefícios, no que diz respeito ao valor resultante de contribuições próprias efetuadas para um fundo de pensões fechado, para uma adesão coletiva ou para uma adesão individual a um fundo de pensões aberto. Adicionalmente, prevê-se um conjunto de deveres de informação a prestar, designadamente, aos beneficiários dos planos de pensões, nas situações abrangidas pela norma regulamentar em apreço.

1.1.2. Iniciativas de *soft law*

Em 2023, a ASF emitiu quatro cartas-circulares, duas das quais incidiram sobre questionários da EIOPA, um deles relativo à monitorização da digitalização do mercado segurador e o outro relativo aos custos e desempenho passado de produtos de investimento com base em seguros e produtos de pensões individuais. Ademais, foi emitida uma carta-circular sobre um questionário da EIOPA relativo a sustentabilidade, no âmbito do pedido de aconselhamento técnico da Comissão Europeia sobre os riscos de *greenwashing* e supervisão de políticas de financiamento sustentável, temas já anteriormente mencionados.

Em igual período, a ASF emitiu também oito circulares, das quais se destacam, de seguida, as mais relevantes no âmbito da conduta de mercado.

A **Circular n.º 3/2023, de 29 de março**, dirigiu recomendações sobre um conjunto de boas práticas aplicáveis aos avisos de pagamento e a outros aspetos relacionados com

possíveis alterações contratuais, nomeadamente sobre os valores das variações dos prémios de seguros entre períodos de vigência da apólice.

Com efeito, na sequência da observação em diversos casos (respeitantes a contratos de diferentes ramos) da prestação insuficiente de informação a que as empresas de seguros se encontram legalmente adstritas, relativa à alteração das condições contratuais, designadamente ao aumento do prémio do seguro (o qual decorre, por vezes, da aplicação de atualizações ou de regras contratualmente definidas que também não são adequadamente comunicadas ou esclarecidas no momento da celebração do contrato), a ASF elaborou um conjunto de recomendações sobre estas matérias.

Assim, para além de recordar os deveres legais de informação relativos à alteração das condições contratuais e aos avisos de pagamento, a ASF recomendou um conjunto de boas práticas, dirigindo-as aos contratos dos seguros Automóvel e Incêndio e Outros Danos, bem como aos contratos individuais do ramo Doença. Estas recomendações não se aplicam aos seguros de grandes riscos, uma vez que pelos riscos em causa⁴¹ e pelo tipo de tomadores de seguro se considerou que os mesmos não necessitariam de especial proteção.

Recorde-se que, dada a relevância deste tema, e apesar de não estar em causa uma norma regulamentar, a ASF havia já promovido uma consulta pública sobre esta iniciativa, acompanhada de uma sessão pública de apresentação.

Por seu turno, a **Circular n.º 6/2023, de 2 de maio**, relativa à consideração de fatores ambientais, sociais e de governação na declaração de princípios da política de investimento, emitiu recomendações sobre o conteúdo desta declaração, bem como sobre a relação entre o seu conteúdo e demais informações a divulgar pelas entidades gestoras de fundos de pensões aos seus participantes.

A referida declaração é um instrumento relevante para fomentar a transparência da divulgação sobre a medida em que os fatores ambientais, sociais e de governação são tidos em conta nas decisões de investimento. A pertinência e a importância dos fatores ambientais, sociais e de governação para os investimentos e o modo como esses fatores são tomados em consideração devem, assim, fazer parte das informações divulgadas pela entidade gestora de fundos de pensões.

⁴¹ A título meramente ilustrativo, são considerados “grandes riscos” os seguros dos ramos “Veículos ferroviários”, “Aeronaves”, “Embarcações marítimas, lacustres ou fluviais”, “Mercadorias transportadas”, “Responsabilidade civil de aeronaves” e “Responsabilidade civil de embarcações marítimas, lacustres ou fluviais”, bem como os seguros dos ramos “Crédito” e “Caução”, sempre que o tomador do seguro exerça a título profissional uma atividade industrial, comercial ou liberal e o risco seja relativo a essa atividade.

Por outro lado, a declaração de princípios da política de investimento constitui um dos elementos de divulgação de informações relativas a sustentabilidade que contribuem para a transparência no setor dos serviços financeiros em conjunto com outros regimes, em particular, o Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019. Esta declaração deve, por isso, ser elaborada de forma harmonizada e coerente com as demais regras aplicáveis à divulgação de informações relacionadas com sustentabilidade.

1.1.3. Consultas públicas

A ASF promoveu, em 2023, 13 processos de consulta pública sobre normas regulamentares.

De entre estas, releva, desde logo, a **Consulta Pública n.º 5/2023**, sobre os projetos de normas regulamentares relativas à prestação de informação para efeitos de supervisão à ASF (já referidas no ponto 1.1.1 *supra* do presente capítulo), que decorreu entre 12 de abril e 24 de maio, tendo sido realizada uma sessão pública de apresentação em 3 de maio de 2023, para promover o conhecimento das principais alterações introduzidas face ao regime vigente, bem como facilitar os esclarecimentos que poderiam enriquecer os contributos no contexto do processo de consulta pública.

Assinalam-se, igualmente, as consultas públicas de seguida descritas, também relativas a normas regulamentares já referidas no ponto 1.1.1 *supra* do presente capítulo.

A **Consulta Pública n.º 3/2023** sobre o projeto de norma regulamentar relativa à alteração da Norma Regulamentar n.º 14/2010-R, de 14 de outubro, que regulamenta o registo central de contratos de seguro de vida, contratos de seguro de acidentes pessoais e operações de capitalização com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor, realizada entre 12 de abril e 5 de maio.

A **Consulta Pública n.º 9/2023**, sobre o projeto de norma regulamentar relativa ao pagamento de pensões através de um fundo de pensões com recurso ao valor da conta individual, decorreu entre 19 de julho e 17 de agosto, no âmbito da qual foi também realizada uma sessão pública. Com a aprovação da correspondente norma regulamentar, foi publicado um documento com diversos esclarecimentos em formato de perguntas e respostas, tendo em vista tornar o projeto normativo mais acessível a um conjunto alargado de interessados, em particular, consumidores.

Refira-se ainda a **Consulta Pública n.º 13/2023**, relativa ao projeto de norma regulamentar sobre prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, que decorreu entre 21 de dezembro de 2023 e 22 de

janeiro de 2024. Não obstante o facto de o setor segurador ser, em Portugal, um setor com risco tendencialmente baixo, conclusão que resulta das Avaliações Nacionais de Risco de 2015 e 2019, bem como do relatório de Avaliação Mútua de Portugal, aprovado em 2017 em Reunião Plenária do GAFI, certas obrigações previstas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, carecem de uma densificação adequada à realidade das entidades supervisionadas pela ASF em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o que fundamenta esta iniciativa regulamentar.

Neste âmbito, procurou-se recolher informação mais atual, organizada e esclarecedora, tendo em vista uma supervisão baseada no risco, bem como atribuir uma maior clareza e flexibilidade às previsões legais, tendo sempre por base o critério da natureza, dimensão e complexidade das entidades supervisionadas e as características e necessidades específicas das entidades de menor dimensão.

III | ATIVIDADE
DE SUPERVISÃO
E *ENFORCEMENT*
DA CONDUTA DE
MERCADO





1. Atividade de supervisão comportamental

A atividade de supervisão comportamental prevê a realização de ações *on-site*, quando a informação que a ASF pretende analisar é recolhida com a deslocação de uma equipa de supervisão às instalações das entidades supervisionadas. Fazem ainda parte da referida atividade, as ações *off-site*, realizadas à distância.

No que respeita ao método adotado nas ações *on-site*, estas podem ser “credenciadas”, se os técnicos de supervisão se apresentam nessa qualidade, com ou sem aviso prévio, ou na forma “cliente-mistério”, assim designada quando os técnicos se apresentam como potenciais clientes. As atividades de supervisão incluem:

Ações de carácter regular para validação dos requisitos aplicáveis ao reporte dos operadores à ASF e aos deveres de divulgação pública obrigatória

Ações planeadas em função dos resultados do modelo de avaliação de risco de conduta

Ações de carácter extraordinário, decorrentes, quer de denúncias ou factos apurados por outras áreas da ASF, quer de evoluções no mercado que justifiquem um acompanhamento circunstanciado

É de sublinhar, no que diz respeito ao **universo sob supervisão**, que em 2023 encontravam-se autorizadas ao exercício da atividade seguradora 37 empresas de seguros com sede em Portugal, 26 sucursais de empresas de seguros com sede em outro Estado-membro da UE, 543 empresas de seguros a exercer atividade em Portugal em regime de livre prestação de serviços (LPS) e 8 sociedades gestoras de fundos de pensões. Ao universo de entidades supervisionadas pela ASF no contexto comportamental, acrescem 14 106 operadores que se enquadram na atividade de mediação de seguros, incluindo distribuidores nacionais, sucursais e em LPS⁴².

⁴² Os principais indicadores relativos à mediação em Portugal podem ser consultados em *Site Institucional ASF – Mediação*

No que diz respeito às empresas de seguros LPS, importa assinalar a especificidade desta atividade e os consequentes desafios que se colocam à intervenção em sede de supervisão comportamental, atendendo à natureza transfronteiriça do negócio. No setor dos seguros, a livre prestação de serviços traduz-se na possibilidade de uma empresa de seguros ter acesso a qualquer ponto do mercado comunitário, sem que tenha obrigatoriamente de possuir aí uma presença física.

Neste contexto, a atividade de supervisão comportamental requer uma abordagem coordenada de forma a garantir a adequada proteção dos consumidores e a conformidade com a regulamentação em vigor no país anfitrião (*host country*).

Superar as dificuldades inerentes ao número de operadores que constitui o universo sob supervisão, bem como à diversidade de culturas, de idiomas e de regulamentação dos países de origem (*home country*), requer em muitas situações uma colaboração estreita entre as Autoridades de supervisão dos países envolvidos.

A ASF tem vindo a definir critérios de supervisão para um acompanhamento mais eficiente e mais eficaz das LPS no que respeita à sua conduta no mercado português, apesar da complexidade das tarefas de supervisão necessárias à correção de situações de incumprimento dos deveres previstos na legislação portuguesa.

Em 2023, a ASF deu continuidade ao reforço da sua capacidade de identificação de riscos de conduta⁴³, através da preparação de novos módulos na **ferramenta de avaliação de risco comportamental**, designada por ARCO, nomeadamente com vista à avaliação de riscos de conduta da atividade de fundos de pensões, a adicionar aos módulos já existentes para as empresas de seguros. A ferramenta utilizada passará também a considerar a avaliação do sistema de governação das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões, sempre em matéria de conduta de mercado.

Assim, o plano de prioridades de supervisão comportamental passa pela identificação inicial de riscos de conduta, com base nas três vertentes previstas no ARCO, ou seja, quantitativa, qualitativa e sistema de governação, bem como pela priorização desses riscos, orientada pela aferição das dimensões de probabilidade de ocorrência e de impacto dos riscos identificados.

Os resultados do processo de avaliação são consubstanciados numa matriz de risco, que reflete vários níveis de risco [nível baixo (B), médio baixo (MB), médio alto (MA) e

⁴³ Em 2022 a ASF havia aperfeiçoado a ferramenta de avaliação de riscos comportamentais das empresas de seguros, tendo sido desenvolvido um novo sistema de Avaliação de Riscos de Conduta (ARCO), numa versão “piloto” que previa uma vertente de análise de indicadores quantitativos, bem como o registo de ocorrências de cariz qualitativo.

alto (A)]. De acordo com o cenário apresentado são definidas ações de supervisão com vista à mitigação dos riscos de conduta cujo impacto e probabilidade foram avaliados como “MA” ou “A”.

Esta definição final é ainda ponderada considerando o nível do impacto da ação para a efetiva mitigação do risco e o esforço necessário dos recursos humanos, procurando dar-se prioridade às ações de supervisão com maior impacto e menor esforço de recursos humanos associado. É, assim, aplicado o princípio da proporcionalidade, ou seja, a afetação de recursos humanos em função do nível de risco observado.

Atendendo à grande diversidade de matérias e práticas analisadas nos setores supervisionados, torna-se relevante sublinhar que a apreciação das atividades desenvolvidas pela ASF tem de implicar necessariamente uma perspetiva qualitativa que complemente a análise estatística, de cariz estritamente quantitativo, no que diz respeito às 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.

Tendo como referência as ações de supervisão comportamental, no âmbito da **atividade seguradora e da atividade de fundos de pensões**, desenvolvidas durante 2023, verificou-se um aumento significativo das ações de supervisão *off-site* (quadro 1), face ao período homólogo (2022: 1 692; 2023: 2 241), enquanto as ações de supervisão *on-site* registaram uma diminuição em comparação com o mesmo período anterior (2022: 34; 2023: 28).

Importa assinalar que as ações de supervisão *on-site* são caracterizadas por uma maior complexidade e por serem mais prolongadas no tempo exigindo, por isso, a afetação de um maior número de recursos, o que justifica a opção pelas ações de supervisão *off-site*, expressa nos números acima indicados, nos casos em que essa modalidade de supervisão se adaptava aos temas supervisionados.

QUADRO 1
NÚMERO DE AÇÕES DE SUPERVISÃO – SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES | 2022 – 2023

	2022	2023	Varição
<i>Off-site</i>	1 692	2 241	32,4%
<i>On-site</i>	34	28	-17,6%
Total	1 726	2 269	31,5%

É de referir que os números da atividade de supervisão *off-site* acima indicados⁴⁴ não incluem as ações de supervisão que tiveram origem em reclamações e denúncias, num total de 63 em 2023 (2022: 111), associadas a atividades diversas (24), ao ramo Vida (23), aos ramos Não Vida (15) e a Fundos de Pensões (1).

No que diz respeito às atividades diversas, as ações enquadram-se na resolução de casos relacionados com o funcionamento da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico e resposta a pedidos vários associados às Reclamações, que não se enquadravam nas outras categorias.

Quanto à supervisão da **mediação de seguros** houve um decréscimo, já expectável, das ações de supervisão *off-site*, uma vez que, em 2022, registou-se um número excecionalmente elevado de notificações dirigidas aos mediadores que não estavam registados na Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico, numa ação realizada em articulação com a Direção-Geral do Consumidor.

A realização de ações de supervisão *on-site* teve em conta, necessariamente, os resultados do Modelo de Avaliação de Risco, refletindo-se na distribuição das ações de inspeção que se demonstra abaixo entre as modalidades *off-site* e *on-site* (quadro 2).

QUADRO 2
NÚMERO DE AÇÕES DE SUPERVISÃO – MEDIAÇÃO DE SEGUROS | 2022 – 2023

	2022	2023	Variação
<i>Off-site</i>	3 989	558	-86,01%
<i>On-site</i>	40	46	15,00%
Total	4 029	604	-85,01%

A atividade de supervisão comportamental compreende também as ações realizadas às **entidades formadoras** com cursos reconhecidos na ASF para acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros e, ainda, às entidades formadoras reconhecidas para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo.

⁴⁴ Dados referentes às ações *off-site* agregam os entendimentos emitidos pela ASF que decorrem da atividade de acompanhamento da conduta do mercado em sede de supervisão.

Em 2023⁴⁵, no âmbito das ações de acompanhamento e de supervisão a entidades formadoras com cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros, foram efetuadas seis ações de supervisão.

Desse total, cinco ações de acompanhamento e de supervisão incidiram sobre provas de avaliação final à distância realizadas no âmbito de cursos de formação de distribuidores de seguros.

Estas ações de supervisão tiveram como objetivo a verificação do cumprimento das regras previstas no artigo 2.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, republicada pela Norma Regulamentar n.º 12/2022-R, de 29 de novembro e, ainda, a análise às questões dos exames para verificação da atualização e adequação dos conteúdos para o exercício da atividade de distribuição de seguros e de resseguros.

Por seu turno, foi realizada uma ação de acompanhamento e de supervisão a uma plataforma informática utilizada por uma entidade formadora para ministrar, à distância, cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros.

Esta ação de supervisão teve como objetivo verificar, por um lado, se os conteúdos curriculares constantes da plataforma cumpriam os conteúdos mínimos dos cursos de seguros e, por outro, verificar o funcionamento da própria plataforma.

No que respeita às ações de acompanhamento e de supervisão a entidades formadoras reconhecidas na ASF para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, em 2023, foram realizadas 19 ações de supervisão a entidades reconhecidas ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, na sua versão republicada.

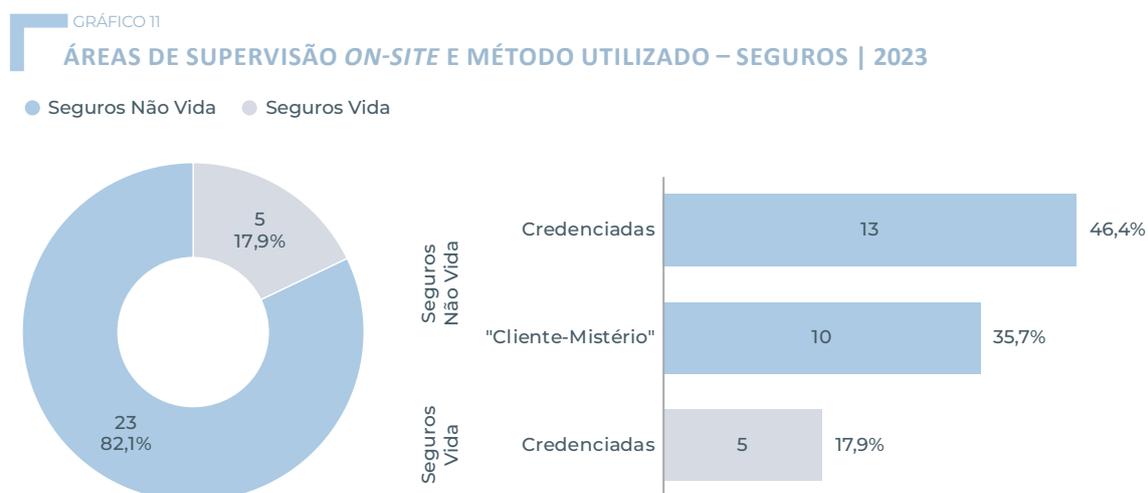
Estas ações de supervisão tiveram como objetivo, por um lado, verificar se as ações de formação contínua ministradas são relevantes para o exercício da atividade de distribuição de seguros e resseguros, e, por outro, verificar se os pressupostos inerentes ao funcionamento das entidades [instalações, meios humanos (entre os quais, responsável pedagógico e corpo de formadores), aspetos organizativos e curriculares, etc.] se mantinham inalterados face ao reconhecimento inicial.

⁴⁵ Poderá ser consultada informação mais alargada referente aos cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, bem como aos cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada prevista no RJDSR, no Relatório anual publicado neste âmbito, disponível no [Relatório Anual de Formação – Site ASF Institucional – ASF](#)

1.1. Supervisão *on-site*

Em sede das ações de supervisão *on-site*, realizadas em 2023, verifica-se uma maior incidência nos ramos Não Vida, com 82% das ações realizadas, enquanto os restantes 18% encontram-se associados ao ramo Vida, de acordo com o observado no [gráfico 11](#).

Ainda da análise à informação do gráfico *infra*, verifica-se que em 2023, os ramos Não Vida destacaram-se, quer nas ações de supervisão *on-site* credenciadas, quer nas ações do tipo “cliente-mistério”.



Em comparação com o ano anterior, observa-se na informação prevista no [gráfico 12](#) uma diminuição do número de ações de supervisão *on-site*, que se justifica, como já referido, pela decisão da ASF em privilegiar na atividade do ano em referência as ações à distância, de forma a abranger um maior número de temáticas e entidades supervisionadas, tendo em conta as características das ações *off-site* e a exigência de menor número de recursos.

GRÁFICO 12

AÇÕES DE SUPERVISÃO ON-SITE – SEGUROS | 2022 – 2023

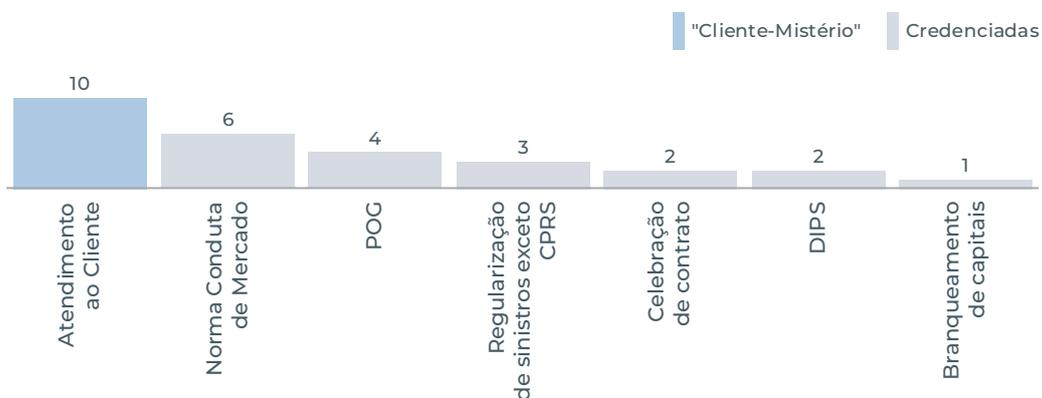


Em 2023, a ASF continuou a privilegiar nas ações “cliente-mistério” o acompanhamento das práticas de funcionamento dos centros telefônicos de relacionamento com os consumidores (*call centers*) das empresas de seguros, no quadro do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

Por sua vez, nas ações credenciadas destaca-se a verificação do cumprimento dos deveres estabelecidos na nova Norma da Conduta de Mercado, bem como das políticas de conceção e aprovação de produtos (POG), da regularização de sinistros (exceto CPRS), de questões relacionadas com a celebração de contrato, com os Documentos de Informação de Produto de Seguros (DIPS) e ainda com diversas matérias relacionadas com o branqueamento de capitais (gráfico 13).

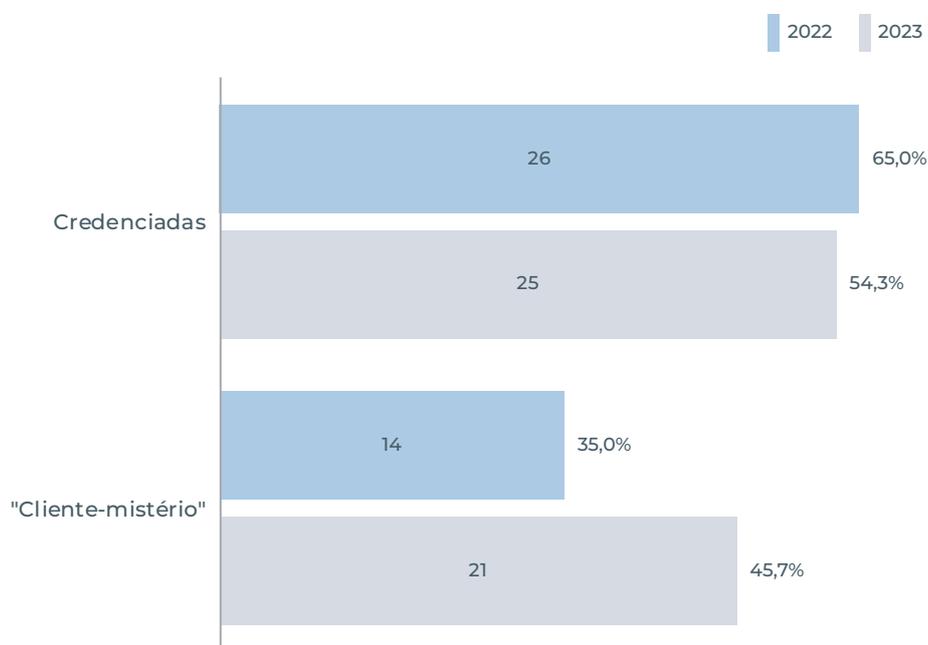
GRÁFICO 13

AÇÕES DE SUPERVISÃO ON-SITE POR MATÉRIAS – SEGUROS | 2023



Relativamente à mediação de seguros (gráfico 14), em 2023, foram realizadas 46 visitas diretas pelas equipas técnicas a estabelecimentos de mediadores de seguros, de entre as quais 25 assumiram a forma credenciada e 21 a forma não credenciada (“clientes-mistério”). Estas ações de inspeção cobriram situações pré-identificadas, instalações de entidades potencialmente não autorizadas a exercer a atividade de distribuição e instalações em área geográfica determinada, mais concretamente na Região Autónoma dos Açores, o que contribuiu para a consolidação global da atuação da ASF no território português.

GRÁFICO 14
ÁREAS DE SUPERVISÃO *ON-SITE* E MÉTODO UTILIZADO – MEDIAÇÃO DE SEGUROS
| 2022 – 2023



De acordo com o quadro 3, quanto às ações de supervisão *on-site* “cliente-mistério”, estas repartiram-se simetricamente pela verificação dos requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / Livro de Reclamações e pela identificação de exercício não autorizado de mediação de seguros. No que respeita às ações credenciadas, estas distribuíram-se por vários temas.

QUADRO 3

MATÉRIAS ANALISADAS NAS AÇÕES DE SUPERVISÃO ON-SITE DA MEDIAÇÃO DE SEGUROS | 2023

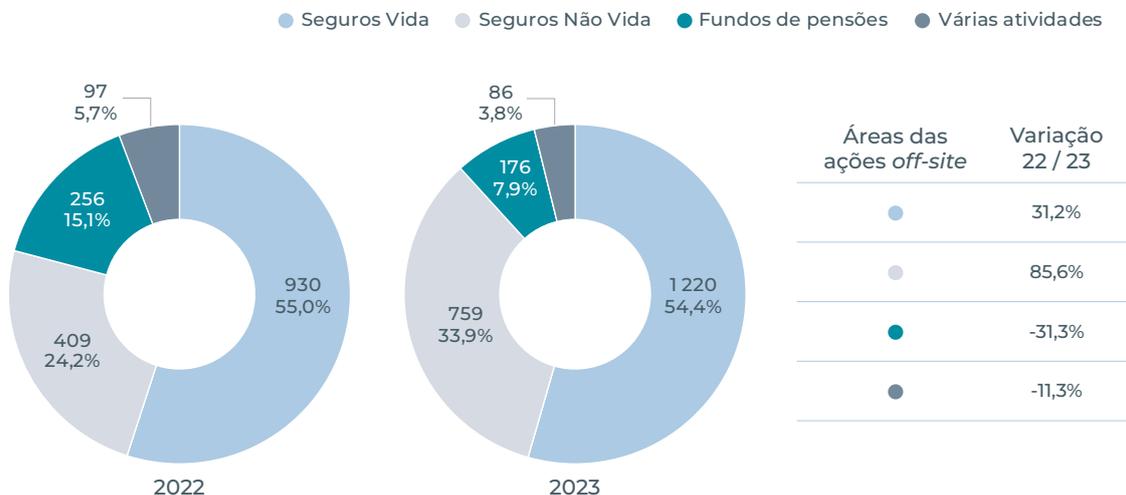
Matérias	Credenciadas	"Cliente-mistério"
Comercialização de contratos de seguro (negociação, proposta, deveres de informação e colocação de riscos)	24,4%	
Políticas e Procedimentos	24,4%	
Requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / Livro de Reclamações	23,3%	50,0%
Requisitos legais aplicáveis às PDEAMS / Membros do órgão de administração responsáveis pela atividade	20,9%	
Sistema de comercialização através de redes de distribuição	3,5%	
Exercício não autorizado	2,3%	50,0%
Prevenção do BCFT	1,2%	

1.2. Supervisão off-site

Relativamente às ações de supervisão *off-site* realizadas às **empresas de seguros e aos fundos de pensões** no período em análise, constata-se que 54% das iniciativas dizem respeito a matérias do ramo Vida. Por seu turno, as ações de supervisão *off-site* cujo objeto foram os ramos Não Vida, representaram 34%, mais 40% face ao ano anterior. No contexto da atividade de fundos de pensões registam-se 8% no total das ações realizadas, menos 31%, face a 2022 (gráfico 15).

GRÁFICO 15

ÁREAS DAS AÇÕES DE SUPERVISÃO OFF-SITE – SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES | 2022 – 2023



A informação apresentada no [quadro 4](#) permite identificar as ações de supervisão *off-site* por área, onde se destaca a relevância das atividades respeitantes à análise das “informações reportadas” pelos operadores (75%). A análise das informações reportadas incidu na sua maioria sobre o ramo Vida (60%) e relacionaram-se, em particular, com a análise efetuada aos Documentos de Informação Fundamental (DIF)⁴⁶ dos produtos de seguros designados como PRIIPs⁴⁷, notificados pelos operadores⁴⁸, seguindo a tendência já observada no ano anterior, com a monitorização do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização⁴⁹ e com reportes periódicos sobre:

- i. a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo (BCFT);
- ii. a atividade exercida pelos titulares da função de provedor do cliente;
- iii. os procedimentos adotados pelas empresas de seguros no âmbito da gestão de reclamações e da prevenção da fraude.

⁴⁶ Definidos no Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017 e posteriores alterações.

⁴⁷ No âmbito do Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014.

⁴⁸ Em cumprimento do estabelecido na Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, que aprovou o regime jurídico dos PRIIPs.

⁴⁹ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

QUADRO 4

**ORIGEM DAS AÇÕES DE SUPERVISÃO OFF-SITE POR ÁREAS – SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES
| 2023**

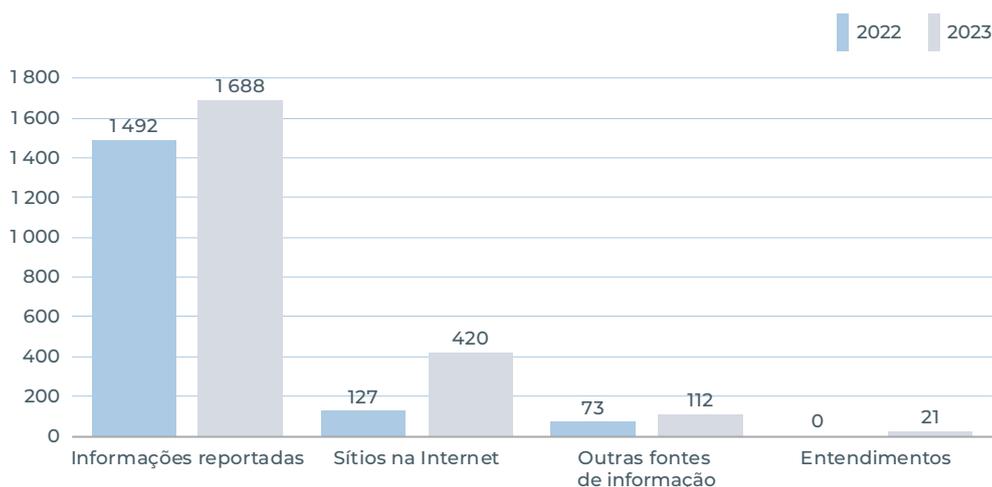
Informações reportadas				75,3%
	Seguros Vida	1 014	60,1%	
	Seguros Não Vida	524	31,0%	
	Fundos de pensões	97	5,8%	
	Várias atividades	53	3,1%	
	Subtotal	1 688	100,0%	
Sítios na Internet				18,8%
	Seguros Vida	198	47,1%	
	Seguros Não Vida	115	27,4%	
	Fundos de pensões	79	18,8%	
	Várias atividades	28	6,7%	
	Subtotal	420	100,0%	
Outras fontes de informação				5,0%
	Seguros Vida	8	7,1%	
	Seguros Não Vida	104	92,9%	
	Subtotal	112	100,0%	
Entendimentos				0,9%
	Seguros Não Vida	21	100,0%	
	Subtotal	21	100,0%	
Total		2 241		100,0%

As ações de supervisão aos sítios dos operadores na *Internet* tiveram como principal objetivo verificar o cumprimento de diversas exigências legais e regulamentares ao nível das publicações obrigatórias nos sítios das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, por força das novas exigências da Norma da Conduta de Mercado nesta matéria, com destaque para os seguros de Vida (47%). Grande parte das ações acima identificadas na área “outras fontes de informação” dizem respeito a seguros Não Vida e enquadram assuntos relativos ao seguro de responsabilidade civil automóvel (93%).

Numa perspetiva comparativa com o período homólogo, apresentada no gráfico 16, destaca-se que as ações *off-site* com origem em informações reportadas continuaram a ser as predominantes (2022: 1 492; 2023: 1 688).

GRÁFICO 16

ORIGEM DAS AÇÕES DE SUPERVISÃO *OFF-SITE* – SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES | 2022 – 2023



Embora não estejam incluídas na informação estatística anteriormente apresentada, acrescem 63 ações de supervisão e acompanhamento de matérias respeitantes a reclamações (46) e a denúncias (17), com maior incidência no ramo Vida e em outras atividades no contexto da supervisão comportamental. Face ao ano anterior, verificou-se uma diminuição de 43% destas ações, sendo que tal decorre de um menor número de casos em que se justifica um tratamento mais detalhado em sede de supervisão, por exemplo quando pode estar em causa uma prática transversal ao mercado.

Importa mencionar que estas ações constituem uma parte importante da atividade regular da ASF e representam uma oportunidade adicional para a identificação de tendências de mercado e de matérias prioritárias suscetíveis de justificar novas ações, tanto nas áreas da supervisão e da regulação, como em potenciais iniciativas no âmbito da comunicação com o consumidor.

É de referir ainda que em 2023 foram emitidos pela ASF, 21 Entendimentos sobre matérias que decorrem da atividade de acompanhamento da conduta do mercado em sede de supervisão.

Com efeito, no quadro das suas competências, a ASF emite Entendimentos ao mercado sobre a aplicação de regras legais e regulamentares, de forma a assegurar um melhor enquadramento da atividade seguradora e da atividade de fundos de pensões e assim contribuir para a consolidação de boas práticas pelas entidades supervisionadas.

No ano em análise salienta-se, no âmbito do seguro Automóvel, a emissão pela ASF de um Entendimento, divulgado a 21 empresas de seguros, sobre a eventual impossibilidade de disponibilização de veículo de substituição⁵⁰ causada pela diminuição do número de veículos que integram as frotas automóveis das empresas de aluguer (*rent-a-car*).

Releva mencionar que todos os entendimentos com relevância no âmbito da atividade de supervisão desta Autoridade podem ser consultados no sítio da ASF na *Internet*⁵¹.

No [quadro 5](#) são apresentados os temas das ações de supervisão *off-site*, onde se observa que assumiu especial relevo, para além da já referida análise dos DIFs notificados (697), a verificação do cumprimento das obrigações previstas pela Norma da Conduta de Mercado (728) e o controlo das publicações obrigatórias pelos operadores (345). As referidas ações de supervisão foram realizadas com base na informação reportada pelas entidades supervisionadas, pela análise dos sítios dos operadores na *Internet* ou através de outras fontes de informação.

⁵⁰ Disponível para consulta em [Impossibilidade de disponibilização de veículo de substituição](#)

⁵¹ Em matéria de [seguros, fundos de pensões e mediação](#).

ORIGEM DAS AÇÕES DE SUPERVISÃO OFF-SITE POR MATÉRIAS – SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES | 2023

Informações reportadas		75,3%	
	Notificação de KIDs – PRIIPS	697	41,3%
	Norma Conduta de Mercado	548	32,5%
	Publicações obrigatórias	99	5,9%
	Informação durante a vigência	52	3,1%
	Reportes comportamentais Diversos	51	3,0%
	Informação contratual	45	2,7%
	CPRS	38	2,3%
	Branqueamento de capitais	36	2,1%
	Contratos de Fundos de Pensões	11	0,7%
	Incumprimento contratual	1	0,1%
	Discriminação - deficiência / risco agravado	1	0,1%
	POG	1	0,1%
	Notificação - Produtos Não Vida	1	0,1%
	Vários	40	2,4%
	Outros	67	4,0%
	Subtotal	1 688	100,0%
Sítios na Internet		18,8%	
	Publicações obrigatórias	245	58,3%
	Norma Conduta de Mercado	124	29,5%
	Informação durante a vigência	26	6,2%
	CPRS	20	4,8%
	Informação pré-contratual	4	1,0%
	Vários	1	0,2%
	Subtotal	420	100,0%

continua...

Outras fontes de informação			5,0%
	Norma Conduta de Mercado	56	50,0%
	Outras práticas incorrectas	27	24,1%
	Informação contratual	13	11,6%
	Incumprimento contratual	4	3,6%
	Informação durante a vigência	2	1,8%
	Publicações obrigatórias	1	0,9%
	Informação pré-contratual	1	0,9%
	Celebração do contrato	1	0,9%
	Discriminação - deficiência/risco agravado	1	0,9%
	Mediação - Má prestação de contas	1	0,9%
	Práticas comerciais desleais	1	0,9%
	POG	1	0,9%
	Reportes comportamentais Diversos	1	0,9%
	Vários	1	0,9%
	Outros	1	0,9%
	Subtotal	112	100,0%
Entendimentos			0,9%
	Outras práticas incorrectas	1	4,8%
	Outros	20	95,2%
	Subtotal	21	100,0%
	Total	2 241	100,0%

No que concerne à supervisão *off-site* na mediação de seguros, as respetivas ações tiveram por base denúncias, pedidos de esclarecimento e informações reportadas pelas entidades supervisionadas à ASF (gráfico 17).



1.3. Principais matérias objeto da atividade de supervisão em 2023

1.3.1. Seguros

Sintetizam-se de seguida as principais matérias, no âmbito da atividade seguradora, que foram objeto de supervisão por parte da ASF.

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 DIFs relativos aos PRIIPs. Por seu turno, o Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017, na sua versão atual, complementou o Regulamento (UE) n.º 1286/2014 e estabelece as 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 no 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-se, de acordo com regulamentação a emitir pela ASF, a possibilidade de serem divulgados no sítio desta Autoridade na *Internet*.

Assim, as ações de supervisão realizadas em 2023 sobre estas matérias tiveram como principal objetivo verificar o cumprimento dos requisitos em termos de estrutura, estabelecidos pelo mencionado Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, na sua versão atual, tendo a ASF solicitado, sempre que considerou necessário, alterações àqueles documentos e / ou esclarecimentos sobre o seu conteúdo.

Em casos considerados justificados, a análise estendeu-se ao controlo da divulgação dos DIFs de produtos de diversas empresas de seguros nos respetivos *sites*, face às notificações de DIFs submetidas à ASF e às características dos produtos efetivamente comercializados.

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, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, estabelecem a obrigação de o distribuidor de seguros prestar ao consumidor as informações pertinentes sobre o produto de seguros, de forma compreensível, de modo a permitir que o consumidor tome uma decisão informada, tendo em conta a complexidade do produto de seguros e o tipo de consumidor. 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.

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) n.º 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016.

Face à importância desta matéria, a ASF continuou a dar especial enfoque à monitorização do processo de conceção e aprovação dos produtos pelas empresas de seguros, tendo este tema sido tratado tanto nas ações *off-site* realizadas em 2023 como em ações *on-site*.

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 pelas empresas de seguros do regime em vigor na celebração dos contratos e a adequação das cláusulas utilizadas, bem como a adoção das recomendações efetuadas pela ASF na sequência de anteriores ações ou ainda através de cartas circulares anteriormente emitidas.

Adicionalmente, a ASF deu especial atenção à comercialização de produtos ligados a fundos de investimento através do canal bancário, no sentido de verificar a adequação das subscrições ao mercado-alvo definido por aqueles produtos.

Saliente-se, igualmente, a atenção dada pela ASF ao registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários designados em caso de morte⁵² (Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, e Norma Regulamentar n.º 14/2010-R, de 14 de outubro, republicada pela Norma Regulamentar n.º 7/2013-R, de 24 de outubro, e alterada pela Norma Regulamentar n.º 8/2023-R, de 28 de setembro), prosseguindo 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 / ou determinações específicas dirigidas a algumas empresas de seguros no sentido de efetuarem reajustamentos, ainda assim pontuais.

Alerta da EIOPA sobre os seguros de proteção ao crédito

A EIOPA emitiu no dia 4 de outubro de 2022 um Alerta destinado às empresas de seguros e aos bancos, para que considerem diversas questões relacionadas com a proteção do consumidor, nomeadamente práticas desadequadas de subscrição e de venda e potenciais situações de conflitos de interesses, que decorrem da comercialização de seguros associados ao crédito. Naquele Alerta, a EIOPA apela aos operadores para que tomem medidas que evitem a necessidade de uma intervenção das Autoridades de supervisão competentes.

Nessa sequência, e para além de uma nota de informação sobre o tema, com o detalhe das preocupações da ASF relativamente a este modelo de negócio, esta Autoridade efetuou inquéritos ao mercado com vista ao acompanhamento, junto

⁵² 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.

das empresas de seguros e dos bancos, de eventuais práticas desadequadas de subscrição e de venda, bem como de potenciais situações de conflitos de interesses, no âmbito da comercialização de seguros associados ao crédito, procurando, ainda, recolher informação quanto às medidas concretas adotadas pelos operadores após a divulgação daquele Alerta.

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 relacionados com o BCFT tendo efetuado, em 2023, ações *off-site* no sentido de acompanhar a implementação das medidas estabelecidas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, alterada e republicada pela Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto, e os resultados da avaliação de eficácia prevista no n.º 1 do artigo 17.º da referida Lei, enviados anualmente à ASF, nos termos do n.º 2 do artigo 32.º da Norma do Reporte, bem como a respetiva certificação e parecer do revisor oficial de contas sobre o conteúdo da referida avaliação. Nos casos em que os revisores oficiais de contas identificaram falhas e / ou fragilidades, a ASF efetuou o *follow-up* das medidas tomadas no sentido de melhorar os sistemas implementados neste âmbito.

Apesar de a monitorização contínua deste regime ao longo dos anos se refletir numa evolução positiva quanto ao cumprimento das disposições aplicáveis pelos operadores, em 2023 a ASF sinalizou para análise mais aprofundada um conjunto de situações em que se entendeu necessária a melhoria de procedimentos das entidades supervisionadas, procedendo ao necessário acompanhamento.

Supervisão dos riscos cibernéticos

As matérias referentes aos *Cyber Risks* têm sido sinalizadas como prioridades estratégicas por parte da EIOPA, a qual tem vindo a alertar as Autoridades de supervisão nacionais para a necessidade de assegurar a adequada supervisão de tais riscos.

Neste sentido, a ASF realizou ações *off-site* no seguimento de um pedido de esclarecimento sobre a legalidade da comercialização de apólices com a cobertura de “pagamento de resgate em caso de extorsão”, associada aos seguros de riscos cibernéticos, tendo concluído que estas são nulas por serem contrárias à ordem pública, conforme prescreve o n.º 2 do artigo 280.º do Código Civil.

Atento o exposto, procedeu-se à recolha e respetiva análise dos clausulados com coberturas de riscos cibernéticos em comercialização pelo que, considerando os riscos de cariz comportamental decorrentes da comercialização das cláusulas em questão, designadamente a possibilidade de estas assumirem um carácter instrumental no incentivo à prática do crime de extorsão, foram seguidas estratégias de mitigação

do risco no sentido de garantir a prestação de informação junto dos consumidores e do mercado segurador, e a adequação dos produtos em causa às normas legais em vigor, mediante a determinação de retirada ou de aperfeiçoamento das cláusulas identificadas.

Em 2023, destaca-se a realização de uma ação *on-site* a uma empresa de seguros que apresentou algumas questões associadas à mitigação de riscos cibernéticos, tendo-se todavia confirmado a inexistência de consequências negativas para o consumidor.

Procedimentos no âmbito dos sinistros multirrisco habitação

A ASF entendeu prolongar o ciclo de ações de supervisão *on-site* com incidência nos produtos da modalidade multirrisco habitação, na medida em que se trata de um produto de massa, com forte influência na atuação das empresas de seguros a nível da sua relação com os consumidores, e que assumiu especial relevância numa altura em que se verificou a adoção do teletrabalho como uma das novas formas regulares de funcionamento da generalidade das organizações, impulsionando a sinistralidade neste segmento de negócio por aquele motivo, com reflexos no âmbito da supervisão comportamental, designadamente a nível de maior morosidade na regularização de sinistros por parte de algumas empresas de seguros.

Nestas ações são verificados os procedimentos atinentes à regularização de sinistros, sendo também desenvolvida uma análise a montante que incide sobre o desenho dos produtos, matéria incluída no POG, e outra a jusante, que envolve o exame dos contratos com prestadores de serviços.

Em 2023, foi realizada uma ação de supervisão *on-site*, particularmente complexa, que culminou com a sinalização de algumas desconformidades que têm vindo a ser monitorizadas em sede de supervisão.

Análise dimensional das reclamações

Considerou-se 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 sobre a sua atividade, nomeadamente no que concerne às seguintes matérias:

- / Prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 4/2005-R, de 28 de fevereiro, com a redação dada pela Norma Regulamentar n.º 3/2008-R, de 6 de março) e comunicação à ASF da hiperligação para o sítio na *Internet* em que estão publicados: (i) os documentos de prestação de contas individuais 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.

Adicionalmente, a ASF levou a cabo um conjunto de ações de supervisão, com o objetivo de verificar o cumprimento do dever de informação a que as empresas de seguros estão obrigadas no que se refere às linhas telefónicas para contacto dos consumidores.

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;
- / 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 fevereiro);
- / 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, e na Norma da Conduta de Mercado;

/ Documentos de informação pré-contratual e divulgações relativas a riscos de sustentabilidade e aos principais impactos adversos sobre fatores de sustentabilidade.

Com a publicação da Lei n.º 19/2022, de 21 de outubro⁵³, que implementou algumas medidas que visavam colmatar alguns dos problemas económicos causados pela inflação, passou a vigorar, de acordo com o artigo 6.º desta Lei, um regime excepcional de resgate de Planos Poupança Reforma (PPR) sem penalização⁵⁴, que trouxe associado um conjunto de deveres de informação por parte das empresas de seguros que comercializem seguros PPR.

Neste contexto, a ASF procedeu também a ações de supervisão *off-site* às páginas *online* daqueles operadores, com o objetivo de verificar o cumprimento dos deveres de informação relativos a este regime.

Governança em matéria de Conduta de Mercado

A par do trabalho realizado no âmbito da avaliação dos riscos de conduta (ARCO), a ASF manteve em sede de supervisão, através de ações *on-site* e *off-site*, o acompanhamento realizado às estruturas de governação das empresas de seguros, em matéria de conduta de mercado.

As estruturas mais relevantes neste particular são, atualmente, a Função Autónoma de Conduta de Mercado, a Função Autónoma de Gestão de Reclamações e o Provedor do Cliente, sendo devidamente verificado o funcionamento, a relevância e a interação destas figuras com toda a organização em sede de supervisão.

Relativamente ao Provedor do Cliente, salienta-se a análise da periodicidade de reuniões de acompanhamento da sua atividade e das suas apreciações, bem como a existência de uma troca de informação sobre questões concretas que se possam colocar.

De igual modo, analisa-se o nível de envolvimento do órgão de administração em matérias de conduta de mercado, nomeadamente as suas decisões com vista a centralizar e adequar as diligências que imperem ser decididas em matéria comportamental, sendo ainda avaliados os reportes internos de informação ao Administrador que assume o pelouro da Conduta de Mercado nos temas que lhe possam ser destinados.

⁵³ Disponível em [Lei n.º 19/2022 | DR \(diariodarepublica.pt\)](#)

⁵⁴ Em síntese, passou a ser possível resgatar, desde outubro de 2022 até 31 de dezembro de 2023 (sendo depois este período estendido a 2024), um montante até ao limite mensal de um Indexante dos Apoios Sociais (IAS), cerca de 480 euros em 2023.

Em termos de organização, e para além das áreas mencionadas, existem outras com impacto na supervisão comportamental, nomeadamente a auditoria interna, o *compliance* e a gestão de riscos, assim como a vertente de *marketing*, que são sempre tidas em consideração nas ações realizadas.

Ainda, no que respeita o envolvimento do órgão de administração nos assuntos específicos da conduta de mercado, sempre que exista um Comité Executivo de Direção, bem como Comités de Produto ou Comissões de Acompanhamento de outros indicadores, são também analisadas as suas competências e intervenções.

Regularização de sinistros automóvel

Controlo de prazos

As empresas de seguros devem observar um regime de prazos legais de regularização de sinistros⁵⁵, devendo constituir um registo relativo aos prazos aplicáveis a cada um dos sinistros por si geridos, conforme disposto na Norma de Regularização de Sinistros Automóvel.

Nos termos do artigo 5.º daquela regulamentação, esta informação deve ser reportada anualmente à ASF para efeitos de supervisão⁵⁶. 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.

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, o que reduz o número de incumprimentos, devendo as justificações ser adequadas ao caso concreto. 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 não ter devido fundamento, situação avaliada pela ASF em sede de ações de supervisão *on-site*.

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

Dos quadros 6 a 10 consta a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2023 se manteve um registo expressivo de cumprimento, pelas empresas de seguros, dos diferentes prazos aplicáveis.

⁵⁵ Nos termos dos artigos 36.º e 37.º do RJSORCA.

⁵⁶ 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.

QUADRO 6

NÍVEL DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL – SINISTROS COM DANOS EXCLUSIVAMENTE MATERIAIS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2021	417 087	99,77%	99,99%	100,00%	99,98%	98,00%	99,85%	99,93%
2022	470 766	99,67%	99,99%	100,00%	99,96%	91,67%	99,76%	99,90%
2023	516 905	99,77%	99,99%	99,99%	99,97%	94,23%	99,83%	99,92%

P1: Primeiro contacto da empresa de seguros; 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.

QUADRO 7

NÍVEL DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL – SINISTROS COM DANOS EXCLUSIVAMENTE CORPORAIS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
2021	2 236	99,34%	100,00%	99,87%	99,77%	99,09%	99,61%
2022	2 943	99,41%	99,92%	99,93%	99,91%	99,69%	99,80%
2023	2 756	99,18%	99,73%	99,38%	99,91%	99,80%	99,62%

P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avalia 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.

QUADRO 8

NÍVEL DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL – SINISTROS COM DANOS MATERIAIS E CORPORAIS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2021	5 893	99,10%	100,00%	99,82%	99,98%	99,97%	100,00%	99,94%	99,78%
2022	5 892	99,05%	100,00%	99,70%	100,00%	99,83%	100,00%	99,89%	99,72%
2023	5 886	99,27%	100,00%	99,86%	100,00%	99,90%	100,00%	99,18%	99,76%

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, 99,92% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,62% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,76% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Considerando todos os sinistros, em 2023, registou-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,31% de incumprimentos (quadro 9), menos 0,1 p.p. do que face ao período anterior. É de realçar que esta diminuição na proporção dos incumprimentos coexiste com um aumento do número total de processos/sinistros ocorridos de 9,6%.

QUADRO 9
EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE SINISTROS AUTOMÓVEL REPORTADOS E DE INCUMPRIMENTOS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2021	425 216	1 246	0,29%
2022	479 601	1 984	0,41%
2023	525 547	1 628	0,31%

No quadro 10 é possível constatar que o número de sinistros com danos exclusivamente materiais é claramente determinante.

QUADRO 10
EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE SINISTROS AUTOMÓVEL REPORTADOS E DE INCUMPRIMENTOS POR TIPOLOGIA DE SINISTRO | 2021 – 2023

Período	Total de processos DM	Total de incumprimentos DM	Total de processos DC	Total de incumprimentos DC	Total de processos DM e DC	Total de incumprimentos DM e DC
2021	417 087	1 149	2 236	31	5 893	66
2022	470 766	1 881	2 943	20	5 892	83
2023	516 905	1 520	2 756	36	5 886	72

DM: Sinistros com danos exclusivamente materiais; DC: Sinistros com danos exclusivamente corporais; DM e 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 abril⁵⁷, 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 definidos critérios de preenchimento, no sentido de criar condições para o reporte harmonizado da informação de todas as empresas de seguros, o que permitiu à ASF proceder à publicação dessa informação, tendo a mesma passado a constituir um Relatório autónomo a partir de 2019, no qual pode ser obtida informação mais detalhada relativamente a esta matéria⁵⁸.

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 2023.

Para este efeito, é importante sublinhar que os tempos médios foram calculados para o mercado tendo em consideração o número de casos relativos a cada um dos prazos publicados por cada empresa de seguros 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 referidas.

Com vista a garantir consistência estatística, foi apenas considerada a informação prestada pelos operadores cujo número de casos, por prazo, foi superior a 10 observações. Assim, a não indicação de um prazo não significa que o mesmo corresponda a zero.

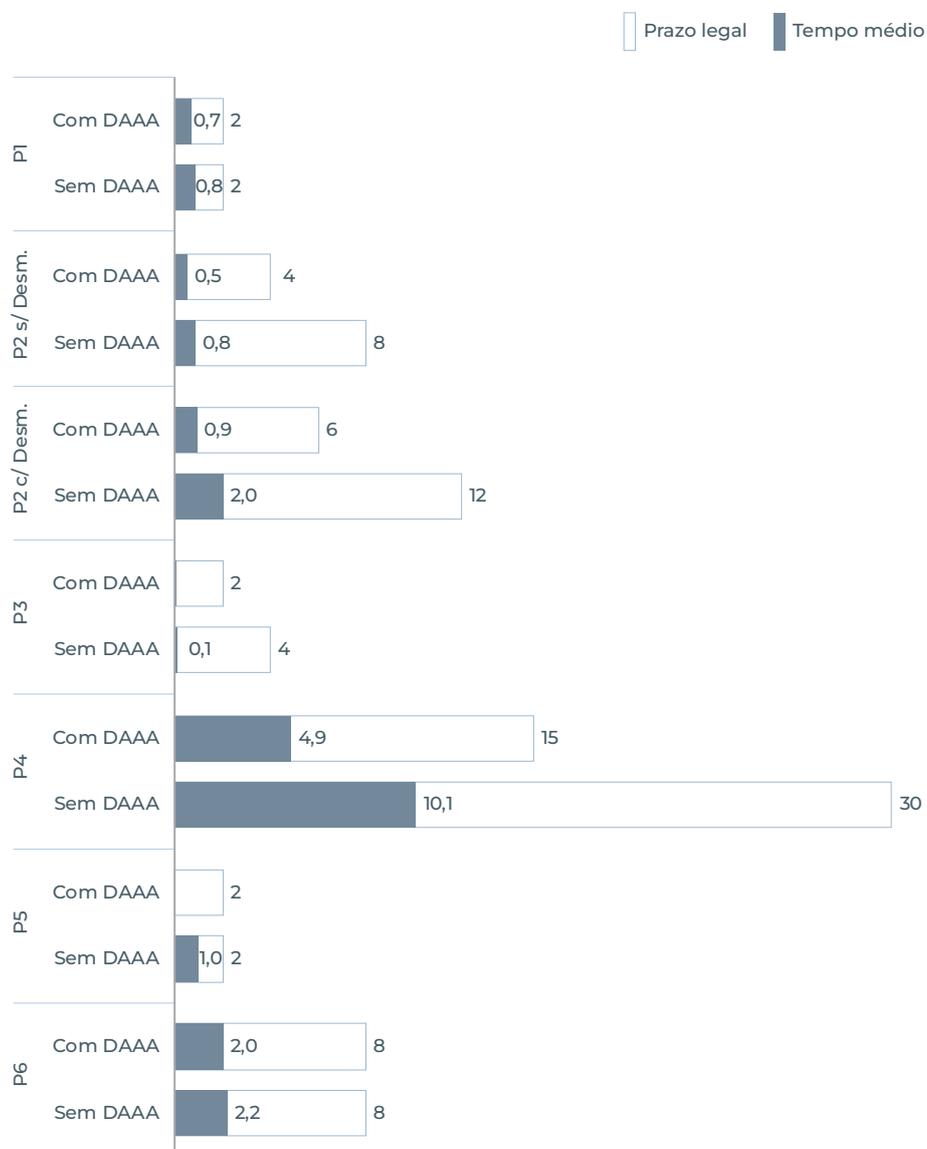
No [gráfico 18](#) apresentam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel sem necessidade de apresentação de justificação (em dias úteis), para cada prazo e para o total das empresas de seguros, nas coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, englobando danos exclusivamente materiais, observando-se, como seria de esperar, valores em todos os casos consideravelmente inferiores aos prazos legais.

⁵⁷ Disponível para consulta em [Circular n.º 2/2019, de 12 de abril](#)

⁵⁸ Cf. "Relatório de Sinistros Automóvel" disponível em [Regularização de Sinistros Automóvel](#)

GRÁFICO 18

TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, COM DANOS MATERIAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS

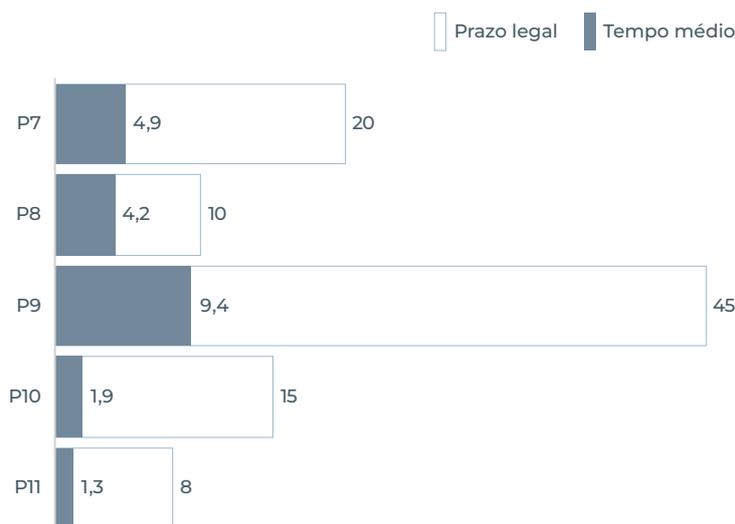


P1: Primeiro contacto da empresa de seguros; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

No gráfico 19, é possível observar os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, considerando 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 P1, que é contabilizado em dias úteis. Também aqui, é possível constatar que, considerando a totalidade das empresas

de seguros, os tempos médios foram significativamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA.

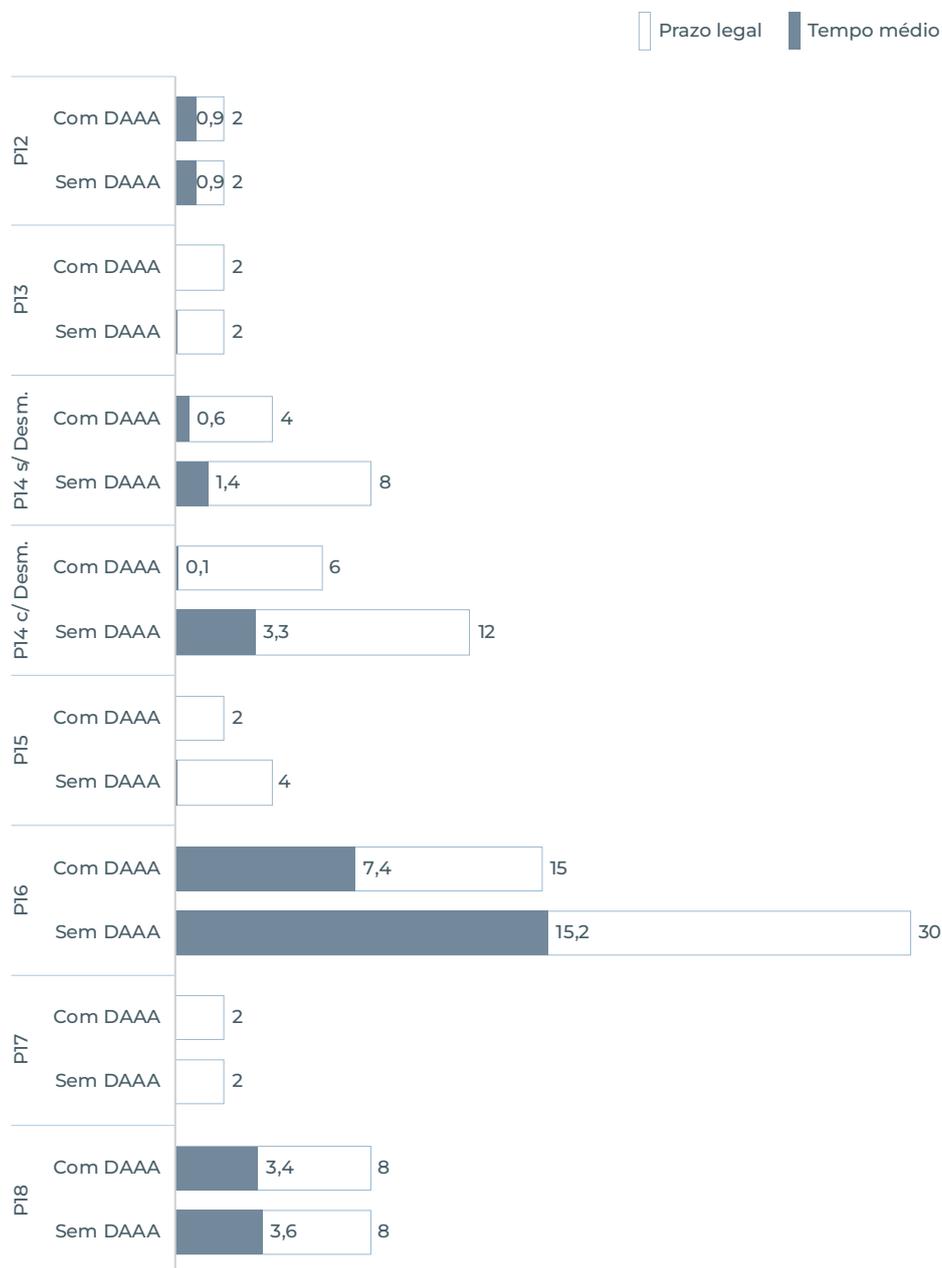
GRÁFICO 19
TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, COM DANOS CORPORAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS



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, do [gráfico 20](#) constam 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, mais uma vez, 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 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.

Importa sublinhar que, para a maior parte dos prazos dos sinistros com danos corporais e materiais, os tempos médios observados não são substancialmente superiores aos verificados para os prazos equiparáveis relativos a sinistros com danos exclusivamente materiais, ainda que a gestão de processos que envolvem danos corporais seja normalmente mais complexa.

1.3.2. Fundos de Pensões

De seguida, sintetizam-se as principais matérias, no âmbito da gestão de fundos de pensões, que foram objeto de supervisão comportamental por parte da ASF.

Sistema de governação referente à conduta de mercado e comissões de acompanhamento

A ASF prosseguiu a monitorização do cumprimento do RJFP no que se refere ao sistema de governação em matéria de conduta de mercado, em linha com o referido também no âmbito dos seguros, bem como às comissões de acompanhamento.

Foi dada especial atenção à atribuição de responsabilidades a cada nível organizacional em tudo o que diga respeito ao relacionamento da entidade gestora com os associados, participantes potenciais, participantes, contribuintes potenciais, contribuintes e beneficiários e, ainda, à definição de políticas ou regulamentos relacionados com estas estruturas.

No que se refere às comissões de acompanhamento, tem sido dado especial ênfase à adaptação das regras aplicáveis à sua constituição e funcionamento na sequência do estipulado no RJFP.

Informação aos participantes, aos beneficiários e às comissões de acompanhamento

Foi dada continuidade à monitorização da prestação de informação aos participantes e beneficiários dos fundos de pensões, dando especial relevância aos modelos utilizados, bem como às respetivas comissões de acompanhamento, no sentido de verificar o cumprimento do estabelecido no RJFP.

Em 2023 foram realizadas ações *off-site* que abrangeram as entidades gestoras acima de 1% da quota de mercado, visando aferir do estado de implementação das regras relativas aos deveres de informação previstos no RJFP, no que respeita a informação aos participantes e aos beneficiários.

Medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao BCFT

A ASF prosseguiu a análise dos procedimentos adotados pelas sociedades gestoras de fundos de pensões na prevenção do tipo de crimes em epígrafe tendo, em 2023, efetuado uma ação *on-site* e diversas ações *off-site* no sentido de acompanhar a implementação das medidas estabelecidas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, alterada e republicada pela Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto, bem como os resultados da avaliação de eficácia prevista no n.º 1 do artigo 17.º da referida Lei, enviados anualmente à ASF, nos termos do n.º 2 do artigo 35.º da Norma do Reporte, bem como a respetiva certificação e parecer do revisor oficial de contas sobre o conteúdo da referida avaliação.

Nos casos em que os revisores oficiais de contas identificaram falhas e /ou fragilidades, a ASF tem efetuado o *follow-up* das medidas tomadas no sentido de melhorar os sistemas implementados neste âmbito.

Nas situações em que se entendeu necessária a melhoria de procedimentos, esta Autoridade emitiu recomendações às entidades supervisionadas e tem acompanhado a sua implementação.

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

A ASF continuou a assegurar a monitorização da divulgação pública, e obrigatória, de informação por parte das sociedades gestoras de fundos de pensões, nomeadamente no que se refere à prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio) e à 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.

Adicionalmente, a ASF levou a cabo um conjunto de ações de supervisão, com o objetivo de verificar o cumprimento do *dever* de informação a que as sociedades gestoras de fundos de pensões estão obrigadas no que se refere às linhas telefónicas para contacto dos consumidores.

Divulgações obrigatórias sobre os fundos de pensões

A ASF deu também sequência à monitorização da divulgação pública, obrigatória, da informação disponibilizada 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;
- / 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 maio), 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 UPs e o número de UPs em circulação;
- / Declaração de princípios da política de investimento, nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 57.º do RJFP.

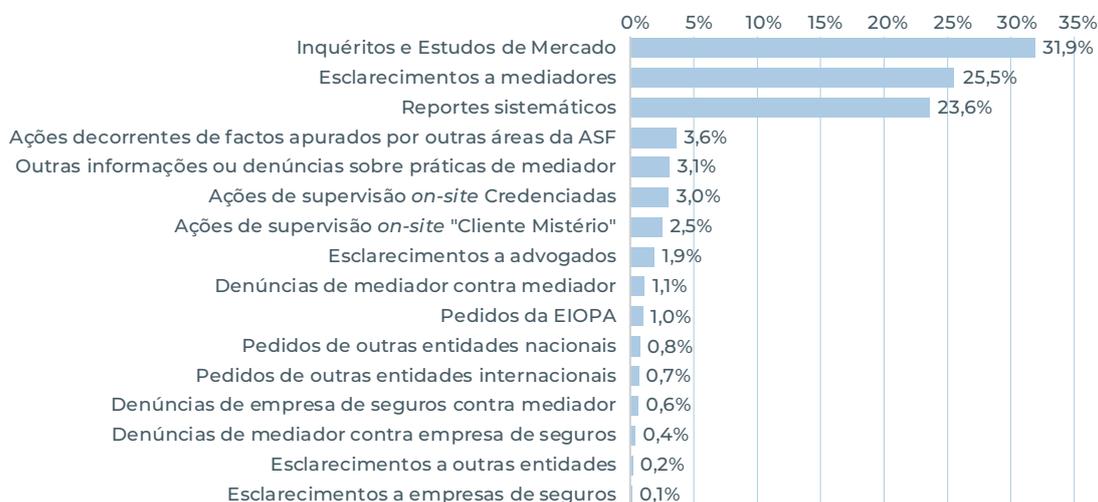
Como já referido anteriormente, a propósito das empresas de seguros, com a publicação da Lei n.º 19/2022, de 21 de outubro, passou a ser possível o resgate excecional de valores relativos a fundos de pensões PPR, o que trouxe associados deveres de informação nos *sites* das entidades gestoras de pensões, relativos àquele regime, que a ASF monitorizou.

1.3.3. Mediação de seguros

As principais situações que deram origem a processos de supervisão relativos à atividade de mediação de seguros e de resseguros corresponderam em 31,9% a inquéritos e estudos de mercado, em 25,5% a esclarecimentos a mediadores e em 23,6% a reportes sistemáticos, conforme se detalha no [gráfico 21](#) e na informação *infra*.

GRÁFICO 21

ORIGEM DOS FACTOS QUE MOTIVARAM A INTERVENÇÃO DA ÁREA DE SUPERVISÃO – MEDIAÇÃO DE SEGUROS | 2023



Inquéritos

Das ações desenvolvidas, de forma mais transversal, merece destaque a realização de dois inquéritos aplicados ao mercado da mediação de seguros, em outubro de 2023:

- i. um para efeitos de monitorização do cumprimento das recomendações constantes do Alerta da EIOPA, já anteriormente mencionado, relacionado com práticas inapropriadas e conflitos de interesses na venda de seguros de proteção de crédito; e
- ii. outro para efeitos de acompanhamento do cumprimento da Circular n.º 8/2021, de 16 de novembro, sobre a distribuição de seguros de proteção de pagamentos associados a outros serviços que não sejam seguros.

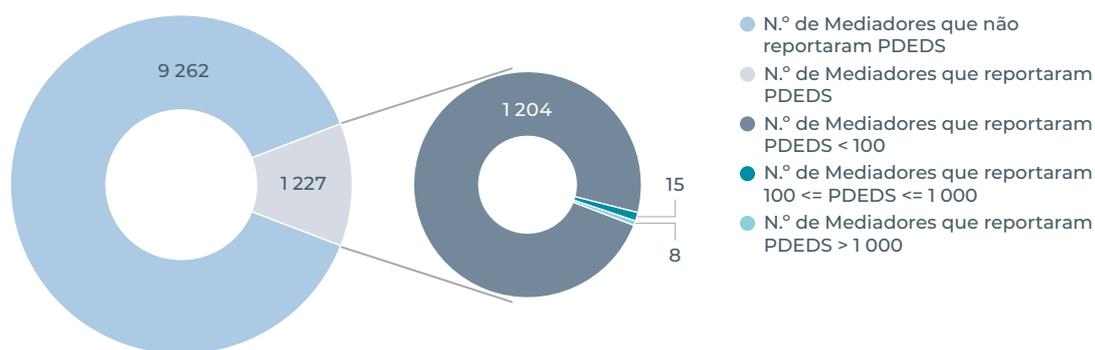
Reportes

Listagem de pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros PDEDS

Considerando um total de 10 489 distribuidores nacionais com registo ativo na ASF a 31 de dezembro de 2023, aproximadamente 12% daqueles, ou seja, 1 227 distribuidores [entre agentes de seguros (neste caso englobando pessoas singulares e pessoas coletivas), corretores de seguros, mediadores de resseguros e ainda dois mediadores de seguros a título acessório] reportaram ter ao seu serviço PDEDS durante o ano de 2022, conforme [gráfico 22](#).

Por comparação com o exercício de 2021, em que 1 353 distribuidores reportaram ter PDEDS ao seu serviço naquele ano, a proporção de distribuidores com PDEDS diminuiu cerca de 1% em 2022, tendo por base o número de distribuidores com registo ativo na ASF a 31 de dezembro desse ano (10 687).

GRÁFICO 22
NÚMERO DE MEDIADORES QUE REPORTARAM PDEDS NO TOTAL DE MEDIADORES ATIVOS A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

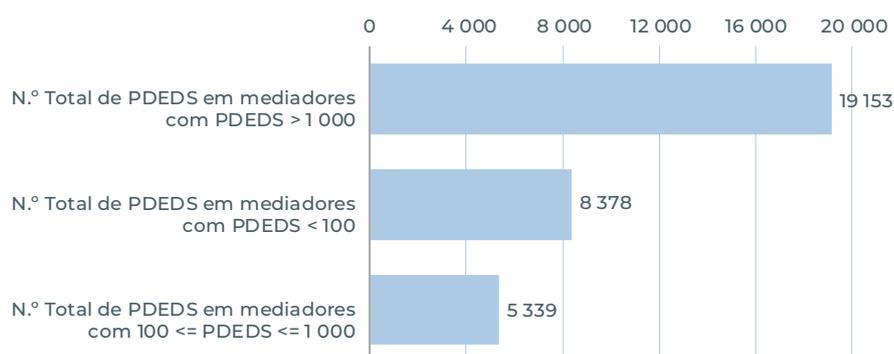


Em 2023, os distribuidores reportaram um total de 32 870 PDEDS utilizadas em 2022, o que representou um aumento de quase 9% em relação ao número global de PDEDS reportadas pelos distribuidores e ao serviço destes em 2021.

Tal como sucedeu no reporte das PDEDS relativo a 2021, a maioria (cerca de 74%) encontrava-se ao serviço de distribuidores com mais de 100 PDEDS, ilustrado pelo gráfico seguinte.

Por outro lado, dos oito operadores que informaram utilizar mais de 1 000 PDEDS em 2022, sete eram agentes de seguros e um corretor de seguros, destacando-se dois bancos como os distribuidores que utilizaram mais PDEDS, num total de 7 463, ou seja quase 23% do total de PDEDS reportadas por todos os distribuidores (gráfico 23).

GRÁFICO 23
DISTRIBUIÇÃO DO N.º DE PDEDS REPORTADAS PELOS DISTRIBUIDORES DE SEGUROS

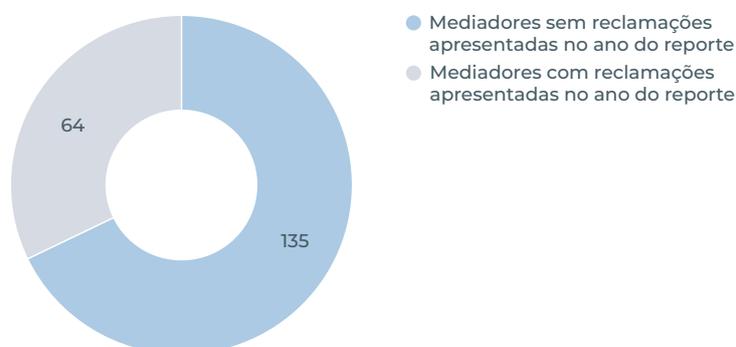


Gestão de Reclamações

No ano de 2022, 199 mediadores de seguros auferiram remunerações iguais ou superiores a 500 000 €, sendo por esse motivo abrangidos pelo dever de reporte, em 2023, relativo à gestão de reclamações a 31 de dezembro de 2022.

Em 199 mediadores-alvo do reporte, 135 (representando cerca de 68%) reportaram não ter sido alvo da apresentação de qualquer reclamação durante o período compreendido entre 1 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022 (gráfico 24).

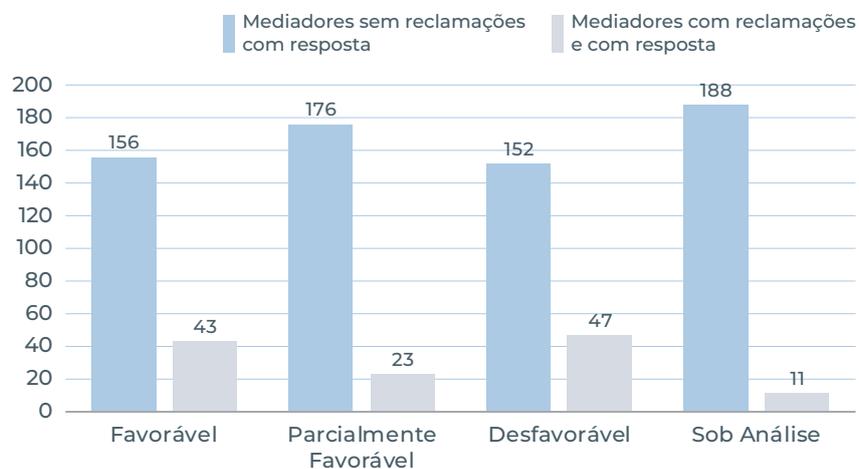
GRÁFICO 24
NÚMERO DE MEDIADORES COM RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM 2022 NO TOTAL DE MEDIADORES-ALVO DO REPORTE



No que se refere aos mediadores que reportaram ter respondido a reclamações, durante o exercício de 2022 (independentemente do ano em que aquelas reclamações tenham sido apresentadas), manteve-se a tendência de equilíbrio que já se tinha verificado, em 2021, relativamente ao número de operadores que indicaram ter respondido aos reclamantes favoravelmente (43) e desfavoravelmente (47), sendo possível apurar que aumentaram ambos os tipos de respostas, embora com maior ênfase nas respostas desfavoráveis (gráfico 25).

GRÁFICO 25

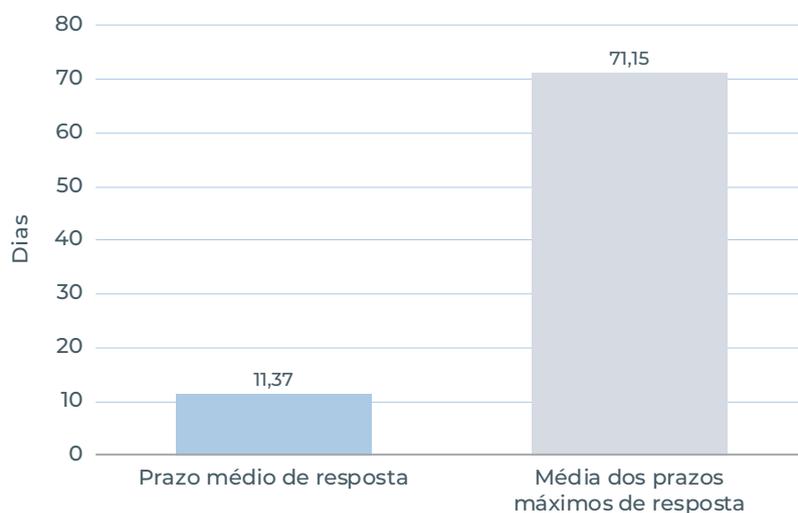
NÚMERO DE MEDIADORES COM RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS NO PERÍODO EM REFERÊNCIA (POR TIPOS DE RESPOSTA) VS. SEM RECLAMAÇÕES



O reporte de reclamações permitiu apurar que, durante o ano de 2022, foram respondidas pelos 199 mediadores *supramencionados* um total de 2 868 reclamações, sendo apresentada de seguida informação sobre os prazos de resposta (gráfico 26).

GRÁFICO 26

PRAZOS MÉDIOS DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES PELOS MEDIADORES

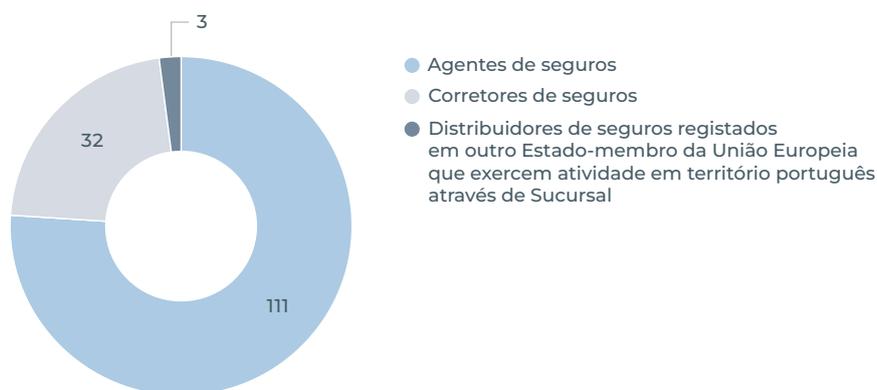


Mediadores de seguros, mediadores de seguros a título acessório e entidades excluídas utilizadas por mediadores

O ano de 2023 assinalou, pelo terceiro ano consecutivo, o reporte dos mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório, bem como das entidades excluídas, utilizadas por outros mediadores para distribuir seguros, considerando a informação reportada relativamente aos anos de 2020, 2021 e 2022.

Quanto ao número de mediadores (146) que reportaram ter utilizado outros mediadores de seguros e/ou mediadores de seguros a título acessório durante 2022, verificou-se um ligeiro aumento por comparação com o mesmo indicador de 2021 (144), pertencendo a grande maioria daqueles operadores (76%) à categoria de agente de seguros (gráfico 27).

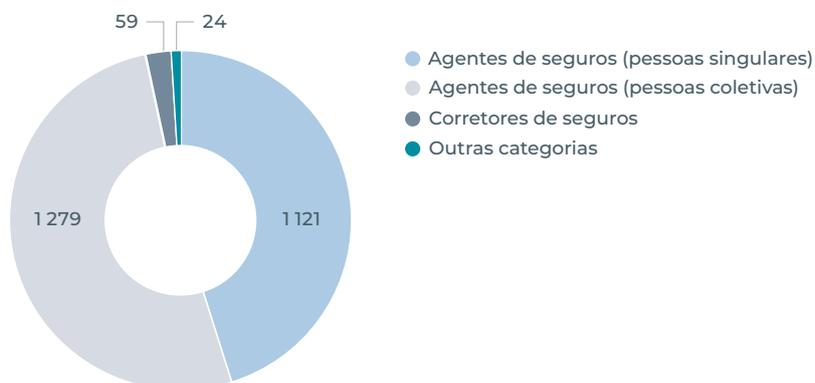
GRÁFICO 27
CATEGORIAS DE MEDIADORES DE SEGUROS QUE REPORTARAM OUTROS MEDIADORES DE SEGUROS E / OU MEDIADORES DE SEGUROS A TÍTULO ACESSÓRIO PARA DISTRIBUIR SEGUROS



Apesar de o número de mediadores utilizados ter aumentado quase 20% do reporte de 2020 para o de 2021 (de 2 074 para 2 488), o reporte de 2022 revelou um número de mediadores utilizados praticamente igual ao do ano anterior (2 483), pelo que se manteve a média de utilização de mediadores de seguros, por cada mediador principal, em cerca de 17.

Acresce que, 97% dos mediadores utilizados por outros mediadores de seguros para distribuir seguros pertenciam à categoria de agente de seguros, principalmente pessoas coletivas, conforme se demonstra no gráfico 28.

CATEGORIA DOS MEDIADORES DE SEGUROS UTILIZADOS POR OUTROS MEDIADORES PARA DISTRIBUIR SEGUROS A 31 DE DEZEMBRO DE 2022



Nas “Outras categorias” foram ainda utilizados para a distribuição de produtos de seguros, seis mediadores de resseguros e 18 distribuidores de seguros registados em outro Estado-membro da UE que exercem atividade em território português, cinco através de sucursal e 13 em regime de LPS.

Ainda no que se refere à utilização de outros mediadores de seguros para distribuição de seguros, um corretor de seguros (651) e dois agentes de seguros (445 e 415) reportaram os valores máximos de utilização de outros mediadores.

Por outro lado, dos 146 mediadores de seguros que reportaram ter utilizado, em 2022, outros mediadores para distribuir seguros, verificou-se que:

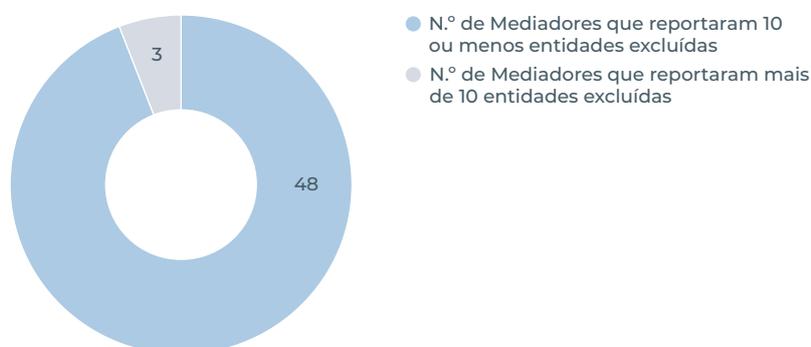
- / 109 daqueles operadores reportaram a utilização de um número inferior a 10 mediadores;
- / 31 reportaram ter utilizado entre 10 e 100 mediadores para distribuir seguros; e
- / apenas seis mediadores (três corretores de seguros e três agentes de seguros) reportaram ter utilizado mais de 100 mediadores para distribuição de seguros.

No que diz respeito ao reporte de entidades excluídas, 51 mediadores de seguros reportaram a utilização daquelas entidades para a distribuição de seguros em 2022, mantendo-se assim o número de mediadores que reportaram, por comparação com a distribuição de seguros através de entidades excluídas em 2021.

O número de entidades utilizadas pelos mediadores de seguros ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º do RJDSR, em 2022, foi de 296, tendo assim diminuído cerca de 4,5% quando comparado com o reporte relativo ao ano anterior (310), situação que resultou no ligeiro decréscimo da média de entidades excluídas por cada mediador, de cerca de 6,1 para cerca de 5,8.

Quanto ao detalhe da repartição de utilização de entidades excluídas pelos mediadores de seguros, pode ser observado no gráfico 29.

GRÁFICO 29
UTILIZAÇÃO DE ENTIDADES EXCLUÍDAS PELOS MEDIADORES DE SEGUROS A 31 DE DEZEMBRO DE 2022



Publicação dos documentos de prestação de contas

À semelhança do que sucedeu nos anos anteriores, foi verificada a publicação dos documentos de prestação de contas anuais, relativos a 2022, de todos os corretores de seguros e mediadores de resseguros, bem como dos agentes de seguros e mediadores de seguros a título acessório que tivessem auferido remunerações anuais de montante igual ou superior a um milhão de euros.

Nesse sentido, foram analisados os reportes de 63 agentes de seguros (o que representou um aumento de 28,5% face aos reportes da mesma categoria de mediadores, relativos a 2021), 69 corretores de seguros (mais um que em 2021) e de 16 mediadores de resseguros (mais um que em 2021).

Dispersão de carteira dos corretores

Os trabalhos de verificação do cumprimento dos requisitos aplicáveis à dispersão de carteira dos corretores de seguros, por referência ao ano de 2022, foram concluídos, tendo sido dado início aos trabalhos do mesmo teor quanto a 2023.

1.3.4. Publicidade

No exercício das suas competências de supervisão da publicidade efetuada no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, a ASF continua a contar com um sistema de monitorização sistemática da publicidade realizada por empresas de seguros, entidades gestoras de fundos de pensões e mediadores de seguros.

Este sistema, que assenta na receção diária de alertas, por meio de correio eletrónico, dos anúncios das entidades supervisionadas na imprensa, na rádio, na televisão, bem como em *outdoors*, possibilita o conhecimento rápido e amplo da publicidade e a célere atuação da ASF sempre que a publicidade não cumpra com as regras definidas, constituindo-se como elemento fundamental para a garantia do cumprimento do regime legal e regulamentar aplicável.

O sistema contempla, ainda, o registo e a classificação dos anúncios numa base de dados, através da qual são efetuadas análises estatísticas e definidas prioridades para a realização de ações de supervisão em função do risco de publicidade verificado para cada supervisionado.

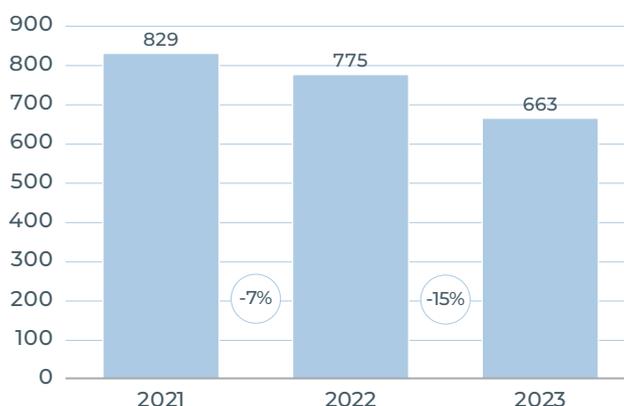
A ASF analisa, também, publicidade específica que chegue ao seu conhecimento através de denúncias, reclamações ou pedidos de esclarecimento.

Através deste sistema de monitorização da publicidade, assegura-se que os anúncios irregulares são detetados rapidamente e que a intervenção junto dos operadores é célere, permitindo mitigar o tempo de exposição dos ditos anúncios junto dos consumidores e contribuindo para uma sã conduta de mercado em matéria de publicidade.

Entrando em detalhe nos dados da monitorização sistemática da publicidade, o [gráfico 30](#) revela um decréscimo dos anúncios sujeitos a análise da ASF em 2023 (663), quando comparado com o ano de 2022 (775), acentuando a descida já verificada no ano anterior face ao registado em 2021 (828)⁵⁹.

⁵⁹ Informação detalhada relativa a anos anteriores pode ser consultada em [RRSCM 2022](#)

GRÁFICO 30
EVOLUÇÃO DOS ANÚNCIOS MONITORIZADOS | 2021 – 2023



De acordo com os elementos constantes do quadro seguinte, em 2023, regista-se um decréscimo da publicidade nos ramos Não Vida (menos 12%) e um acréscimo da publicidade no ramo Vida (67%), que representam, em conjunto, 53% do total de anúncios, quando, em 2022, o seu peso no total foi de 49%.

Nos ramos Não Vida, destaque para o crescimento, face a 2022, do seguro de perdas pecuniárias (74%) e, em contraponto, para o decréscimo do seguro automóvel (menos 19%) que continua a quebra já sublinhada no ano anterior face a 2021. De notar, ainda, a quebra de anúncios referentes a seguro de saúde (menos 20%), seguro financeiro (crédito e caução) (menos 72%) e seguro de transportes (menos 32%).

No ramo Vida, a principal nota de destaque vai para o crescimento no seguro de vida (86%), o que inverte a acentuada quebra que havia sido registada em 2022 face a 2021.

Os seguros mistos (anúncios a mais do que um ramo) registam uma diminuição face a 2022 (35%), diminuindo igualmente o seu peso, no total, de 6% em 2022 para 5% em 2023.

Quanto aos anúncios institucionais, registou-se exatamente o mesmo número (153) que em 2022, todavia com o crescimento do respetivo peso no total para 23% face aos 20% registados no ano anterior.

No que respeita aos anúncios de patrocínio, os quais se referem a publicidade sem referência específica a produtos ou serviços, verificou-se uma quebra acentuada (menos 35%) face ao ano anterior, tendo o seu peso no total decrescido de 25%, em 2022, para 19%, em 2023. Esta foi a tipologia de anúncios em que se verificou a maior

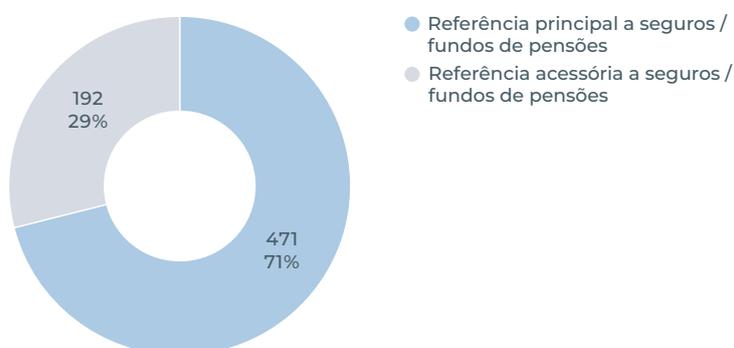
quebra numérica de anúncios, sendo a principal responsável pelo decréscimo global de anúncios monitorizados face ao período homólogo (quadro 11).

QUADRO 11
DISTRIBUIÇÃO DE ANÚNCIOS PUBLICITÁRIOS ANALISADOS EM FUNÇÃO DO TIPO DE ANÚNCIO E DO TIPO DE SEGURO / FUNDO DE PENSÕES | 2022 – 2023

Anúncios analisados	2022		2023	
	N.º	%	N.º	%
Não vida	362	46,7%	319	48,1%
Seguro automóvel	116	15,0%	94	14,2%
Seguro de acidentes pessoais	44	5,7%	37	5,6%
Seguro de assistência	2	0,3%	2	0,3%
Seguro de colheitas e pecuário	0	0,0%	1	0,2%
Seguro de incêndio e outros danos	8	1,0%	7	1,1%
Seguro de perdas pecuniárias	31	4,0%	54	8,1%
Seguro de proteção jurídica	0	0,0%	1	0,2%
Seguro de responsabilidade civil	29	3,7%	33	5,0%
Seguro de saúde	60	7,7%	48	7,2%
Seguro financeiro (crédito e caução)	18	2,3%	5	0,8%
Seguro transportes	54	7,0%	37	5,6%
Vida	17	2,2%	34	5,1%
Operações de capitalização	1	0,1%	0	0,0%
PPR/E	2	0,3%	8	1,2%
Seguro de vida	14	1,8%	26	3,9%
Fundos de Pensões	4	0,5%	1	0,2%
Operações de gestão de fundos coletivos de reforma (Fundos de Pensões)	4	0,5%	1	0,2%
Mistos	49	6,3%	32	4,8%
Institucional	153	19,7%	153	23,1%
Patrocínio	190	24,5%	124	18,7%
Total Geral	775	100,0%	663	100,0%

Quanto à publicidade em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões, a informação obtida em 2023 encontra-se refletida no gráfico 31. Cabe salientar que, apesar do número total de anúncios submetidos à ASF ter decrescido face a 2022, o peso do número de anúncios de referência principal (471) aumenta no total de anúncios monitorizados face ao ano anterior (71% vs. 68%). Esta tipologia de anúncios decresceu 11%, ao passo que os anúncios de referência acessória decresceram 22% face ao período homólogo.

GRÁFICO 31
DISTRIBUIÇÃO DE ANÚNCIOS PUBLICITÁRIOS EM FUNÇÃO DA REFERÊNCIA PRINCIPAL OU ACESSÓRIA A SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES | 2023



No que concerne especificamente aos anúncios com referência principal a produtos de seguros e fundos de pensões, 58% do total refere-se a produtos ou serviços relativos às categorias “Institucional” (32%) e “Patrocínio” (26%). Os ramos Não Vida representaram 28%, o ramo Vida 7% e os seguros mistos 6%.

A ASF tem, ainda, a atribuição de avaliar os pedidos de aprovação da publicidade a PRIIPs. Este ano, cabe destacar o aumento da publicidade submetida à apreciação da ASF, tendo-se registado pedidos referentes a um total de 356 PRIIPs face a 237 no período homólogo (crescimento de 50,2%), o que poderá indiciar uma maior apetência do mercado pela promoção deste tipo de produto.

Por fim, importa realçar que se continua a observar, em regra, a procura por partes dos operadores em assegurar que a sua publicidade obedeça às regras aplicáveis, bem como uma elevada diligência na correção das irregularidades identificadas pela ASF, em sede de supervisão. O sistema de monitorização sistemática da publicidade, em conjunto com a preocupação revelada pelos supervisionados para que as suas campanhas estejam em conformidade, tem vindo a garantir a manutenção de adequados padrões de conduta do mercado nesta matéria.

Análise às situações irregulares

Em relação às situações irregulares, sintetizadas no quadro 12, num total de 663 anúncios, observaram-se 15 anúncios com irregularidades, correspondentes a 2% dos anúncios analisados. Nesta matéria, cabe destacar a ligeira subida do rácio de anúncios com incumprimentos face aos 2% registados em 2022. Contudo, esta circunstância é mitigada pelo facto de grande parte dos anúncios serem referentes a uma campanha de um único operador. Em todo o caso, este indicador mantém-se em valores muito baixos.

QUADRO 12

SITUAÇÕES IRREGULARES DETETADAS EM FUNÇÃO DO TIPO DE ANÚNCIO E DO TIPO DE SEGURO / FUNDO DE PENSÕES | 2023

	N.º anúncios com incumprimentos	Total de anúncios	Rácio de anúncios com incumprimentos
Mistos	8	32	25,0%
Não vida	4	319	1,0%
Institucional	3	153	2,0%
Patrocínio	0	124	0,0%
Vida	0	35	0,0%
Total Geral	15	663	2,3%

A informação relativa à distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e por tipo de produto, sumariada no quadro 13, evidencia que foi nos seguros mistos que se registou o maior número de anúncios irregulares, ou seja, cerca de metade do total de anúncios irregulares e metade das situações irregulares registadas, referindo-se, porém, a uma campanha de um único operador, em linha com o referido anteriormente.

QUADRO 13

DISTRIBUIÇÃO DE ANÚNCIOS E SITUAÇÕES IRREGULARES POR TIPO DE ANÚNCIO E TIPO DE PRODUTO / SERVIÇO | 2023

	N.º anúncios irregulares	% anúncios irregulares	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Mistos	8	53,3%	24	50,0%
Não vida	4	26,7%	13	27,1%
Institucional	3	20,0%	11	22,9%
Seguro de responsabilidade civil	3	20,0%	9	18,8%
Seguro de perdas pecuniárias	1	6,7%	4	8,3%
Total Geral	15	100,0%	48	100,0%

Em relação à distribuição das situações irregulares por tipo de operador, observa-se que a totalidade dos casos é imputada a mediadores de seguros. Esta situação é coincidente com o registrado no ano anterior, em que também apenas se verificaram situações irregulares na publicidade de mediadores de seguros.

À semelhança dos anos anteriores, não se constatou a existência de nenhum caso associado a sociedades gestoras de fundos de pensões.

Tendo por base o RJDSR e o disposto na Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de março, relativa à publicidade, cabe destacar que a totalidade das situações identificadas nos anúncios 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 da publicidade.

No [quadro 14](#) são apresentadas as situações irregulares que foram identificadas na publicidade, por tipo de operador e matéria.

QUADRO 14

DISTRIBUIÇÃO DAS SITUAÇÕES IRREGULARES POR TIPO DE OPERADOR E POR MATÉRIA OBJETO DE ANÁLISE | 2023

	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Mediador de Seguros	48	100%
Informações obrigatórias (N)	40	83%
Identificação	8	17%
Total Geral	48	100,0%

1.3.5. Comercialização à distância e novos canais

O setor dos seguros tem passado por uma transformação significativa nos últimos anos, impulsionada pela digitalização e pela crescente adoção de canais de distribuição à distância, cada vez mais preferidos pelos consumidores pela conveniência, facilidade de acesso e ampla informação disponibilizada sobre produtos e serviços.

Face a esta nova realidade, as empresas de seguros, além do recurso a canais tradicionais, como mediadores, estão a reforçar a sua aposta em canais digitais para ampliar a sua rede de distribuição. Neste âmbito, cabe destacar o aperfeiçoamento dos seus *websites*, o desenvolvimento de aplicativos digitais (*Apps*), de *chatbots* para fornecer assistência e orientação aos consumidores no processo de compra de seguros e a integração da oferta de seguros em plataformas de comércio eletrónico. Cabe destacar, ainda, que esta tendência de digitalização também tem vindo a ser notada entre os mediadores, nomeadamente entre aqueles de maior dimensão e, em particular, no segmento *bancassurance*.

Atenta esta evolução, a ASF tem vindo a realizar a supervisão da comercialização à distância, em geral, numa base de análise de risco, não descurando aquelas situações que chegam ao seu conhecimento, nomeadamente através de denúncias ou reclamações. Salienta-se, em particular, as ações de supervisão desencadeadas pela monitorização da publicidade.

Atendendo à crescente importância dos canais digitais, a ASF tem vindo a procurar robustecer a sua esfera de atuação nesta matéria, sendo de salientar o desenvolvimento das atividades preparatórias para a extensão da monitorização sistemática da publicidade aos meios digitais. Esta nova monitorização vai permitir à ASF tomar conhecimento, de modo célere e eficiente, de novas campanhas publicitárias em

meios digitais, promovidas pelos operadores económicos sujeitos à sua supervisão, conferindo maior amplitude à sua atuação e permitindo-lhe intervir, quando for esse o caso, de forma atempada. Adicionalmente, a ASF tem estado a analisar uma nova metodologia para a monitorização dos *websites* dos supervisionados.

Para além da monitorização e supervisão sistemática da publicidade e dos *websites*, cabe destacar a participação da ASF no Portugal FINLAB, o Polo de Inovação no setor financeiro, meio privilegiado de acompanhamento dos novos modelos de negócio que surgem no setor e das novas formas de interação digital com os consumidores.⁶⁰

2. Cursos de distribuição de seguros⁶¹

2.1. Iniciativas no âmbito da formação para a distribuição de seguros

No que se refere a iniciativas desenvolvidas no âmbito da formação para a atividade de distribuição de seguros, em 2023 destaca-se a realização de ações de acompanhamento e de supervisão realizadas a entidades formadoras reconhecidas para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo e a entidades formadoras com cursos reconhecidos na ASF para acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros.

Em relação às entidades formadoras reconhecidas para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, as ações de acompanhamento incidiram sobre todas as entidades reconhecidas com base na sua certificação como entidade formadora na DGERT, nos termos e para os efeitos previstos na alínea c) do n.º 1 do artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, na versão republicada pela Norma Regulamentar n.º 12/2022-R, de 29 de novembro, e no n.º 2 do artigo 25.º do RJDSR.

Estas ações de supervisão tiveram como objetivo avaliar a relevância das matérias lecionadas para a atividade de distribuição de seguros. Note-se que, no caso particular destas entidades, a ASF não procede à validação dos meios técnicos, humanos e logísticos, os quais são previamente validados por outras entidades, nomeadamente, a DGERT.

⁶⁰ Informação mais detalhada neste âmbito poderá ser consultada no Capítulo IV sobre *InsurTech*.

⁶¹ Consultar [aqui](#) informação adicional referente aos cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, bem como aos cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada prevista no RJDSR.

Neste âmbito, das 19 entidades que preenchiam estes requisitos, nove informaram que, à data da respetiva ação de supervisão, ainda não haviam ministrado qualquer ação de formação contínua para a atividade de distribuição de seguros e duas delas vieram, inclusivamente, a solicitar o cancelamento do seu reconhecimento.

Em relação às restantes dez entidades que ministraram ações de formação contínua, as ações de supervisão permitiram concluir o seguinte:

- / A maioria das ações de formação contínua ministradas incidu sobre competências técnicas e produtos específicos de seguros comercializados pelas empresas de seguros, permitindo dotar os mediadores de seguros de conhecimentos atualizados sobre os produtos que aconselham e distribuem no exercício das suas funções;
- / Algumas ações de formação contínua incidiram sobre a aquisição ou o desenvolvimento de competências comportamentais. Em relação a estas, cumpre salientar que nem todas as ações de formação na área comportamental relevam para efeitos de cumprimento dos deveres em matéria de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, mas apenas aquelas que sejam estritamente adequadas para o desenvolvimento de competências inerentes à categoria do mediador de seguros, à natureza dos produtos de seguros distribuídos e ao exercício das funções desempenhadas, conforme resulta do artigo 25.º do RJDSR.

Assim, apenas devem ser consideradas para efeitos do mencionado artigo 25.º do RJDSR, as ações de formação que visem a aquisição de competências comportamentais reconduzíveis a disposições específicas do RJDSR, como é o caso, por exemplo, de ações de formação que permitam aperfeiçoar as capacidades de comunicação dos mediadores de seguros para com os seus clientes, por forma a que estes melhor compreendam e identifiquem as necessidades e exigências de cada cliente e, por outro lado, permitir que possam transmitir, de forma clara, exata e compreensível, as informações necessárias.

Desta forma, estão fora deste âmbito de aplicação as ações de formação que, por serem transversais a qualquer atividade profissional ou ao desenvolvimento pessoal de qualquer indivíduo, não se reconduzem à aquisição de competências específicas da atividade de distribuição de seguros, como é o caso, a título exemplificativo, de ações de formação referentes aos seguintes temas: “Gestão do Stress”, “Gestão do Tempo”, “Office 365”, “Microsoft Excel Avançado” e “Personal Branding”.

Por fim, foi realizada uma ação de supervisão de *follow-up* de uma anterior ação de acompanhamento e de supervisão a uma entidade de formação contínua, na qual havia sido detetado que os formadores que ministravam ações de formação não

correspondiam integralmente ao quadro de formadores reconhecido, o que justificou uma alteração ao reconhecimento pela entidade.

No que se refere às ações de supervisão realizadas a entidades formadoras com cursos reconhecidos na ASF para acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros, cumpre referir que foram realizadas ações de acompanhamento a provas de avaliação final, realizadas em regime *e-learning*, cujo objetivo foi o de verificar se as regras previstas no artigo 2.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, na sua versão republicada, estão a ser cumpridas, em particular devido ao facto de, a partir de 1 de janeiro de 2023, terem entrado em vigor as novas regras que implementam a possibilidade de as provas de avaliação final serem realizadas à distância no regime comum do reconhecimento dos cursos.

Para além disso, nestas ações de supervisão foram ainda apreciadas as questões de exame para efeitos de verificação da adequação dos conteúdos para o exercício da atividade de distribuição de seguros e de resseguros.

Em relação a estas ações de supervisão, no cômputo geral, foram detetadas as seguintes fragilidades:

- i. Provas de avaliação final que não contêm questões sobre todos os conteúdos mínimos obrigatórios, o que prejudica a efetiva demonstração de conhecimentos dos formandos sobre todos os conteúdos;
- ii. Provas de avaliação final repetidas face a anos anteriores, o que pode comprometer a eficácia dos resultados;
- iii. Questões de exame erradas e / ou desatualizadas, o que pode prejudicar a avaliação de conhecimentos dos formandos.

Foi também realizada uma ação de acompanhamento a uma plataforma de formação à distância para verificação do seu funcionamento.

3. Enforcement

3.1. Recomendações e determinações específicas

Na sequência de ações de supervisão ou do tratamento de reclamações e denúncias, a ASF transmite aos operadores um conjunto de recomendações e determinações específicas que decorrem de situações irregulares detetadas, bem como de práticas que devem ser por estes corrigidas.

A ASF emite recomendações 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, bem como o prazo para a regularização da mesma.

Seguros e Fundos de Pensões

Em sede de supervisão comportamental das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, a ASF emitiu 208 recomendações e 409 determinações, resultando da análise de várias matérias desenvolvidas em 2023, sendo de assinalar o aumento significativo face aos números apresentados em 2022 (quadro 15). Esta variação resulta não só do maior número de ações de supervisão *off-site* desenvolvidas em 2023, mas também do aperfeiçoamento dos critérios de registo de processos, num contexto da melhoria contínua dos procedimentos de gestão documental.

QUADRO 15

INSTRUÇÕES EMITIDAS PELA ASF ÀS EMPRESAS DE SEGUROS E SOCIEDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES | 2022 – 2023

	2022	2023
Recomendações	10	208
Determinações específicas	102	409
Total	112	617

No ano em análise, 51% das instruções dirigidas às entidades supervisionadas referiram-se a matérias do ramo Vida, 41% aos ramos Não Vida, 3% à atividade de gestão de fundos de pensões e 5% no âmbito de áreas diversas.

As recomendações relativas ao ramo Vida dizem respeito a produtos financeiros e outras matérias relacionadas com o reporte dos operadores, designadamente no que se refere ao registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização⁶², e à informação pré-contratual de produtos ligados a fundos de investimento. As determinações emitidas no âmbito deste segmento de negócio resultaram, na sua grande maioria, da análise efetuada aos DIFs notificados dos produtos de seguros designados como PRIIPs.

Por seu turno, as instruções emitidas no âmbito dos ramos Não Vida decorreram sobretudo de ações no âmbito dos ramos Assistência e Responsabilidade Civil Geral, e do Seguro Automóvel, bem como a verificação dos clausulados na sequência de análises de produtos e de novos modelos de negócio.

Finalmente, as instruções sobre fundos de pensões estiveram relacionadas com a validação da divulgação pelas entidades gestoras de fundos de pensões, nos seus sítios na *Internet*, da declaração de princípios da política de investimento, nos termos do estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 57.º do RJFP.

Mediação de seguros

Durante o ano de 2023, a propósito das diligências realizadas em sede de supervisão da mediação de seguros, foram emitidas 65 recomendações e 1 608 determinações específicas, com vista a melhorar ou sanar as situações detetadas.

De acordo com o [quadro 16](#), teve lugar um decréscimo das determinações específicas emitidas em comparação com os dados do ano anterior, conforme já referido anteriormente, em virtude das notificações, enviadas, em 2022, aos mediadores que não estavam registados na Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico.

⁶² De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

QUADRO 16
INSTRUÇÕES EMITIDAS PELA ASF NO ÂMBITO DA MEDIAÇÃO DE SEGUROS | 2022 – 2023

	2022	2023
Recomendações	80	65
Determinações específicas	2 407	1 608
Total	2 487	1 673

3.2. Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros

No ano em referência, foram realizadas 324 suspensões e 902 cancelamentos de registos de mediadores de seguros, conforme informação disponível no [quadro 17](#). Da análise efetuada, observa-se que 65% dos 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.

Com impacto no registo, a ASF notificou 2 539 mediadores em 2023, por irregularidades que comprometiam o cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, diligência que levou à regularização de 1 950 situações de incumprimento e a 589 cancelamentos de registos⁶³, números que demonstram, *de per se*, a relevância da continuidade deste tipo de controlo oficioso.

A falta de seguro de responsabilidade civil profissional e a não comprovação das condições de acesso à atividade de distribuição de seguros após ter sido ultrapassado o prazo legal máximo permitido para a suspensão temporária da atividade, foram os principais motivos de cancelamento oficioso do registo de mediadores em 2023, representando, no seu conjunto, cerca de 90% dos cancelamentos oficiais neste ano.

⁶³ Sem prejuízo da posterior anulação de parte das suspensões e cancelamentos, por prova superveniente do cumprimento das condições de acesso e exercício da atividade de distribuição.

QUADRO 17
FUNDAMENTOS DAS SUSPENSÕES E CANCELAMENTOS | 2023

	Cancelamentos		Suspensões
	Voluntários	Oficiosos	
A pedido do mediador	313	-	106
Medida cautelar ou de coação	-	-	2
Incompatibilidade de funções	-	-	216
Falta de e-mail e / ou impossibilidade de contacto por mais de 90 dias	-	3	-
Falta de seguro de responsabilidade civil profissional	-	248	-
Suspensos há mais de 2 anos	-	283	-
Morte	-	27	-
Dissolução ou fusão	-	21	-
Outros (falta de residência em PT; idoneidade; organização; membro de órgão de administração responsável pela atividade de distribuição de seguros)	-	7	-
Total	902		324

3.3. Atividade sancionatória

Em cumprimento da prossecução da atividade de *enforcement*, em 2023, a ASF instaurou 30 novos processos de contraordenação, tendo iniciado 50 processos de averiguações por infrações à legislação aplicável no setor segurador e no setor dos fundos de pensões e arquivado liminarmente 20 processos.

Complementarmente, a ASF aplicou 27 coimas na sequência das 31 decisões de condenação proferidas, a maioria dos quais respeitando à atividade de conduta de mercado, não tendo sido objeto de impugnação judicial.

Para o ano de 2024 transitaram 118 processos, encontrando-se 94 em análise. Por confronto com o ano de 2022, registou-se um aumento do número de processos de averiguações iniciados, bem como do número de processos de contraordenação instaurados, tendo-se reduzido o número de processos transitados e em análise.

Os processos de contraordenação continuam em tramitação, estando a decorrer a análise de defesas que foram apresentadas e a ser promovidas diligências instrutórias.

A ASF mantém atualizadas no *site* institucional, para consulta, o extrato das decisões que, pela sua gravidade ou reiteração, o Conselho de Administração deliberou publicar.

IV | *INSURTECH*





A difusão dos computadores, dos *smartphones* e da *Internet* colocou os serviços financeiros na mão de cada cliente, atual ou potencial. Dentro do setor financeiro, por natureza já bastante desmaterializado, o mercado segurador não se tem apresentado imune ao desenvolvimento tecnológico e digital. Embora em comparação com algumas áreas da banca e dos mercados financeiros, em que decorrem diretamente da UE novas regras para a implementação da digitalização dos mercados, ou para a sua fiscalização, o impacto não seja tão significativo, a inovação assume, naturalmente, uma grande relevância.

Neste contexto, tem assumido especial relevância o papel da *InsurTech*, a tecnologia aplicada aos seguros, que tem ajudado a impulsionar a inovação neste setor, permitindo o desenvolvimento de novos produtos e serviços, agilizando processos e criando modelos de negócio inovadores, focados em nichos de mercado específicos.

Capacitadas pelos avanços na IA, *blockchain* e computação em nuvem, as *InsurTech* estão a redesenhar os processos de subscrição de seguros, gestão de sinistros e apoio aos clientes (*chatbots*).

Neste cenário desafiante e em rápida evolução, as Autoridades de regulação e supervisão desempenham um papel crucial na garantia da estabilidade e eficiência dos mercados de seguros e fundos de pensões. Cabe-lhes encontrar um equilíbrio delicado entre a sua contribuição para o florescimento da inovação no setor e para o controlo dos riscos suscitados pela mesma, tendo em vista a salvaguarda da proteção dos consumidores e do próprio mercado.

Em sede de *RegTech*, a utilização de novas tecnologias pelas empresas de seguros, mediadores e sociedades gestoras de fundos de pensões tem procurado a automação de determinados procedimentos e a garantia de um cumprimento mais eficaz e menos custoso dos requisitos regulatórios impostos à sua atividade. Importa contudo referir que a utilização destas novas tecnologias importa riscos relacionados com o seu funcionamento e com a habilitação dos profissionais para as gerir adequadamente,

afigurando-se fundamental a implementação de padrões de controlo para garantir a qualidade e adequado funcionamento das ferramentas.

Atendendo a que a utilização de novas tecnologias, neste âmbito, assume-se como uma vertente importante do impacto da inovação tecnológica na atividade dos operadores, a ASF tem vindo a acompanhar atentamente a sua implementação nos setores segurador e dos fundos de pensões, em particular os potenciais riscos associados à aplicação destas novas ferramentas pelas entidades supervisionadas.

No âmbito da atividade do *SupTech Forum* da EIOPA (criado em finais de 2019), onde foram selecionados alguns projetos para desenvolvimento, refira-se o *Conduct of Business Supervision* (baseado em *dashboards* com indicadores de risco), nomeadamente a sua componente *PRIPs KID and IPID extractor tool*.

Refira-se outras iniciativas, neste âmbito, que ainda se encontram em fase de desenvolvimento:

- / *Insurance Register*;
- / *Natural Language Processing (NLP) tool*;
- / *Data quality*.

A utilização de tecnologia pela ASF tem vindo a aumentar ao longo dos anos. É, atualmente, assegurada uma boa utilização das tecnologias de informação em áreas como a recolha de dados através do Portal ASF, a análise de dados para uso interno, por exemplo na avaliação atuarial da adequação das provisões técnicas ou na análise dos investimentos, e na elaboração de relatórios de apoio à supervisão.

A ASF, à semelhança de outras Autoridades de supervisão, encontra-se a avaliar a forma de recorrer cada vez mais a novas tecnologias para apoiar o seu processo de supervisão, tornando-o mais flexível e reativo.

A procura de soluções de SupTech pode ser classificada nos seguintes três domínios:

- i. Mudanças organizacionais de reorientação estratégica a uma nova abordagem de base tecnológica;
- ii. Melhoria de processos administrativos internos de supervisão e facilitação da interação digital com os setores supervisionados;

- iii. Adoção de uma supervisão mais centrada nos dados, tanto quantitativos como qualitativos, por forma a melhor identificar e compreender os riscos numa fase precoce, melhorando os processos de supervisão em geral.

Neste âmbito, saliente-se o desenvolvimento de ferramentas de apoio ao contacto com as entidades supervisionadas ou melhoria das existentes. Destaca-se, neste contexto pela sua importância, o projeto em curso de implementação de um modelo integrado de supervisão na ASF, o qual pretende, entre outros objetivos, desenvolver uma abordagem de supervisão mais centrada nos dados e com recurso a ferramentas de supervisão avançadas.

O estabelecimento de uma supervisão mais centrada nos dados permitirá obter uma visão holística da informação, guiando a organização num caminho de fluxo de dados consistente, seguro, inovador e eficiente. A sua concretização pressupõe, entre outros aspetos, a existência de uma política de governação de dados centralizada e bem desenhada e, concomitantemente, promotora de maior eficiência.

Por outro lado, a implementação bem-sucedida do modelo integrado de supervisão pressupõe a adoção de ferramentas inovadoras que assegurem um adequado tratamento e exploração desses dados. Nesse sentido, o projeto abrange igualmente a modernização das infraestruturas tecnológicas por forma a torná-las capazes de responder às necessidades exigidas pelas novas ferramentas que se espera venham a assegurar melhorias nas áreas da inovação, produção analítica, supervisão e comunicação com o consumidor e com as entidades supervisionadas.

CNSF – Grupo de Trabalho sobre Inovação Financeira Tecnológica

Em 2018, no âmbito do CNSF, foi formado um grupo de trabalho para acompanhar os novos desafios que a inovação financeira de base tecnológica vem colocar aos supervisores. Este grupo tem, atualmente, a designação de Grupo de Trabalho sobre Inovação Financeira Tecnológica e é constituído por representantes da ASF, do BdP e da CMVM.

O seu principal objetivo é identificar, analisar e debater os temas relativos à inovação tecnológica nos serviços financeiros, em particular os benefícios, os riscos e as consequências.

Em 2023, cabe destacar as iniciativas levadas a cabo para partilha de conhecimentos e experiências entre as Autoridades, nomeadamente os *workshops* realizados sobre matérias de especial relevo, no âmbito da digitalização dos serviços financeiros, como a cibersegurança, o Regulamento relativo aos Mercados de Criptoativos e o Regulamento da Resiliência Operacional Digital. Para estas sessões, foram convidados

especialistas nacionais e internacionais nos temas a abordar, tendo-se contado com a participação de membros do CNSF e de colaboradores das três Autoridades.

No âmbito do acompanhamento e monitorização da inovação, foram identificados os grupos de trabalho, de cada uma das três Autoridades, relacionados com a inovação financeira tecnológica, por forma a agilizar a atuação deste grupo.

Cabe, ainda, destacar, quanto à deteção de inovações tecnológicas, a reflexão que se encontra em curso, entre a ASF, o BdP e a CMVM, sobre uma nova iniciativa de comunicação e colaboração mais aprofundada com o mercado *FinTech* em Portugal.

Portugal FINLAB

A atenção que a ASF dedica aos temas da digitalização e da inovação financeira tecnológica concretiza-se em vários aspetos e iniciativas, sendo de destacar, no âmbito nacional, a sua participação, desde o seu início, em 2018, no *innovation hub* do setor financeiro.

Desde muito cedo que se apresentou como necessária e de grande importância a criação e a dinamização do Portugal FINLAB, um polo de inovação que estabelece um canal de comunicação entre as Autoridades de supervisão e os empreendedores, o qual é integrado pela ASF, pelo BdP e pela CMVM, enquanto Autoridades reguladoras e de supervisão do setor financeiro.

Esta colaboração, ampla, longa e frutuosa tem feito do *innovation hub* português um exemplo muito relevante no panorama europeu.

A experiência tem sido muito enriquecedora, tanto para os inovadores, como para as Autoridades. Os inovadores encontram ali a possibilidade de contacto direto e próximo com os reguladores, conseguindo muitas vezes, ainda na fase dos *pitch days*, o esclarecimento de várias questões que os preocupam ou condicionam. Aqueles que são selecionados para a fase seguinte prosseguem com o aprofundamento de questões regulatórias, possibilitando a progressão e, sempre que necessário, a adaptação dos seus modelos de negócio, de modo que possam cumprir com o enquadramento legal e regulamentar vigente. Do lado das Autoridades, é uma valiosa oportunidade de conhecer melhor o mercado, num ambiente diferente do habitual, fora do âmbito estrito da supervisão e da fiscalização, com alguma aproximação e informalidade, que propicia a apresentação e a apreciação dos resultados da aplicação da tecnologia a áreas de negócio tão reguladas como são as do setor segurador.

O sucesso desta iniciativa é inquestionável, tendo, em 2023, sido preparado o lançamento da 5ª Edição do Portugal FINLAB, o qual teve lugar a 15 de janeiro de 2024.

Ao longo das quatro edições, com um ou dois *batches* cada uma, já foi ultrapassada a centena de candidaturas, nacionais e internacionais, sendo vasto o leque de matérias abrangidas. Neste ponto, cabe destacar a existência de um número significativo de projetos intersetoriais, que combinam várias atividades financeiras (por exemplo, financiamento colaborativo e *tokens* ou pagamentos e serviços de intermediação de seguros). Estes projetos, pela sua complexidade e diversidade, são os que mais desafios colocam às Autoridades. Por outro lado, são também os que mais proporcionam oportunidades para uma avaliação e contribuição conjunta para o desenvolvimento de negócios e/ou projetos *FinTech* em conformidade com o quadro legal e regulamentar.

Pode ser encontrado, no site do Portugal FINLAB⁶⁴ e, especialmente, nos relatórios que, no final de cada edição⁶⁵, são publicados, informação detalhada sobre cada uma das edições, sobre os projetos selecionados, bem como sobre o que tanto inovadores, como reguladores, têm testemunhado sobre este facilitador de inovação.

European Forum for Innovation Facilitators

Em 2019, ao nível da União Europeia, foi criado o *European Forum for Innovation Facilitators*. Nascido de uma iniciativa conjunta da Comissão Europeia e das Autoridades de supervisão europeias (EIOPA, EBA e ESMA), congrega os facilitadores de inovação europeus, com o principal objetivo de promover a partilha de experiências, de modo que a aprendizagem seja potenciada, principalmente em matérias ainda novas e fluidas, como são as da aplicação de tecnologias aos modelos de negócio do setor financeiro.

Assim, este fórum tem vindo, crescentemente, a criar uma proximidade entre as Autoridades de supervisão, participantes e dinamizadoras de facilitadores de inovação nas respetivas jurisdições, por forma a que, em conjunto, possam conhecer melhor as novas realidades que surgem nos diversos mercados e possam partilhar conhecimento que vão adquirindo através das iniciativas individuais e conjuntas que promovem.

Este fórum de inovadores dispõe já de informação muito relevante *online*⁶⁶, de que se destaca a lista dos facilitadores de inovação europeus, e os respetivos *links*⁶⁷.

⁶⁴ Disponível em <https://www.portugalfinlab.org/>

⁶⁵ Disponível em

1ª Edição https://www.portugalfinlab.org/_files/ugd/ca9a53_1912731fe10f45cdae67e798cc6923fb.pdf;

2ª Edição https://www.portugalfinlab.org/_files/ugd/ca9a53_217c4187d5bd4a5a9b377c6f6500e0ff.pdf;

3ª Edição https://www.portugalfinlab.org/_files/ugd/ca9a53_e6311209a49b48e7937a1ac667cdeeda.pdf;

4ª Edição https://www.portugalfinlab.org/_files/ugd/ca9a53_23b69aff613f4a719a98939583bb5f3e.pdf

⁶⁶ Disponível em <https://www.eba.europa.eu/european-forum-innovation-facilitators>

⁶⁷ Disponível em <https://www.eba.europa.eu/about-us/organisation-and-governance/governance-structure-and-decision-making/joint-committee/cross>

Destaca-se, também, um instrumento de grande importância para a comunicação e compreensão entre os interlocutores que desenvolvem a sua atividade em áreas fortemente ligadas à tecnologia, à digitalização e, de um modo mais amplo, à inovação: o “*EFIF taxonomy of Financial Innovation*”⁶⁸. Uma das grandes dificuldades sentidas por todos os que trabalham nestas matérias é a fluidez da terminologia utilizada, o que se deve, em grande parte, à novidade das matérias que, muitas vezes, ainda não apresentam contornos definidos reconduzíveis a uma denominação usualmente aceite.

Diretamente relacionada com o trabalho realizado, foi lançada, em 2022, a Plataforma Financeira Digital da União Europeia⁶⁹, que se tem vindo a desenvolver consideravelmente, sendo de destacar o novo “*Data Hub*”⁷⁰. Este disponibiliza alguma “*Synthetic Data*”⁷¹. Salienta-se, também, o novo mapa e lista das *FinTech* europeias⁷², que já inclui 4 303 entidades, suscetível de ser consultado *online* e que permite uma visão bastante abrangente sobre o panorama europeu de inovadores no setor financeiro.

InsurTech Task Force

A *InsurTech Task Force* (ITF) da EIOPA continuou a desenvolver um trabalho de grande importância, procurando reconhecer novas realidades e antecipar tendências no mercado de seguros e de fundos de pensões, resultantes do desenvolvimento da tecnologia e da digitalização.

Desde a sua criação, em 2018, os trabalhos desenvolvidos, usualmente em colaboração com outros grupos da EIOPA, bem como em conjunto com todas as Autoridades de supervisão europeias do setor financeiros, têm sido publicados, trazendo grandes benefícios, quer à regulação e à supervisão, quer ao mercado. Em áreas em que a novidade é a regra e a realidade está em constante e rápida alteração, é especialmente importante haver um contacto estreito entre todos os intervenientes, de modo que a inovação possa fluir, com um mínimo de riscos e um máximo de benefícios.

Os trabalhos da ITF, em 2023, incidiram, especialmente, sobre os temas relacionados com a IA, dada a eminência da finalização do processo legislativo europeu relativo ao Regulamento de Inteligência Artificial.

⁶⁸ Disponível em <https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2024-01/1f6d408b-7076-410c-833a-6ab49639cb53/Taxonomy%20of%20Financial%20Innovation%20-%20Matrix%20%2B%20Glossary.pdf>

⁶⁹ Disponível em <https://digital-finance-platform.ec.europa.eu/>

⁷⁰ Disponível em <https://digital-finance-platform.ec.europa.eu/data-hub>

⁷¹ Disponível em <https://digital-finance-platform.ec.europa.eu/data-hub/datasets>

⁷² Disponível em <https://digital-finance-platform.ec.europa.eu/eu-fintech-map>



V | ANÁLISE
AOS PROCESSOS
DE RECLAMAÇÃO E
OUTROS SERVIÇOS
DE APOIO AO
CONSUMIDOR



1. Reclamações

No presente capítulo é divulgada a análise relativa aos indicadores quantitativos mais relevantes no exercício do ano 2023 relativamente aos processos de reclamação recebidos e analisados pela ASF.

A esta divulgação acresce a informação estatística das reclamações dirigidas às entidades supervisionadas que decorre do dever de prestação de informação à ASF previsto na Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 julho. Esta análise inclui ainda a distribuição das reclamações por operador.

1.1. Reclamações analisadas pela ASF – procedimentos de gestão

Com o propósito de dar cumprimento ao estabelecido nos seus Estatutos, a ASF assegura a análise e a resposta às reclamações apresentadas contra as entidades supervisionadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, que se refiram a questões que não estejam pendentes noutras instâncias⁷³.

No âmbito das suas competências, a ASF considera a informação proveniente do tratamento das reclamações que lhe são diretamente dirigidas (RASf), tomando também conhecimento das reclamações que são apresentadas através do Livro de Reclamações, em formato Físico ou Eletrónico, estas dirigidas aos operadores, os quais têm o dever de responder à reclamação.

⁷³ 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.

Na sequência da aprovação da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e ao tratamento das reclamações na ASF, esta Autoridade procedeu a ajustes no procedimento associado ao tratamento de reclamações, com vista a aumentar a eficácia e a eficiência na gestão das reclamações.

Estes ajustamentos referem-se, essencialmente, ao requisito regulamentar de as reclamações deverem ser, em primeira instância, apresentadas junto da entidade reclamada antes de serem dirigidas à ASF, relevando ainda assinalar o enfoque dado, na norma regulamentar acima mencionada, à apresentação preferencial da reclamação através de formulário disponibilizado para o efeito no Portal do Consumidor desta Autoridade, no qual o reclamante é informado do procedimento a seguir para apresentar uma reclamação e de como aceder aos contactos das estruturas de governação no âmbito da conduta de mercado disponibilizadas pelas entidades supervisionadas, designadamente, empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões. Antes de submeter a reclamação, o reclamante é ainda convidado a consultar as questões mais frequentes (FAQs) colocadas sobre a atividade seguradora e de fundos de pensões.

Ainda com impacto na análise das reclamações, cumpre assinalar, em 2023, os ajustes efetuados ao tratamento das reclamações dirigidas às entidades supervisionadas via Livro de Reclamações, em particular, os que são apresentados via Plataforma Digital Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), no sítio na *Internet* da Direção-Geral do Consumidor (DGC)⁷⁴.

A evolução verificada no número de reclamações submetidas aos operadores via LRE tem sido muito significativa, pelo que entendeu esta Autoridade dar seguimento à adequação dos procedimentos no tratamento desta tipologia de reclamações, conforme partilhado em publicações anteriores.

Neste contexto, a partir do final de julho de 2022, a generalidade das reclamações apresentadas via LRE deixaram de ser consideradas individualmente para análise e resposta da ASF, passando a ser analisadas por amostragem, de acordo com uma metodologia definida por regras de representatividade que visam a segmentação das variáveis que caracterizam os processos (*i.e.* matérias objeto de reclamação, segmentos de seguro, entidades supervisionadas alvo da reclamação, sentido do desfecho da resposta ao reclamante), conjuntamente com ponderações associadas à relevância das reclamações em termos da conduta do mercado.

⁷⁴ Disponível em <http://www.livroreclamacoes.pt/>

Resulta deste enquadramento, assim como da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, que apenas devem ser analisadas individualmente pela ASF as reclamações cuja análise do operador não foi satisfatória para o reclamante ou relativamente às quais o reclamante não tenha obtido resposta. Se da análise dos elementos fornecidos pelo reclamante, incluindo a posição da entidade reclamada, não resultar a necessidade de contacto, a ASF esclarece desde logo o reclamante acerca do quadro legal e contratual aplicável e sobre os meios de resolução do conflito ao seu dispor. Nos restantes casos promove contactos com a entidade reclamada, dos quais pode resultar a alteração da posição inicialmente assumida pela mesma.

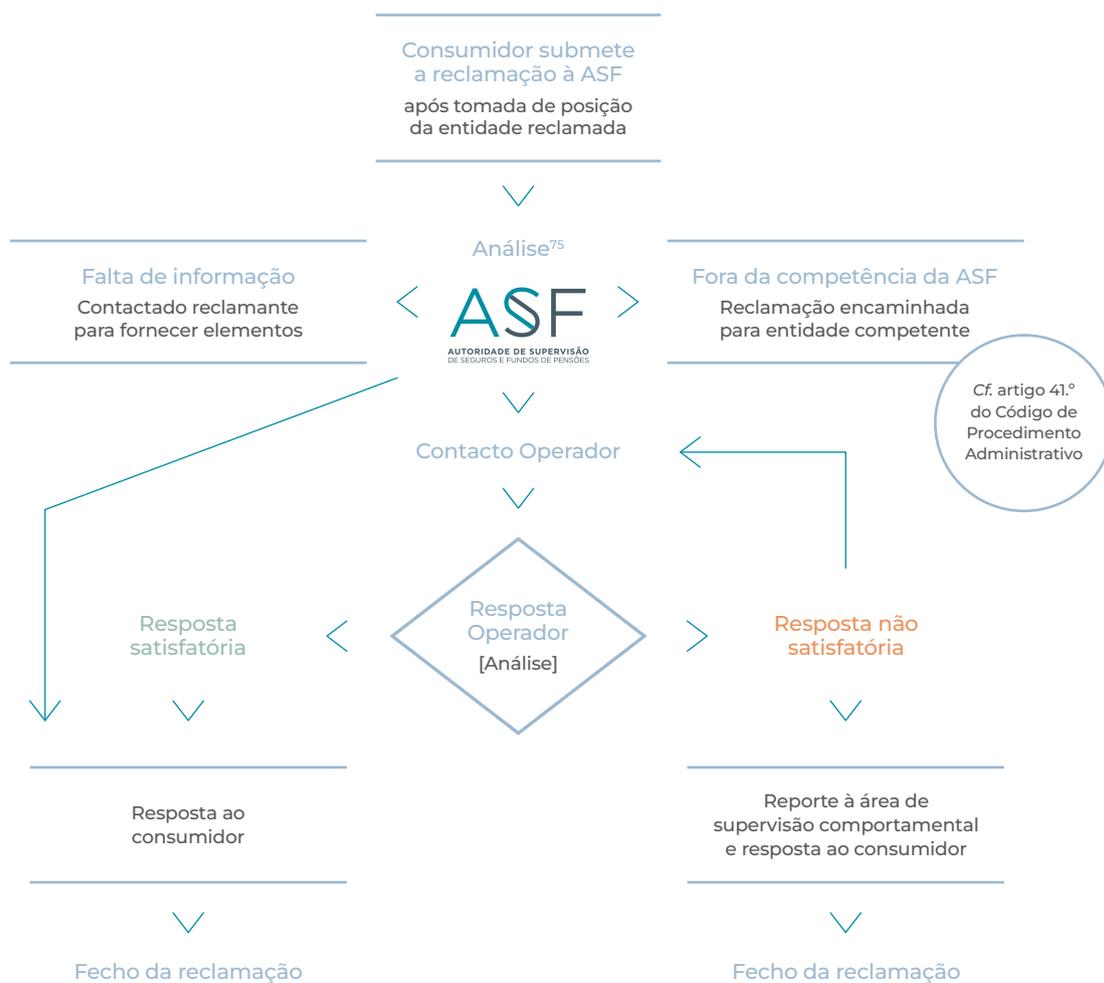
No âmbito do procedimento estabelecido para a gestão e análise de reclamações, a atuação da ASF visa, essencialmente:

- / contribuir para a resolução do problema que subjaz à reclamação através de uma tentativa de conciliação dos interesses das partes envolvidas (reclamante e operador);
- / disponibilizar ao reclamante 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.

Adicionalmente, é de sublinhar que da apreciação de uma reclamação pode resultar uma análise ou a realização de diligências pela ASF em sede 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.

A Figura 3, apresenta uma síntese do procedimento de gestão de reclamações estabelecido no caso das RASF e, quando aplicável, com as devidas adaptações, às reclamações recebidas via LR.

FIGURA 3
PROCEDIMENTO NA GESTÃO DE PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO



⁷⁵ Esta fase inclui uma análise prévia, com vista a conferir se a reclamação deve ser admitida para a análise pela ASF, de acordo com os requisitos previstos legalmente. Assim, são excluídos da análise pela ASF as reclamações: (i) cuja matéria foi, ou ainda se encontra a ser discutida em tribunal; (ii) com conteúdo vexatório; e (iii) que padeçam dos elementos essenciais à análise, devendo ser confirmados os requisitos normativos que exigem que a reclamação tenha sido respondida ou apresentada ao operador sem resposta e os casos em que a reclamação é apresentada por procurador, sendo necessário verificar a existência de procuração junta ao processo.

1.2. Dados estatísticos das reclamações tratadas pela ASF

Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, a ASF divulga informação estatística de carácter semestral referente aos processos de reclamação tratados por esta Autoridade, através das publicações seguintes, disponíveis no sítio da ASF na *Internet*⁷⁶:

Relatório de Gestão de Reclamações

Primeiro Semestre



Relatório de Gestão de Reclamações

Segundo Semestre



O presente Relatório publica a informação estatística em linha com a metodologia adotada na publicação “Relatório de Gestão de Reclamações – Segundo Semestre 2023” e reflete, desta forma, os ajustamentos atrás identificados.

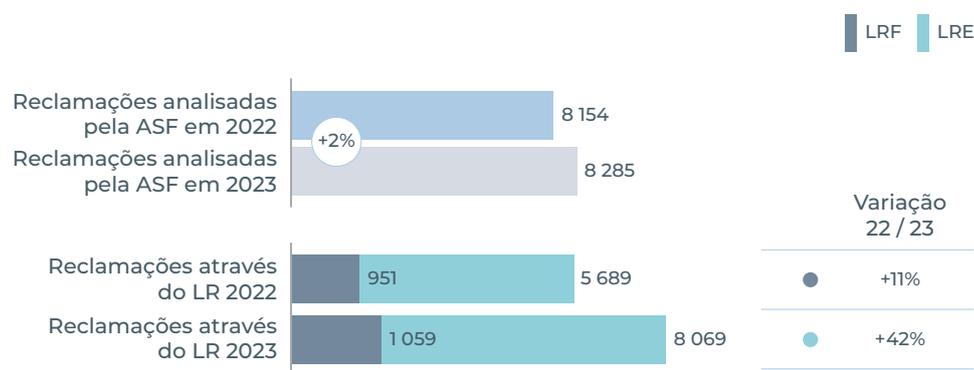
Assim, os dados que se seguem correspondem à informação estatística do universo de processos individualmente analisados pela ASF durante o ano 2023, sendo feita alusão à perspetiva comparativa apenas quando pertinente para a análise qualitativa da informação estatística, e quando assegurada a sua comparabilidade. De facto, não é possível uma comparação com o período homólogo para todos os indicadores, dada a alteração de metodologia da análise de processos já detalhada anteriormente.

⁷⁶ As diversas edições das Publicações encontram-se disponíveis em [Publicações ASF Gestão de Reclamações](#)

1.2.1. Reclamações recebidas e analisadas por tipologia de processo e via de receção

Em 2023, a ASF analisou e encerrou 8 285 processos de reclamação, tendo tomado conhecimento de 9 128 reclamações através do LR das entidades supervisionadas, 8 069 (88%) das quais submetidas através do respetivo LRE (gráfico 32).

GRÁFICO 32
RECLAMAÇÕES ANALISADAS PELA ASF E RECLAMAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES | 2023



No gráfico 33 pode ser verificada a informação que corresponde aos processos de reclamação analisados pela ASF em função do meio / via de receção utilizado pelos reclamantes para apresentar uma reclamação.

Tendo em consideração as reclamações apresentadas diretamente à ASF, destaca-se, como via de receção principal dos processos analisados, o Portal do Consumidor da ASF, através do qual foram submetidos 1 637 processos. Esta via possibilita o acesso, pelo potencial reclamante, a informação que visa o esclarecimento das questões mais frequentes (FAQs) colocadas sobre a atividade seguradora e de fundos de pensões, informação destacada no contexto do ponto 1.1 referente aos procedimentos na gestão e tratamento das reclamações pela ASF.

MEIO / VIA DE RECEÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ANALISADAS PELA ASF | 2023

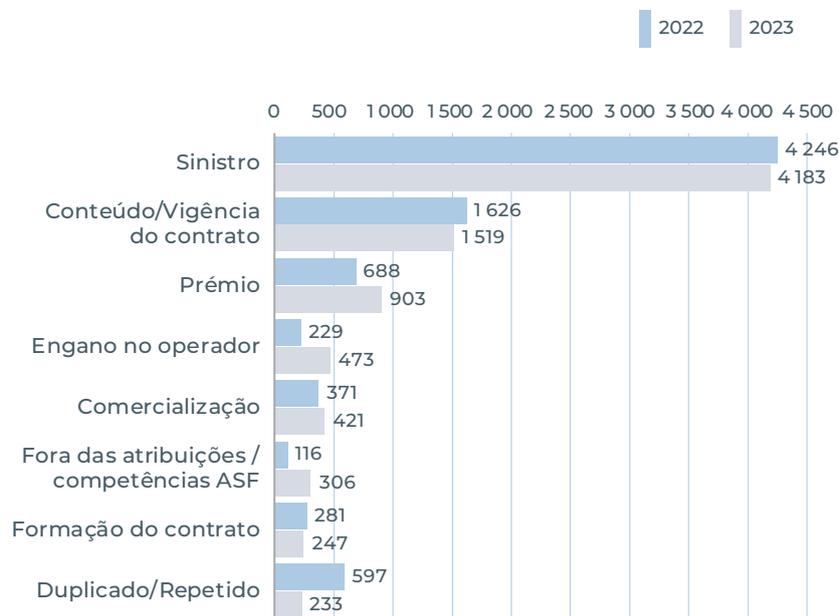


1.2.2. Reclamações analisadas por matéria e ramo de seguro objeto de reclamação

Observa-se no gráfico 34 que o tema “Sinistro” continua a ser o que registra um maior número de reclamações (4 183), correspondendo a 50% do total das reclamações analisadas e concluídas. Seguem-se as reclamações que incidem sobre o “Conteúdo / Vigência do contrato” (1 519), representando 18% do total de processos de reclamação analisados.

GRÁFICO 34

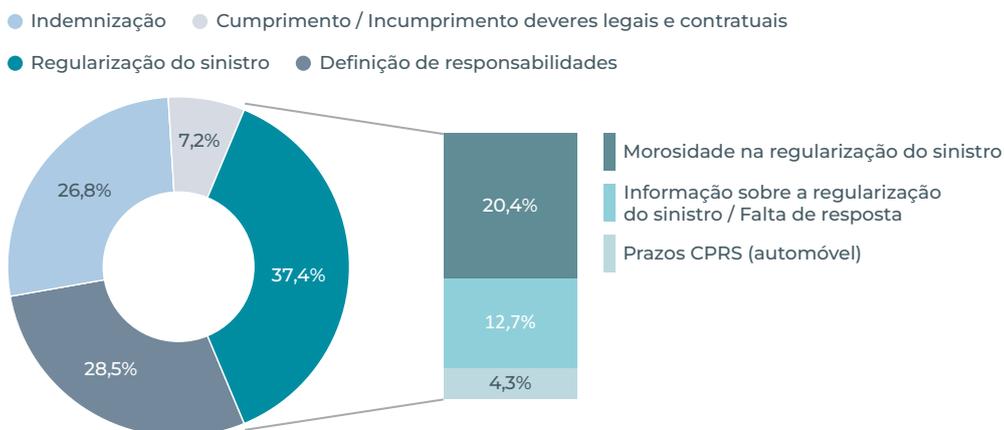
DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ANALISADAS POR MATÉRIA OBJETO DE RECLAMAÇÃO | 2023



No que respeita à matéria “Sinistro”, as reclamações englobam questões acerca da “Regularização do sinistro” (37%), da “Indemnização” (27%), da “Definição de responsabilidades” (29%), bem como do “Cumprimento / Incumprimento deveres legais e contratuais” (7%). No âmbito da “Regularização do sinistro”, assinala-se a morosidade como a principal causa para apresentação de uma reclamação (gráfico 35).

GRÁFICO 35

MATÉRIA “SINISTRO” – DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ANALISADAS | 2023



O quadro 18 considera as reclamações por ramos e tipos de seguros e evidencia que as reclamações referentes aos ramos Não Vida continuam a assumir a maior percentagem (77%) no total dos processos de reclamação analisados.

De igual forma, mantém-se a tendência do segmento / produto mais reclamado ser o seguro automóvel, com 31% do total de processos analisados, não afetando esta posição a tipologia de processo (RASf vs LR), seguido do seguro de incêndio e outros danos, com um peso de 16% no total de reclamações.

Por seu turno, 12% dos processos de reclamação analisados respeitaram a seguros e produtos do ramo Vida, com o seguro de Vida a representar 8% do total das reclamações analisadas. Em termos de fundos de pensões, as reclamações representam valores pouco expressivos, ou seja, 1% no total dos processos analisados.

QUADRO 18
DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ANALISADAS POR RAMOS / SEGMENTOS DE SEGUROS
| 2023

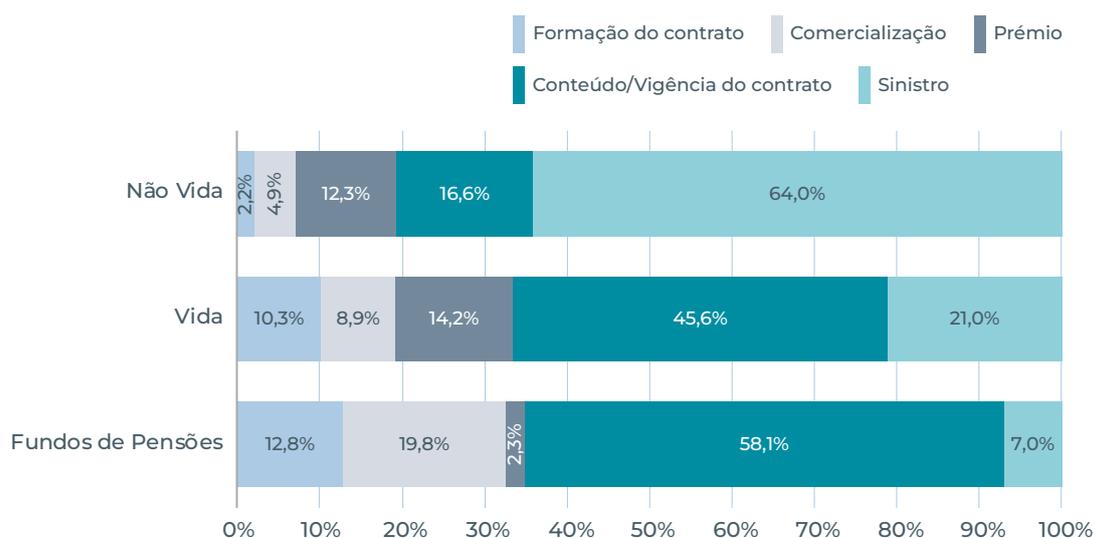
Segmentos / Produtos	2023		Variação 2022 / 2023	RASf		LR	
	Quantidade	Porcentagem		Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Não Vida	6 388	77,1%	-0,4%	1 917	82,8%	4 471	74,9%
Seguro automóvel	2 611	31,5%	-9,1%	920	39,8%	1 691	28,3%
Seguro de incêndio e outros danos	1 351	16,3%	-9,0%	504	21,8%	847	14,2%
Seguro de saúde	638	7,7%	-0,6%	143	6,2%	495	8,3%
Seguro de perdas pecuniárias	793	9,6%	118,5%	59	2,5%	734	12,3%
Seguro de acidentes de trabalho	448	5,4%	-12,2%	78	3,4%	370	6,2%
Seguro de assistência	193	2,3%	14,2%	71	3,1%	122	2,0%
Seguro de acidentes pessoais	176	2,1%	44,3%	63	2,7%	113	1,9%
Seguro de responsabilidade civil	163	2,0%	-29,1%	73	3,2%	90	1,5%
Outros	15	0,2%	-31,8%	6	0,3%	9	0,2%

continua...

Segmentos / Produtos	2023		Variação 2022 / 2023	RAS F		LR	
	Valor	%		Valor	%	Valor	%
Vida	990	11,9%	12,5%	322	13,9%	668	11,2%
Seguro de vida	640	7,7%	2,7%	216	9,3%	424	7,1%
PPR/E	234	2,8%	38,5%	59	2,5%	175	2,9%
Operações de capitalização	84	1,0%	10,5%	33	1,4%	51	0,9%
Seguros ligados a fundos de investimento	32	0,4%	166,7%	14	0,6%	18	0,3%
Fundos de Pensões	87	1,1%	19,2%	54	2,3%	33	0,6%
Não se Aplica	820	9,9%	4,5%	21	1,0%	799	13,3%
Total geral	8 285	100,0%	1,6%	2 314	100,0%	5 971	100,0%

Tendo como referência o cruzamento das variáveis, “matéria analisada” e “tipo de seguro”, a análise ao gráfico 36 permite verificar que a matéria “Sinistro” predomina nos processos analisados no âmbito dos ramos Não Vida (64%); em contrapartida, as matérias cujo objeto da reclamação se relaciona com a temática “Conteúdo / Vigência do contrato” assumem maior destaque nos ramos Vida (46%) e Fundos de Pensões (58%).

GRÁFICO 36
DISTRIBUIÇÃO DAS MATÉRIAS OBJETO DE ANÁLISE POR RAMO DE SEGURO / PRODUTO | 2023⁷⁷

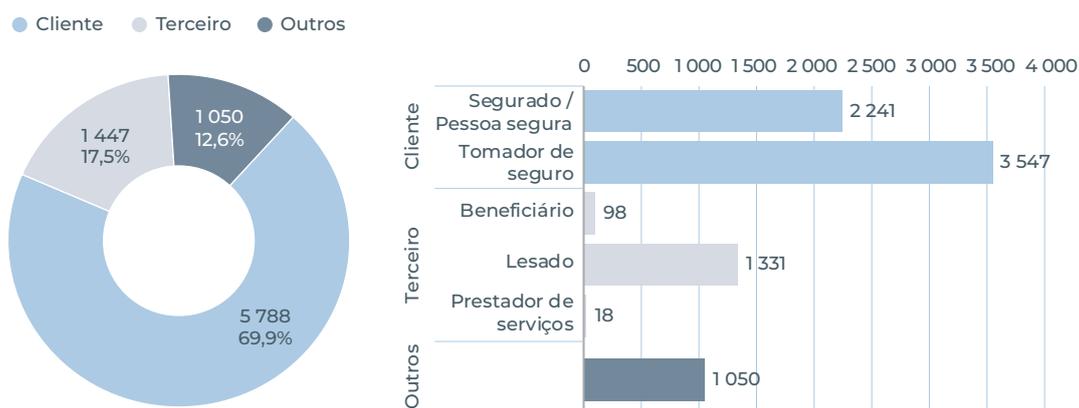


⁷⁷ Corresponde ao universo de reclamações com matéria efetiva em análise.

1.2.3. Reclamações analisadas por tipo de reclamante

Das reclamações analisadas em 2023, 70% foram apresentadas pelo cliente do operador, maioritariamente na qualidade de tomador de seguro, e apenas 18% foram apresentadas por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguros (gráfico 37).

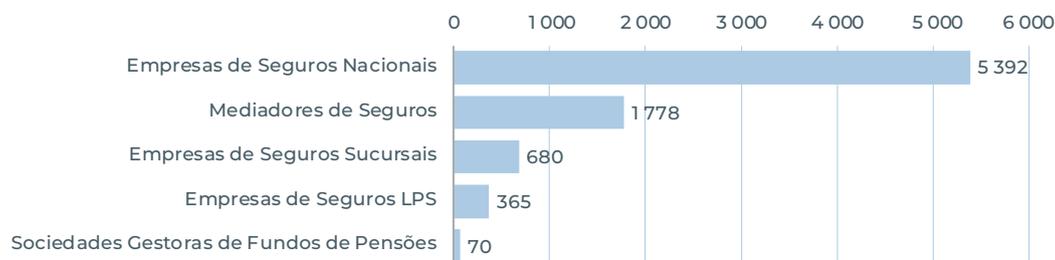
GRÁFICO 37
DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ANALISADAS POR TIPO DE RECLAMANTE | 2023



1.2.4. Reclamações analisadas por tipo de operador

Em 2023, e devido à sua maior predominância no mercado, as empresas de seguros nacionais foram as entidades mais reclamadas, com 65% dos processos, seguidas dos mediadores de seguros (22%), das empresas de seguros sucursais (8%) e das empresas que exercem atividade em Portugal em regime de LPS (4%). Por seu turno, as reclamações apresentadas contra as sociedades gestoras de fundos de pensões representaram 1% das reclamações analisadas e concluídas pela ASF (gráfico 38).

GRÁFICO 38
DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ANALISADAS POR TIPO DE OPERADOR | 2023

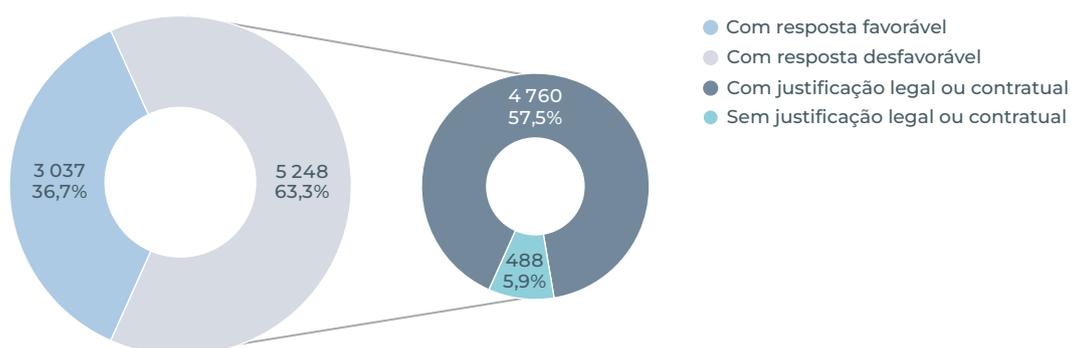


1.2.5. Desfecho dos processos de reclamação

Importa salientar que, dos processos analisados e concluídos pela ASF, 37% das reclamações tiveram resposta favorável ao reclamante. As respostas desfavoráveis ao reclamante representam 63% dos casos analisados, sendo, todavia, de sublinhar que 57% dessas respostas tiveram por base uma justificação legal ou contratual, e que apenas 6% não foram resolvidas (gráfico 39).

Nestes casos, e não obstante o exercício das competências da ASF, o reclamante dispõe de mecanismos alternativos para a resolução de litígios, podendo, em última instância, recorrer aos tribunais. Este recurso também se coloca quando as reclamações se reconduzem a matéria estritamente probatória.

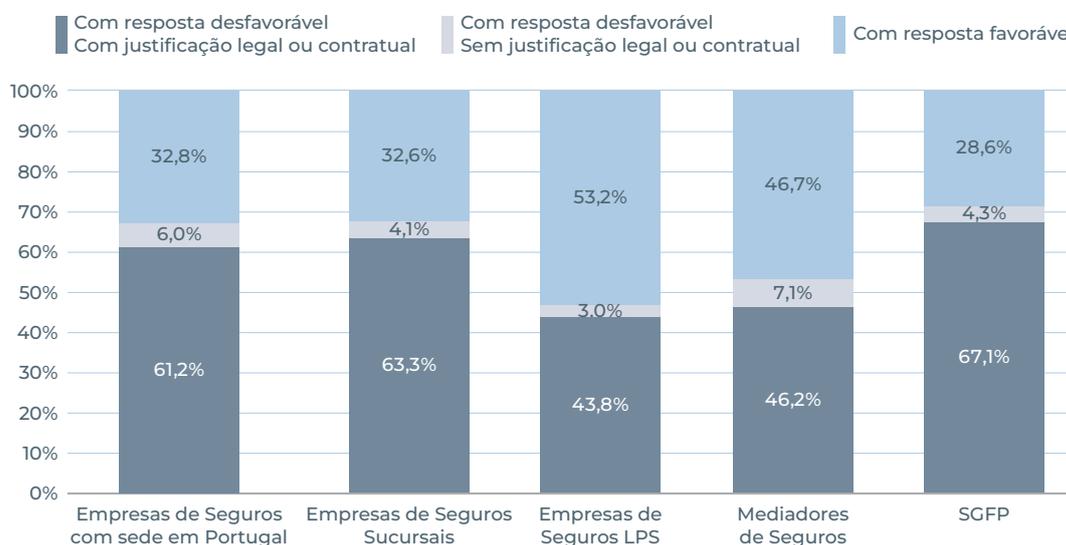
GRÁFICO 39
SENTIDO DO DESFECHO DOS PROCESSOS ANALISADOS E CONCLUÍDOS – RESPOSTA FAVORÁVEL / DESFAVORÁVEL COM JUSTIFICAÇÃO LEGAL OU CONTRATUAL | 2023



Tendo como referência o tipo de entidade supervisionada, os mediadores de seguros mostram uma maior percentagem de processos com resposta desfavorável sem justificação legal ou contratual (7%), seguidos das empresas de seguros com sede em Portugal (6%), das sociedades gestoras de fundos de pensões e das sucursais de empresas de seguros (ambas com cerca de 4%), e, por fim, as empresas de seguros LPS com 3% (gráfico 40).

GRÁFICO 40

DESFECHO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ANALISADOS COM RESPOSTA DESFAVORÁVEL POR TIPO DE ENTIDADE SUPERVISIONADA – JUSTIFICAÇÃO LEGAL OU CONTRATUAL | 2023



2. Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros e fundos de pensões

2.1. Empresas de Seguros

Para efeitos de supervisão da conduta de mercado, o artigo 27.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.

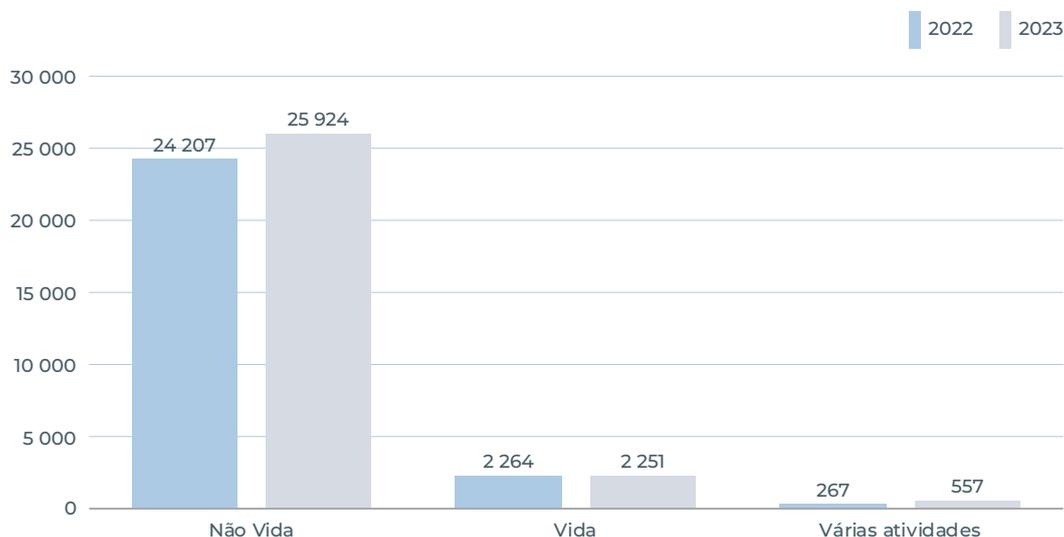
Da apreciação destes relatórios concluiu-se que, durante o ano de 2023, foram apreciadas pelas empresas de seguros 28 732 reclamações (mais 7,5% face a 2022), verificando-se um aumento de 3 p.p. nos casos com resposta favorável aos reclamantes e que representaram 38% do total das reclamações (quadro 19).

QUADRO 19
DESFECHO DAS RECLAMAÇÕES APRECIADAS | 2022 – 2023

		2022		2023
Respostas favoráveis	9 287	34,7%	10 845	37,7%
Respostas desfavoráveis	17 451	65,3%	17 887	62,3%
Reclamações apreciadas (encerradas)	26 738	100,0%	28 732	100,0%

Em 2023, sem registo de alterações significativas, manteve-se a tendência de as reclamações apreciadas incidirem maioritariamente sobre os seguros dos ramos Não Vida, representando 90% do total das reclamações. (gráfico 41).

GRÁFICO 41
RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMOS | 2022 – 2023



Ramos Não Vida

Face ao ano anterior, o número de reclamações apreciadas no segmento de negócio Não Vida aumentou 7% (quadro 20).

O seguro automóvel foi aquele que registou o maior número de reclamações apresentadas (37% do total), seguido pelo seguro de doença (19%), pelo seguro de incêndio e outros danos (17%) e pelo seguro de assistência (15%). O conjunto das reclamações destes quatro seguros representou 88% do total das reclamações.

Face ao período anterior, verificou-se um aumento do peso das reclamações do seguro de incêndio e outros danos (2,6 p.p.) no total do negócio Não Vida. Em termos absolutos, o número de reclamações deste seguro aumentou 26% sendo o que mais contribuiu para o aumento das reclamações do total de Não Vida.

QUADRO 20
RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO – RAMOS NÃO VIDA | 2022 – 2023

		2022		2023
Automóvel	9 093	37,6%	9 675	37,3%
Doença	4 782	19,8%	4 824	18,6%
Incêndio e outros danos	3 584	14,8%	4 515	17,4%
Assistência	3 906	16,1%	3 840	14,8%
Acidentes	1 690	7,0%	1 745	6,7%
Perdas pecuniárias diversas	603	2,5%	762	2,9%
Responsabilidade civil geral	492	2,0%	478	1,8%
Restantes ramos Não Vida	57	0,2%	85	0,3%
Total	24 207	100,0%	25 924	100,0%

Relativamente ao desfecho ([quadro 21](#)), em 2023, 38% das reclamações apreciadas no âmbito dos ramos Não Vida resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes (mais 2,5 p.p. do que no período anterior). O desfecho favorável face ao total foi superior nas reclamações relativas aos seguros de assistência (47%), automóvel (40%) e doença (40%).

Comparando com o período anterior, destaca-se o aumento de incidência das reclamações com desfecho favorável no seguro de acidentes (5,8 p.p.), no seguro de incêndio e outros danos (5,6 p.p.) e a diminuição no seguro automóvel (-4,1, p.p.).

QUADRO 21

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO E POR DESFECHO – RAMOS NÃO VIDA | 2022 – 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Automóvel	9 093	36,1%	63,9%	9 675	40,2%	59,8%
Doença	4 782	39,4%	60,6%	4 824	39,7%	60,3%
Incêndio e outros danos	3 584	25,4%	74,6%	4 515	31,0%	69,0%
Assistência	3 906	46,9%	53,1%	3 840	46,5%	53,5%
Acidentes	1 690	28,0%	72,0%	1 745	33,8%	66,2%
Perdas pecuniárias diversas	603	14,8%	85,2%	762	17,3%	82,7%
Responsabilidade civil geral	492	28,7%	71,3%	478	29,9%	70,1%
Restantes ramos Não Vida	57	36,8%	63,2%	85	36,5%	63,5%
Total	24 207	35,7%	64,3%	25 924	38,1%	61,9%

Quanto aos motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas (quadro 22), os mais relevantes são os relacionados com os “Sinistros” (58%) e com o “Conteúdo / Vigência do contrato” (20%). Face ao período anterior, o peso das reclamações relacionadas com os sinistros aumentou (4,5 p.p.) e o peso das relacionadas com “Conteúdo / Vigência do contrato” diminuiu (-3,6 p.p.).

QUADRO 22

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO – RAMOS NÃO VIDA | 2022 – 2023

	2022		2023	
Sinistros	12 951	53,5%	15 047	58,0%
Conteúdo / Vigência do contrato	5 746	23,7%	5 220	20,1%
Comercialização	2 873	11,9%	2 751	10,6%
Formação do contrato	1 427	5,9%	1 665	6,4%
Prémio	1 210	5,0%	1 241	4,8%
Total	24 207	100,0%	25 924	100,0%

Face ao total, verifica-se que o desfecho favorável foi superior nas reclamações relacionadas com aspetos ligados à comercialização (66%) e à formação do contrato (46%). As matérias “Conteúdo / Vigência do contrato” e “Prémio” apresentam percentagens de reclamações com desfecho favorável ao reclamante inferiores (quadro 23).

Comparando com o período anterior verificou-se um aumento do peso das reclamações com desfecho favorável para o reclamante nas matérias “Comercialização” (10,8 p.p.), “Formação do contrato” (4,5 p.p.) e “Sinistros” (2,5 p.p.).

QUADRO 23
RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO E POR DESFECHO – RAMOS NÃO VIDA | 2022 – 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Sinistros	12 951	32,4%	67,6%	15 047	34,9%	65,1%
Conteúdo / Vigência do contrato	5 746	32,3%	67,7%	5 220	31,9%	68,1%
Comercialização	2 873	54,8%	45,2%	2 751	65,6%	34,4%
Formação do contrato	1 427	41,1%	58,9%	1 665	45,6%	54,4%
Prémio	1 210	34,5%	65,5%	1 241	32,5%	67,5%
Total	24 207	35,7%	64,3%	25 924	38,1%	61,9%

Ramo Vida⁷⁸

Em comparação com o período homólogo, não se verificaram variações significativas no número de reclamações apreciadas no segmento de negócio Vida, representando as reclamações relacionadas com os seguros não ligados – excluindo PPR – 68% do total de reclamações apreciadas (quadro 24).

Verificou-se um aumento no peso das reclamações relacionadas com os seguros não ligados – PPR (4,6 p.p.) e uma diminuição no peso das reclamações relacionadas com os seguros ligados – excluindo PPR (-4 p.p.).

⁷⁸ O mapa de reporte RGR com referência a 2023 apresenta uma nova segmentação do ramo Vida. Por uma questão de comparabilidade com o período anterior, manteve-se o nível de segmentação, esta prevista a sua atualização no próximo ano.

QUADRO 24

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO – RAMO VIDA | 2022 – 2023

		2022		2023	
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	1 516	67,0%	1 522	67,6%	
Seguro vida não lig. - PPR	247	10,9%	350	15,5%	
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	362	16,0%	271	12,0%	
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	137	6,1%	107	4,8%	
Operações de Capitalização Ligadas	2	0,1%	1	0,0%	
Operações de Capitalização Não Ligadas	-	-	-	-	
	2 264	100,0%	2 251	100,0%	

Relativamente ao ramo Vida, 30% das reclamações apreciadas resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes, representando um aumento de 8,7 p.p. face ao período anterior (quadro 25). Tendo por base os valores totais, observaram-se mais desfechos favoráveis nas reclamações relativas aos seguros não ligados – PPR (46%) e menos nas relativas aos seguros ligados – excluindo PPR e (13%) e nos seguros ligados – PPR (14%). Face ao período anterior, o peso das respostas favoráveis aos reclamantes diminuiu nos seguros ligados – PPR (-19 p.p.) e aumentou nos seguros não ligados – PPR (28 p.p.) e nos seguros não ligados – excluindo PPR (8,1 p.p.).

QUADRO 25

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO E POR DESFECHO – RAMO VIDA | 2022 – 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	1 516	22,0%	78,0%	1 522	30,2%	69,8%
Seguro vida não lig. - PPR	247	18,2%	81,8%	350	45,7%	54,3%
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	362	14,1%	85,9%	271	13,3%	86,7%
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	137	33,6%	66,4%	107	14,0%	86,0%
Operações de Capitalização Ligadas	2	0,0%	100,0%	1	0,0%	100,0%
Total	2 264	21,0%	79,0%	2 251	29,8%	70,2%

À semelhança do período anterior, os principais motivos na origem das reclamações apresentadas estiveram relacionados com o “Conteúdo / Vigência do contrato” (40%) e com “Sinistros” (35%), conforme observado no quadro 26.

É de assinalar um aumento (6,9 p.p.) no peso das matérias relacionados com “Conteúdo / Vigência do contrato” e uma diminuição (-8,4 p.p.) no peso das matérias respeitantes à “Formação do contrato”.

QUADRO 26
RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO – RAMO VIDA | 2022 – 2023

		2022		2023	
Conteúdo / Vigência do contrato	745	32,9%	896	39,8%	
Sinistros	718	31,7%	787	35,0%	
Prémio	368	16,3%	335	14,9%	
Formação do contrato	344	15,2%	152	6,8%	
Comercialização	89	3,9%	81	3,6%	
Total	2 264	100,0%	2 251	100,0%	

Tendo como referência o total das reclamações de Vida, o desfecho favorável foi superior nas reclamações relacionadas com a “Comercialização” (47%) e com “Sinistros” (34%) (quadro 27).

Face a 2022, o peso das reclamações com desfecho favorável ao reclamante aumentou na generalidade das matérias, destacando-se as matérias relacionadas com “Sinistros” (17 p.p.) e com “Comercialização” (13,2 p.p.).

QUADRO 27
RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO E POR DESFECHO – RAMO VIDA | 2022 – 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Conteúdo / Vigência do contrato	745	18,9%	81,1%	896	26,7%	73,3%
Sinistros	718	16,7%	83,3%	787	33,5%	66,5%
Prémio	368	23,4%	76,6%	335	25,1%	74,9%
Formação do contrato	344	28,8%	71,2%	152	29,6%	70,4%
Comercialização	89	33,7%	66,3%	81	46,9%	53,1%
Total	2 264	21,0%	79,0%	2 251	29,8%	70,2%

2.2. Entidades gestoras de fundos de pensões

É de assinalar, pela sua importância, o facto de a Norma de Conduta de Mercado ter estendido os deveres de reporte em matéria de reclamações às entidades gestoras, sendo que, de acordo com o artigo 27.º, estas devem também 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.

O relatório relativo à gestão de reclamações dirigidas às entidades gestoras foi remetido pela segunda vez à ASF com referência a 2023, sendo já possível analisar a informação numa perspetiva comparativa anual (quadro 28).

Em 2023, as entidades gestoras apreciaram 156 reclamações, mais 12% face ao período anterior. 87% das reclamações foram relativas aos fundos de pensões abertos, observando-se um aumento (13,9 p.p.), motivado por um crescimento das reclamações das adesões coletivas, que representaram, em 2023, 32% do total. As adesões individuais representaram 55% do total das reclamações (-6,7 p.p.)

QUADRO 28
RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR FUNDOS / ADESÃO – FUNDOS DE PENSÕES | 2022 – 2023

		2022		2023
Fundos de Pensões Fechados	38	27,3%	21	13,5%
Benefício Definido	12	8,6%	8	5,1%
Contribuição Definida	21	15,1%	12	7,7%
Mistos	5	3,6%	1	0,6%
Fundos de Pensões Abertos	101	72,7%	135	86,5%
Adesões Coletivas	16	11,5%	50	32,1%
Benefício Definido	0	0,0%	3	1,9%
Contribuição Definida	16	11,5%	47	30,1%
Adesões Individuais	85	61,2%	85	54,5%
Adesões Individuais - excluindo PPR / PPA	69	49,6%	48	30,8%
Adesões Individuais - PPR / PPA	16	11,5%	37	23,7%
Total	139	100,0%	156	100,0%

35% das reclamações apreciadas resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. À semelhança do período anterior, o desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos fundos de pensões abertos, adesões coletivas (56%), de acordo com o apresentado no quadro 29.

QUADRO 29

**RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR FUNDO / ADESÃO E DESFECHO – FUNDOS DE PENSÕES
| 2023**

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Fundos de Pensões Fechados	38	31,6%	68,4%	21	23,8%	76,2%
Benefício Definido	12	16,7%	83,3%	8	12,5%	87,5%
Contribuição Definida	21	38,1%	61,9%	12	25,0%	75,0%
Mistos	5	40,0%	60,0%	1	100,0%	0,0%
Fundos de Pensões Abertos	101	32,7%	67,3%	135	36,3%	63,7%
Adesões Coletivas	16	68,8%	31,3%	50	56,0%	44,0%
Benefício Definido	0	0,0%	0,0%	3	66,7%	33,3%
Contribuição Definida	16	68,8%	31,3%	47	55,3%	44,7%
Adesões Individuais	85	25,9%	74,1%	85	24,7%	75,3%
Adesões Individuais - excl. PPR / PPA	69	26,1%	73,9%	48	29,2%	70,8%
Adesões Individuais - PPR / PPA	16	25,0%	75,0%	37	18,9%	81,1%
Total	139	32,4%	67,6%	156	34,6%	65,4%

Os principais motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas dizem respeito ao pagamento de benefícios, com questões relacionadas com prazos, termos e condições contratuais e transferências. Este último motivo registou o maior crescimento em termos absolutos face ao período anterior (quadro 30).

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO – FUNDOS DE PENSÕES | 2023

		2022		2023	
Pagamento de Benefícios - Prazo	21	15,1%	25	16,0%	
Termos e Condições Contratuais	20	14,4%	22	14,1%	
Transferências	8	5,8%	22	14,1%	
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Não envio da informação	7	5,0%	17	10,9%	
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Prazos	16	11,5%	14	9,0%	
Pagamento de Benefícios - Montante	7	5,0%	13	8,3%	
Pagamento de Benefícios - Forma de Pagamento	15	10,8%	7	4,5%	
Comercialização e Pagamento de Contribuições	3	2,2%	6	3,8%	
Gestão dos Fundos	3	2,2%	6	3,8%	
Custos e Encargos	0	0,0%	5	3,2%	
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Conteúdo da informação	17	12,2%	5	3,2%	
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento	2	1,4%	4	2,6%	
Outros	20	14,4%	10	6,4%	
Total	139	100,0%	156	100,0%	

O desfecho favorável ao reclamante foi superior nas reclamações relativas à prestação de informação a Participantes e Beneficiários – prazos, transferências e não envio de informação (quadro 31).

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO E DESFECHO – FUNDOS DE PENSÕES | 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Pagamento de Benefícios - Prazo	21	61,9%	38,1%	25	24,0%	76,0%
Termos e Condições Contratuais	20	10,0%	90,0%	22	22,7%	77,3%
Transferências	8	25,0%	75,0%	22	54,5%	45,5%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Não envio da informação	7	42,9%	57,1%	17	41,2%	58,8%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Prazos	16	50,0%	50,0%	14	57,1%	42,9%
Pagamento de Benefícios - Montante	7	0,0%	100,0%	13	30,8%	69,2%
Pagamento de Benefícios - Forma de Pagamento	15	20,0%	80,0%	7	28,6%	71,4%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	3	0,0%	100,0%	6	16,7%	83,3%
Gestão dos Fundos	3	0,0%	100,0%	6	33,3%	66,7%
Custos e Encargos	0	0,0%	0,0%	5	20,0%	80,0%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Conteúdo da informação	17	58,8%	41,2%	5	20,0%	80,0%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento	2	0,0%	100,0%	4	50,0%	50,0%
Outros	20	20,0%	80,0%	10	30,0%	70,0%
Total	139	32,4%	67,6%	156	34,6%	65,4%

3. Distribuição das reclamações apresentadas às empresas de seguros por operador

À semelhança da informação publicada no ano passado, nesta edição, a ASF publica a distribuição das reclamações abertas dirigidas às empresas de seguros durante o ano de 2023, considerando para tal os elementos de índole estatística incluídos no reporte regular de gestão de reclamações efetuado pelos operadores ao abrigo do artigo 21.º da Norma da Conduta de Mercado.

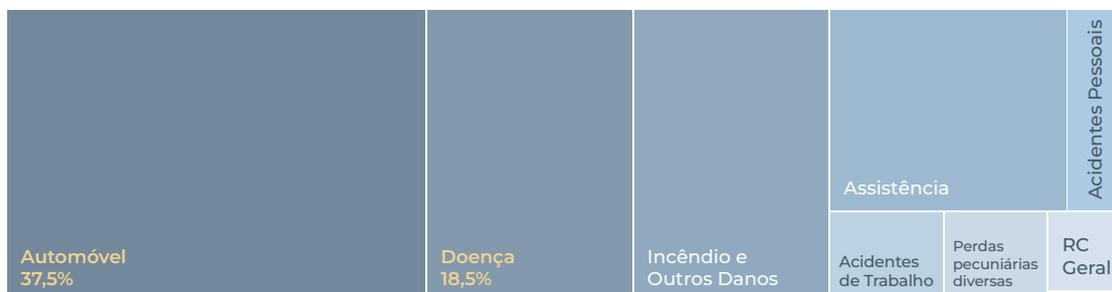
Com vista a garantir que se transmite informação abrangente de todo o setor segurador, publica-se, pela primeira vez, informação relativa ao negócio Vida, optando-se por apresentar o segmento com um maior número de reclamações dos ramos Não Vida, ou seja o seguro Automóvel, com 38% das reclamações, e do ramo Vida, neste caso o segmento dos seguros temporários sem participação nos resultados, com 47% total das reclamações ([gráfico 42](#)).

Adicionalmente, pela sua relevância atual, publica-se ainda a informação relativa ao ramo Doença, que representa 19% das reclamações de Não Vida.

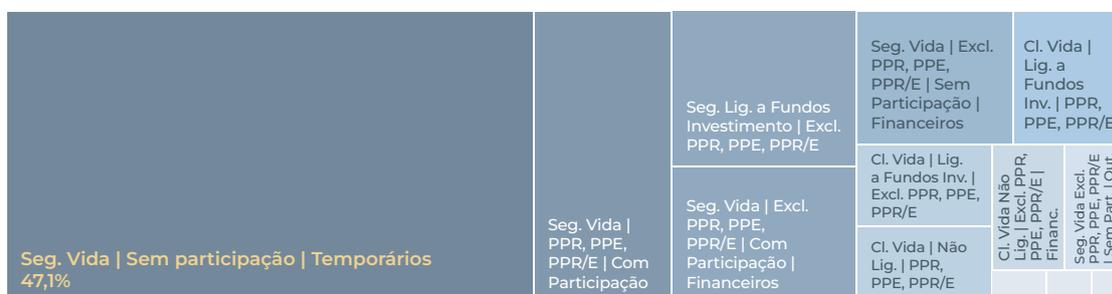
Pela sua relevância para o consumidor, a ASF tem dedicado uma atenção especial à recolha e publicação de informação relacionada com as reclamações, abrangendo a informação que decorre do tratamento das reclamações pela própria Autoridade e dos reportes das entidades supervisionadas. Estão a ser ponderadas novas iniciativas com vista a uma maior depuração daquela informação, procurando assegurar-se uma ainda maior transparência e comparabilidade, e a equacionar-se a divulgação de informação a outros segmentos de negócio.

DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS RAMOS NÃO VIDA E DO RAMO VIDA | 2023

Não Vida



Vida



Como já mencionado, os rácios que se apresentam consideram o número de reclamações dirigidas às empresas em 2023 e que foram reportadas à ASF relativas ao seguro Automóvel, ao ramo Doença e aos seguros temporários sem participação nos resultados, bem como as respetivas médias das unidades de risco (UR)⁷⁹, as quais correspondem a 1 000 veículos seguros no caso do primeiro caso a e 1 000 pessoas seguras nos dois últimos.

Para evitar a apresentação de rácios apurados com base num número não significativo de reclamações, apenas são apresentadas as empresas de seguros que foram objeto de dez ou mais reclamações, sem prejuízo de os valores a elas referentes terem sido considerados para a média do mercado em cada segmento de negócio.

No seguro Automóvel (gráfico 43), observa-se um rácio de mercado de 1,01 reclamações por 1 000 veículos seguros, considerando o universo de 9 682 reclamações e de 9,6 milhões de veículos seguros (média anual). Recorde-se que em 2022 aquele indicador era idêntico, 1,02 reclamações por 1 000 veículos seguros.

⁷⁹ Entre o início e o fim do período.

RÁCIO DAS RECLAMAÇÕES ABERTAS RELATIVAS AO RAMO AUTOMÓVEL / MÉDIA UR (1 000 VEÍCULOS SEGUROS) | 2023

	Rácio	Número de reclamações	Veículos seguros (milhares)
CA Seguros	0,12	26	213
Fidelidade	0,33	654	1 978
Generali Seguros	0,35	738	2 104
Liberty Seguros	0,44	500	1 126
Lusitania Seguros	0,77	310	402
Caravela	0,86	250	290
Mapfre Gerais	0,97	177	182
Victoria Seguros	0,98	145	148
Mercado	1,01	9 682	9 623
Via Directa	1,10	283	256
Allianz	1,21	659	546
Mapfre Santander	1,23	39	32
Una Seguros	1,84	179	97
Ageas Seguros	2,60	2 746	1 057
Euro Insurances dac	2,71	153	56
Zurich Insurance	2,98	2 561	859
Mudum Seguros	3,36	259	77

No ramo Doença, tendo-se presente que no caso das empresas pertencentes a um grupo económico, muitas vezes o consumidor reclama contra a empresa que tem maior visibilidade, apesar de a reclamação dever ser formalmente apresentada contra o operador com o qual mantém efetivamente contrato, o que desvirtua – por vezes significativamente – a informação divulgada, foi introduzido um ajustamento na identificação dos operadores.

Assim, passam a ser apresentados rácios agregados para os seguintes grupos de empresas que comercializam seguros de saúde:

- / O rácio do Grupo Fidelidade, que considera o conjunto de reclamações e de unidades de risco da Fidelidade, da Multicare e da Via Directa;
- / O rácio do Grupo Ageas, que considera o conjunto de reclamações e de unidades de risco da Ageas e da Médis.

No segmento de negócio em apreço⁸⁰ (gráfico 44), observa-se um rácio de mercado de 1,18 reclamações por 1 000 pessoas seguras, considerando o universo de 4 772 reclamações e de cerca de quatro milhões de pessoas seguras (média anual). Verifica-se uma pequena melhoria naquele rácio, uma vez que em 2022 se observou uma média de 1,29 reclamações por 1 000 pessoas seguras.

GRÁFICO 44
RÁCIO DAS RECLAMAÇÕES ABERTAS RELATIVAS AO RAMO DOENÇA / MÉDIA UR
(1 000 PESSOAS SEGURAS) | 2023

	Rácio	Número de reclamações	Pessoas seguras (milhares)
Una Seguros	0,14	14	101
Generali Seguros	0,24	141	593
Aegon Santander Seguros	0,38	51	133
Planicare	0,50	39	77
Grupo Fidelidade	0,66	810	1 222
Allianz	0,79	203	257
Lusitania Seguros	0,80	47	59
Victoria Seguros	0,95	148	156
Mercado	1,18	4 772	4 035
Real Vida	1,27	37	29
Chubb European	2,16	26	12
Grupo Ageas	2,35	1 706	727
Asisa Seguros	3,05	21	7
Cardif Divers	4,39	48	11
Mudum Seguros	5,80	472	81
MGEN	10,80	873	81

⁸⁰ Os rácios das reclamações do ramo Doença não são apresentados para diversos operadores, quer por terem recebido menos de 10 reclamações, quer por estarem em causa *outliers* (rácios comprovadamente desviantes face aos restantes operadores de mercado), que podem ser justificados pelo reduzido valor das unidades de risco (pessoas seguras), face à natureza do negócio, mas que carecem de melhor investigação, não compatível com a oportunidade da publicação deste Relatório. No entanto, os valores de mercado consideram a totalidade das reclamações e das unidades de risco dos operadores.

Finalmente, o seguro de Vida – Temporários sem participação nos resultados⁸¹ (gráfico 45) apresenta um rácio médio de 0,28 reclamações por 1 000 pessoas seguras, considerando o universo de 1 054 reclamações e de cerca de 3,7 milhões de pessoas seguras (média anual).

GRÁFICO 45

RÁCIO DAS RECLAMAÇÕES ABERTAS RELATIVAS AO SEGMENTO VIDA – TEMPORÁRIOS SEM PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS / MÉDIA UR (1 000 PESSOAS SEGURAS) | 2023

	Rácio	Número de reclamações	Pessoas seguras (milhares)
CA Vida	0,07	19	261
BPI Vida e Pensões	0,13	26	200
Generali Seguros	0,13	32	243
Ocidental Vida	0,16	104	637
Fidelidade	0,18	161	916
Mapfre Vida	0,20	10	49
MetLife Europe	0,25	98	390
GamaLife	0,25	102	404
Asisa Vida	0,28	10	35
Mercado	0,28	1 054	3 724
Real Vida	0,31	63	202
Prévoir Vie	0,32	13	41
Liberty Seguros	0,34	13	38
Santander Totta Vida	1,65	300	181
Ageas Vida	1,68	44	26

⁸¹ Tal como no ramo Doença, não são aqui apresentados os operadores com menos de 10 reclamações e os *outliers* a ser analisados. Os valores de mercado consideram a totalidade das reclamações e das unidades de risco dos operadores.

Na análise e interpretação dos rácios das reclamações, importa ter em conta os seguintes aspetos:

- / Os rácios consideram o número de reclamações recebidas pelas empresas no ano em análise e o respetivo número médio de unidades de risco, reportados pelos operadores à ASF.
 - / Um rácio de 2,45 no seguro Automóvel, por exemplo, significa que o operador tem aproximadamente 2,45 reclamações por cada 1 000 veículos seguros.
 - / Os operadores com maior dimensão tendem a receber um maior número de reclamações, quando comparados com os operadores de dimensão mais reduzida.
 - / Embora os rácios permitam comparar os vários operadores, devido à diferença da sua dimensão, uma ou duas reclamações por ano podem ter um impacto significativo no valor do rácio.
 - / Um rácio elevado não significa que a empresa tenha tido um bom desempenho.
 - / Embora os rácios possam fornecer informações a considerar ao escolher uma empresa de seguros, não devem constituir o único critério de escolha.
-

4. Serviços de apoio ao consumidor

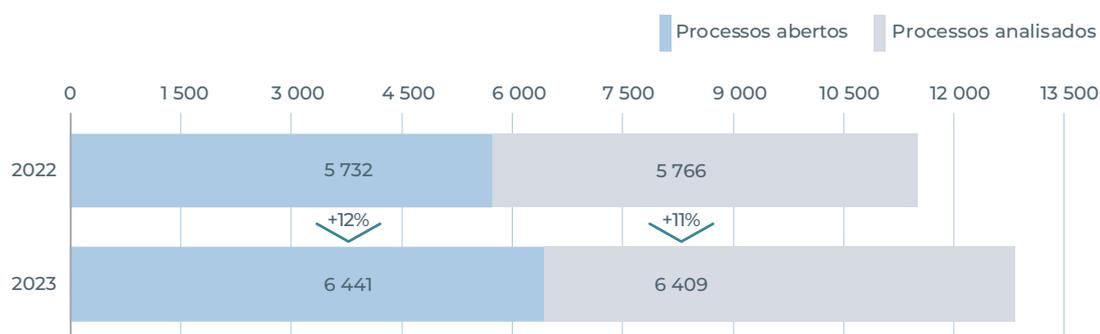
No âmbito do apoio ao consumidor, para além da análise e resposta das reclamações, são disponibilizados outros serviços pela ASF, designadamente a resposta a pedidos escritos de informação e esclarecimento sobre a atividade seguradora, de fundos de pensões, e de mediação de seguros, entre outros serviços.

4.1. Resposta a pedidos de informação e esclarecimentos escritos

Os pedidos de informação e de esclarecimento são, na sua maioria, respondidos pelo serviço de atendimento direto da ASF, através de respostas que procuram apresentar uma linguagem acessível ao consumidor.

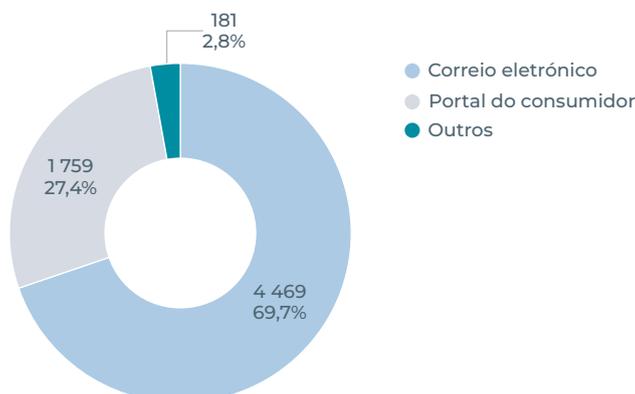
Com base nos dados do gráfico 46, constata-se que, entre períodos homólogos, verificou-se um aumento de 11% nos pedidos de esclarecimento respondidos, seguindo-se a tendência observada em 2022, na qual se verificou um aumento de 6%.

GRÁFICO 46
COMUNICAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO (PROCESSOS ABERTOS E ANALISADOS)
| 2022 – 2023



No que diz respeito à via de receção dos pedidos de informação e de esclarecimento escritos, em 2023 o correio eletrónico, designadamente o correio eletrónico “Consumidor”, continuou a ser a via que se destaca no conjunto de meios disponibilizados por esta Autoridade para apresentação de um pedido de esclarecimento à ASF (70%), seguido do Portal do Consumidor (27%) (gráfico 47), no qual é disponibilizado um formulário específico para o efeito.

GRÁFICO 47
VIA DE RECEÇÃO DAS COMUNICAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO ANALISADOS | 2023



A informação do quadro 32 permite confirmar que os pedidos de esclarecimento relacionados com os seguros dos ramos Não Vida representam 57% dos pedidos. O seguro Automóvel mantém-se também como o segmento de negócio com mais pedidos de esclarecimento (35%) e, seguindo a tendência dos números apresentados no período anterior, 29% dos pedidos de esclarecimento respondidos respeitam a seguros do ramo Vida .

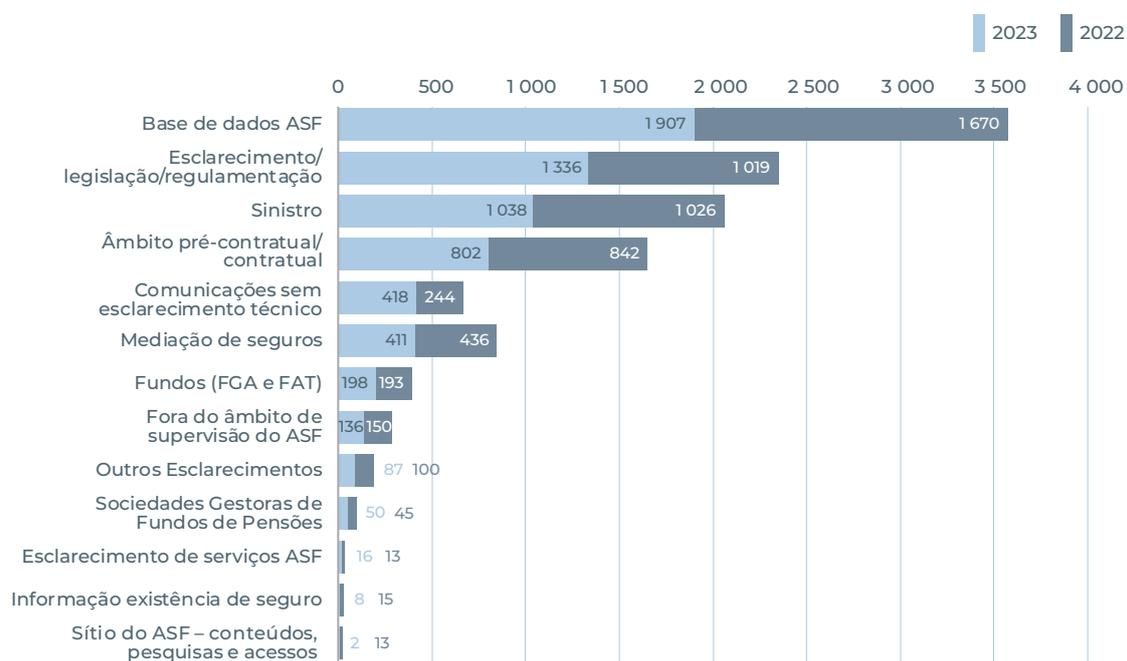
Os pedidos registados na categoria “Não se Aplica” representam 14% dos casos e dizem respeito a situações em que não é mencionado um tipo específico de seguro ou que assumem um carácter genérico, relacionado com o funcionamento da empresa, e não com um tipo específico de seguro.

QUADRO 32
DISTRIBUIÇÃO DAS COMUNICAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO ANALISADOS POR RAMO E TIPO DE SEGURO | 2023

	N.º	%
Não Vida	3 661	57,1%
Seguro automóvel	2 268	35,4%
Seguro de incêndio e outros danos	649	10,1%
Seguro de acidentes de trabalho	187	2,9%
Seguro de saúde	214	3,3%
Seguro de responsabilidade civil	126	2,0%
Seguro de assistência	73	1,1%
Seguro de acidentes pessoais	43	0,7%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	101	1,6%
Vida	1 872	29,2%
Seguro do ramo Vida	1 872	29,2%
Não se aplica	876	13,7%
Total Geral	6 409	100,0%

Em 2023, e no que diz respeito às matérias analisadas que foram objeto de esclarecimento (gráfico 48), verifica-se que a maioria dos pedidos de informação está associada a esclarecimentos sobre o acesso às “Bases de dados ASF”⁸² (1 907) e sobre assuntos genéricos no âmbito da “Legislação / regulamentação” aplicável à atividade seguradora e de fundos de pensões (1 336), seguido das temáticas “Sinistro” (1 038) e “Âmbito pré-contratual / contratual” (802).

GRÁFICO 48
COMUNICAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO POR ASSUNTO (PROCESSOS ANALISADOS)
 | 2022 – 2023



4.2. Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial)

O serviço de atendimento ao público disponibilizado pela ASF permite igualmente aos interessados obter esclarecimentos, por via telefónica e presencial (sujeito a marcação prévia), quer sobre questões relacionadas com seguros e fundos de pensões, ou mediação de seguros, quer sobre processos em gestão no FGA e no FAT e o respetivo funcionamento.

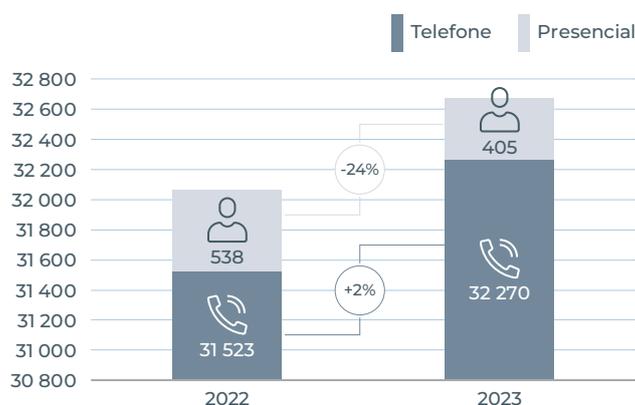
⁸² Pedidos de informação sobre questões relacionadas com a base de dados de matrículas, com o acesso ao registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização e com informações sobre operadores autorizados.

Seguindo o observado em anos anteriores, o contacto telefónico continua a ser o meio preferencial para apresentação dos pedidos de esclarecimento, com um peso de 99%, de acordo com a informação apresentada no gráfico 49.

Por seu turno, o serviço de atendimento presencial reflete os novos hábitos dos consumidores e a disponibilização de meios alternativos para apresentar os seus pedidos de esclarecimento, e depois de uma recuperação no pós Covid-19 no ano anterior, em 2023 observa-se uma diminuição de 24% na opção presencial (2022: 538; 2023: 405), representando apenas 1% do universo de pedidos de esclarecimento analisados.

Tal resulta, também, das condições que a ASF tem vindo a procurar criar para que a maior parte dos temas que interessam aos consumidores possam ser tratados à distância, aliadas a mais e melhor informação publicada no Portal do Consumidor da ASF.

GRÁFICO 49
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (TELFÓNICO E PRESENCIAL) – DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE CONTACTO | 2022 – 2023



Da informação publicada no quadro 33, e à semelhança do que acontece com os pedidos de esclarecimento escritos, conclui-se que os ramos Não Vida continuam a ser os mais visados nos pedidos efetuados telefonicamente, correspondendo a 71% dos pedidos, mais uma vez com destaque para o seguro Automóvel, com um peso de 59% no total de pedidos respondidos. Como apoio para a interpretação, e considerando que a informação está estruturada por ramos de seguros, é de salientar que os pedidos relacionados com a mediação de seguros encontram-se incluídos na categoria “Não se aplica” (20%).

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (TELEFÔNICO E PRESENCIAL) – DISTRIBUIÇÃO POR RAMOS DE SEGURO | 2023

	N.º	%
Não Vida	23 253	71,2%
Seguro automóvel	19 170	58,7%
Seguro de incêndio e outros danos	1 304	4,0%
Seguro de acidentes de trabalho	1 681	5,1%
Seguro de responsabilidade civil	400	1,2%
Seguro de saúde	362	1,1%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	175	0,5%
Seguro de acidentes pessoais	102	0,3%
Seguro de assistência	59	0,2%
Vida	2 860	8,8%
Seguro do ramo Vida	2 860	8,8%
Não se aplica	6 562	20,1%
Total Geral	32 675	100,0%

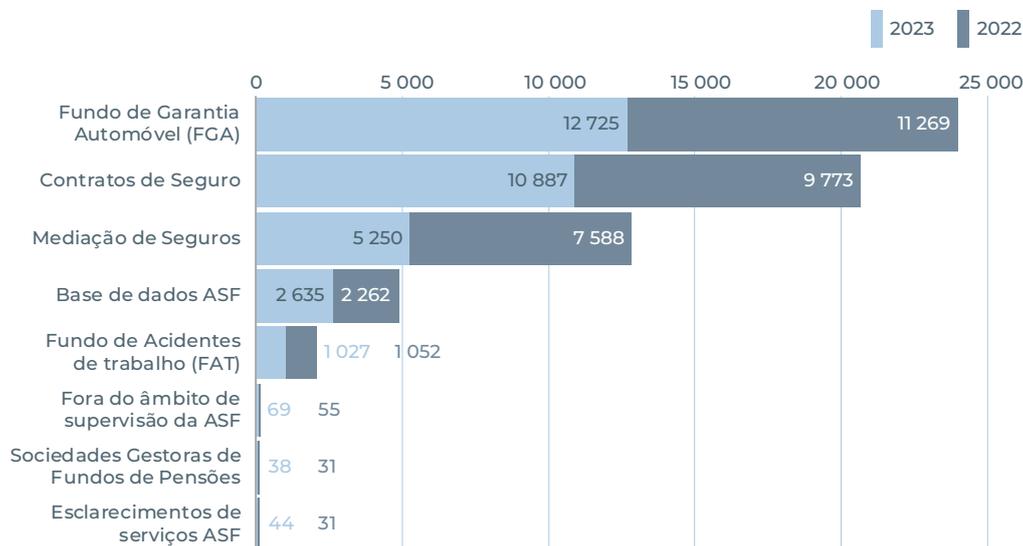
No ano em análise, os pedidos relacionados com a atividade do “Fundo de Garantia Automóvel” foram os mais relevantes (12 725), seguidos de questões sobre “Contratos de Seguro” (10 887), onde se incluem esclarecimentos diversos relativos a legislação e regulamentação em vigor, assim como os casos relacionados com sinistros e situações de âmbito pré-contratual e contratual (gráfico 50).

Face ao período homólogo, verifica-se que os assuntos relativos ao FGA tiveram maior incidência em 2023, com um aumento de 13% (2022: 11 269), apesar da diminuição de 1% no número de novos processos de sinistros participados ao Fundo em causa.

Releva também assinalar a diminuição continuada dos pedidos que estão associados à “Mediação de seguros”, realidade que encontra justificação na diminuição da necessidade de esclarecimento sobre as diversas mudanças de procedimentos relativos à qualificação adequada e à obrigatoriedade de reportes por parte dos mediadores no âmbito do RJDSR.

GRÁFICO 50

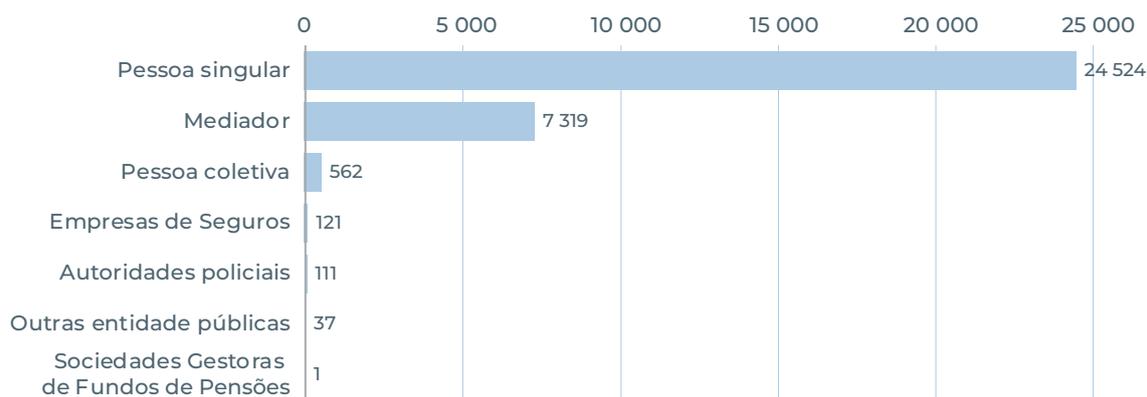
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (TELEFÓNICO E PRESENCIAL) – DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO | 2022 – 2023



Os valores apresentados no gráfico 51 evidenciam que os maiores utilizadores do serviço de atendimento são pessoas singulares (75%), sendo que os pedidos de mediadores – logo, não consumidores – correspondem a 22% do total de pedidos analisados pela ASF.

GRÁFICO 51

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (TELEFÓNICO E PRESENCIAL) – DISTRIBUIÇÃO POR TIPO E NATUREZA DO UTILIZADOR | 2023



4.3. Bases de dados

4.3.1. Base de Dados de Matrículas

A ASF disponibiliza um serviço no Portal do Consumidor⁸³ que permite aos interessados verificar se um determinado veículo automóvel tem seguro, em determinada data, e qual a empresa de seguros onde este se encontra colocado, digitando a respetiva matrícula e a data de referência para essa consulta.



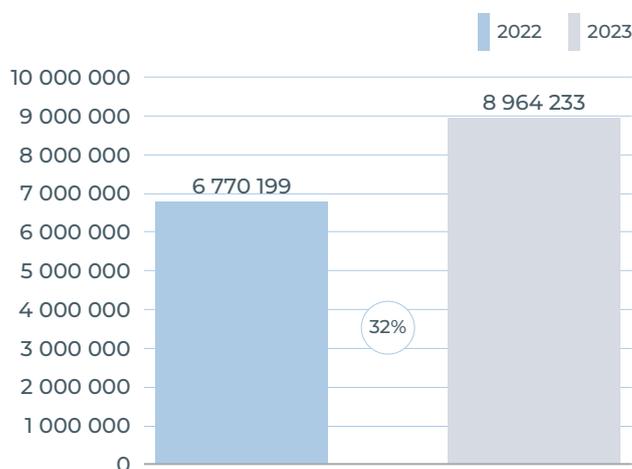
The screenshot shows a web interface for checking insurance status. The title is 'Verificar Seguro Através da Matrícula'. Below the title, there is a text prompt: 'Pode verificar em que seguradora um veículo está seguro através da matrícula.' This is followed by a reCAPTCHA widget with the text 'I'm not a robot'. Below the reCAPTCHA, there are two input fields: 'Selecione uma data *' with a calendar icon and 'Introduza a matrícula *' with a license plate icon. The license plate field contains the text 'Matricula' and an example 'ex: AA 00 AA, 00-00-AA'. To the right of the license plate field are two buttons: 'Verificar' and 'Limpar dados'. At the bottom left, there is a note: '* Campos de preenchimento obrigatório'. On the right side of the interface, there is a light blue icon of a car with a shield and a checkmark.

Este serviço de consulta à Base de Dados de Matrículas⁸⁴ constitui um importante serviço público que, todos os anos, apresenta um número significativo de acessos. Tendo em conta a informação partilhada registaram-se cerca de 9 milhões de consultas, o que representa um aumento de 32% face ao período homólogo (gráfico 52).

⁸³ Disponível em [Verificar Seguro Através da Matrícula – Site PC – ASF](#)

⁸⁴ A Base de Dados de Veículos Seguros (com contrato de seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel) foi criada para cumprimento do previsto no artigo 76.º do RJSORCA e na Norma Regulamentar n.º 11/2016-R, de 20 de outubro, relativa à recolha de informação no âmbito daquele seguro obrigatório.

SERVIÇO DE CONSULTA – BASE DE DADOS DE MATRÍCULAS



O reporte da informação que alimenta esta base de dados foi delegado na Associação Portuguesa de Seguradores (APS) por parte de todas as empresas de seguros aderentes ao Ficheiro Nacional de Matrículas / Número Segurnet Automóvel (FNM / NSA), com exceção de uma única empresa, que atua em LPS.

Diariamente, a APS integra no FNM / NSA a informação recebida das empresas de seguros aderentes, com exceção das operações que possam originar erros, e que são devolvidos automaticamente às empresas de seguros, pelo mesmo canal de envio, com a identificação e registo dos mesmos.

Prevê-se que o normativo atualmente em vigor seja revisto na sequência da aprovação do novo diploma que irá substituir o RJSORCA, encontrando-se em ponderação o elenco das alterações a introduzir nessa sede com o objetivo de, por um lado, melhorar a fiabilidade da informação, principalmente ao nível dos veículos isentos da obrigação de seguro, e, por outro, alargar o acesso ao FNM/NSA pelas entidades responsáveis pela fiscalização do cumprimento da obrigação de seguro e a outras entidades públicas, às Autoridades de investigação criminal e aos tribunais, para efeitos do exercício das respetivas atribuições e competências legais.

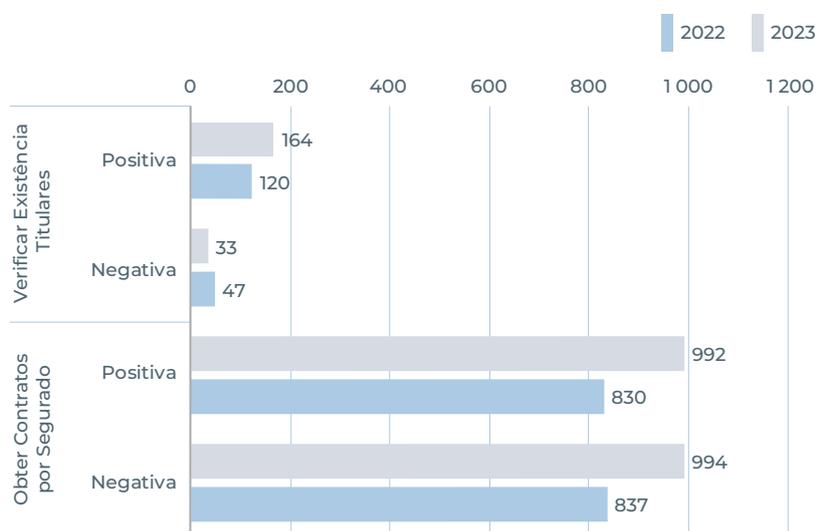
4.3.2 Registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização com beneficiários designados em caso de morte

A ASF dispõe de um serviço que permite obter informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro. Através deste serviço os interessados têm a possibilidade de solicitar informação sobre a existência dos contratos e operações com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor, bem como informação acerca do mesmo tipo de contratos registados em nome próprio, quando se trata do respetivo titular.

No Portal do Consumidor da ASF⁸⁵ encontra-se disponível o formulário de pedido de informação, bem como outras indicações relevantes, quer no âmbito dos contratos em nome próprio, quer no contexto de morte do Segurado ou subscritor.

O gráfico 53 permite identificar a informação sobre o número de pedidos e o desfecho das respostas dadas por esta Autoridade, comparando ainda períodos homólogos.

GRÁFICO 53
PEDIDOS DE ACESSO A DADOS DE CONTRATOS DE SEGUROS DE VIDA, DE ACIDENTES PESSOAIS E OPERAÇÕES DE CAPITALIZAÇÃO | 2022 – 2023



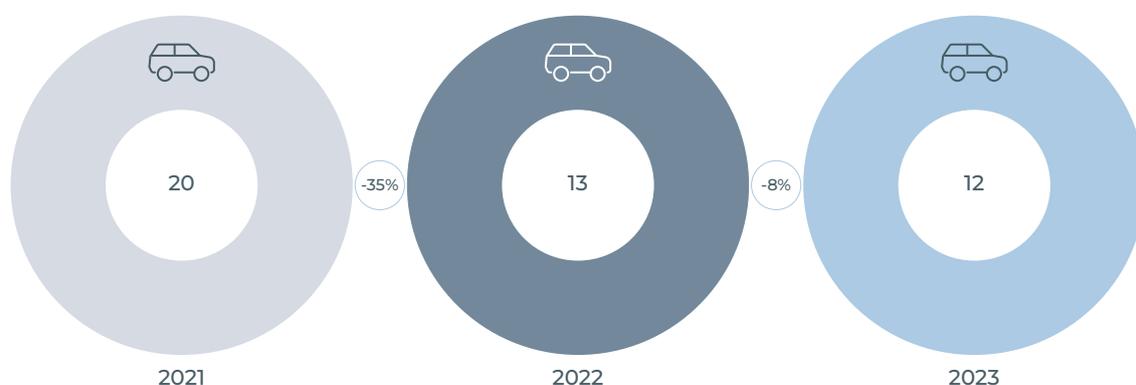
⁸⁵ Portal do Consumidor da ASF – Beneficiários de Seguros de Vida

4.4. Colocação do seguro automóvel

Conforme previsto no artigo 18.º do RJSORCA, 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.

De acordo com a informação observada na [figura 4](#), nos últimos anos tem vindo a verificar-se uma diminuição no recurso a este procedimento legal.

FIGURA 4
**EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE COLOCAÇÃO (POR VEÍCULO) DO SEGURO AUTOMÓVEL
- NÚMERO DE PROCESSOS / VARIAÇÃO | 2020 - 2023**



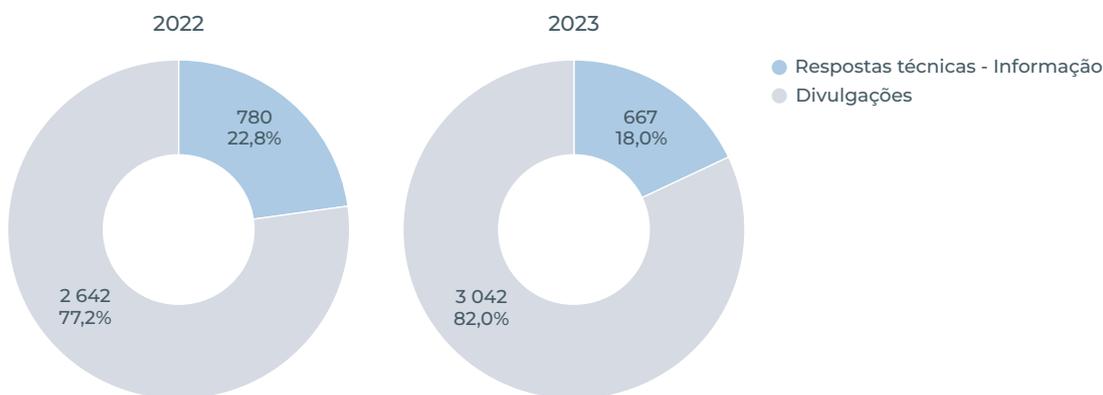
4.5. Pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros

Em 2023 foram tratados pela ASF 3 709 pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros.

Conforme indicado no [gráfico 54](#), e de acordo com os procedimentos definidos para cada caso, deste universo de pedidos, 667 foram objeto de esclarecimento pela ASF, tendo os restantes 3 042 sido objeto de divulgação junto do mercado segurador, cabendo aos operadores responder diretamente à entidade requerente, sem intervenção da ASF. Em termos comparativos com o ano anterior, verifica-se uma diminuição de 14% quanto às respostas técnicas e um aumento das divulgações aos operadores (15%).

GRÁFICO 54

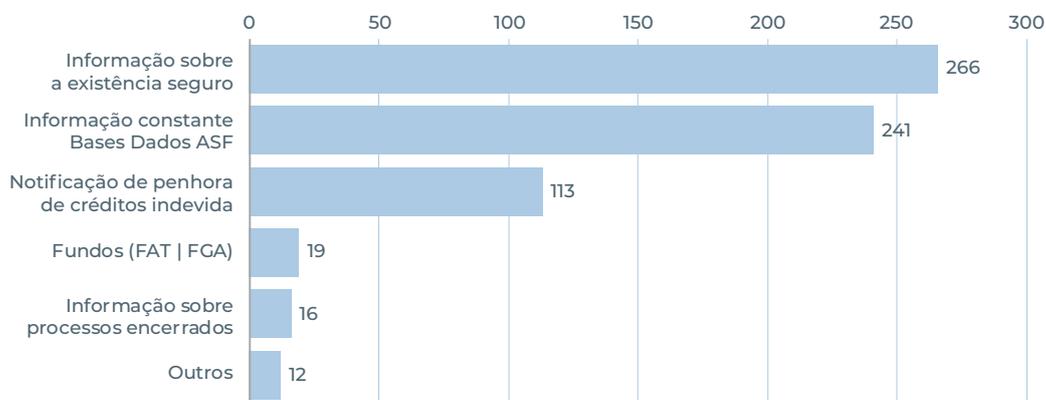
PEDIDOS DE TRIBUNAIS E OUTRAS ENTIDADES JUDICIAIS SOBRE EXISTÊNCIA DE SEGUROS – DIVULGAÇÕES E INFORMAÇÃO (RESPOSTAS TÉCNICAS) | 2022 – 2023



No que respeita aos pedidos respondidos pela ASF em 2023, 40% disseram respeito a informação sobre a existência de seguro e 36% a informação constante das bases de dados da ASF (gráfico 55).

GRÁFICO 55

PEDIDOS DE TRIBUNAIS E OUTRAS ENTIDADES JUDICIAIS SOBRE EXISTÊNCIA DE SEGUROS | ASSUNTO DAS RESPOSTAS (INFORMAÇÃO) | 2023



À semelhança dos anos anteriores, tanto no caso dos pedidos que mereceram resposta da ASF, como os que originaram o procedimento de divulgação, predominaram os pedidos de Tribunais / Ministério Público face a outras entidades judiciais (gráficos 56 e 57).

GRÁFICO 56

ORIGEM DOS PEDIDOS DE TRIBUNAIS E OUTRAS ENTIDADES JUDICIAIS SOBRE EXISTÊNCIA DE SEGUROS – DIVULGAÇÕES

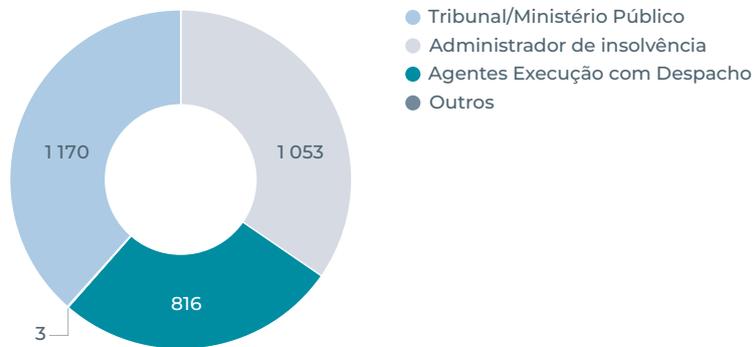
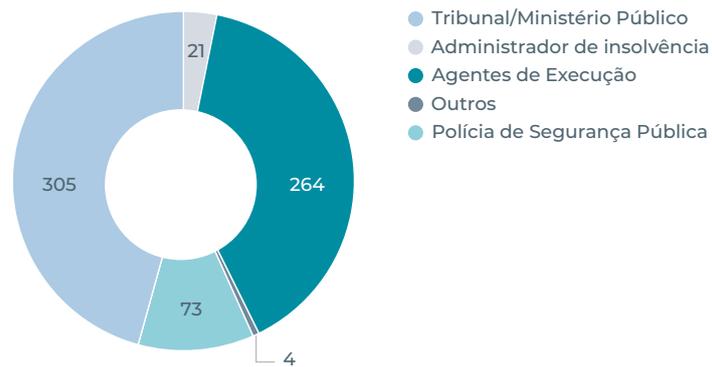


GRÁFICO 57

ORIGEM DOS PEDIDOS DE TRIBUNAIS E OUTRAS ENTIDADES JUDICIAIS SOBRE EXISTÊNCIA DE SEGUROS – RESPOSTAS TÉCNICAS | 2023



VI | INTERVENÇÃO DOS PROVEDORES





1. Enquadramento

O presente capítulo pretende dar ênfase à atividade dos provedores pela intervenção que devem assumir no âmbito da gestão de reclamações das entidades reclamadas, enquanto estruturas de governação que constituem obrigação legal dos operadores.

Conforme previsto no n.º 1 do artigo 158.º do RJASR, as empresas de seguros a exercer funções em Portugal devem designar um provedor do cliente, pessoa singular reconhecida pela sua qualificação e idoneidade que garanta de forma independente a análise das reclamações apresentadas pelos consumidores sobre atos ou omissões daquelas empresas, quando a reclamação não foi resolvida no âmbito da gestão de reclamações dos operadores.

Por seu turno, o RJFP, no n.º 1 do artigo 141.º, estabelece o dever de as entidades gestoras designarem um provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos, ao qual os participantes e beneficiários podem recorrer para apresentar uma reclamação.

A Norma da Conduta de Mercado, considera a designação de um provedor para empresas de seguros e para entidades gestoras de fundos de pensões, de forma que seja constituída e disponibilizada uma estrutura autónoma com o dever de realizar análise imparcial e gratuita do caso exposto pelo consumidor.

Os provedores têm poderes consultivos, não decisórios, e podem emitir orientações/recomendações às empresas de seguros e às entidades gestoras de fundos de pensões.

O provedor do cliente designado pelas empresas de seguros permite aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados apresentar reclamações relativas a atos ou omissões daquelas empresas, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações.

O provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos, permite que os participantes e beneficiários, ou os seus representantes, possam apresentar reclamações, quando não se encontram satisfeitos com a decisão da entidade gestora objeto da reclamação.

No que respeita à gestão de reclamações tratadas pela ASF, quando o reclamante se dirige a esta Autoridade por não estar satisfeito com a decisão do operador, os consumidores são informados sobre a possibilidade de recorrerem aos provedores previamente a um eventual recurso à via judicial.

Neste âmbito, releva mencionar que a intervenção dos provedores não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Ainda assim, o resultado da análise das reclamações por parte dos provedores deve constituir opinião fundamentada, a ser tido em consideração por parte das entidades reclamadas.

De salientar também que, ao abrigo do dever de conduta, as entidades supervisionadas devem reportar à ASF a informação referente aos contactos das suas estruturas de governação, em particular dos provedores que se enquadram na atividade do setor segurador e do setor de fundos de pensões. Os interessados podem consultar estes contactos no Portal do Consumidor da ASF, no espaço disponibilizado para o efeito⁸⁶, sendo importante assinalar que a informação divulgada é da inteira responsabilidade das respetivas entidades. O referido reporte pontual relativo aos provedores dá cumprimento ao previsto no artigo 24.º da Norma da Conduta de Mercado e deverá ser realizado através do Portal do Consumidor – Operadores⁸⁷.

Ainda de acordo com o previsto na Norma da Conduta de Mercado, e como já referido, o provedor deve emitir recomendações que resultam da análise aos procedimentos adotados pelas entidades e decisões aplicadas, bem como alguma medida corretiva ou que tenha em vista o ajustamento de procedimentos implementados para a melhoria das práticas adotadas em relação à matéria objeto da reclamação sobre seguros ou fundos de pensões. Estas orientações dirigidas aos operadores devem ser adotadas pelos mesmos, sempre que justificável, no sentido de melhorar os serviços prestados aos seus clientes.

Através de um conjunto de ações de supervisão *off-site*, é verificada a informação reportada pelos provedores a esta Autoridade no âmbito das recomendações emitidas

⁸⁶ Contactos disponíveis para consulta em [Provedor do Cliente das Empresas de Seguros | Provedor – Fundos de Pensões](#)

⁸⁷ Eventual informação adicional sobre o cumprimento do reporte das estruturas de governação deve ser solicitada à ASF pelas empresas de seguros e pelas entidades gestoras de fundos de pensões, utilizando os meios disponibilizados para o efeito.

pelos provedores, tendo como referência quer o reporte realizado pelas entidades supervisionadas quer a informação disponibilizada no sítio dos operadores na *Internet*. O acesso às recomendações encontra-se ainda disponível no sítio da ASF na *Internet*⁸⁸.

Importa também mencionar que, em sede de supervisão comportamental, a ASF pode determinar que os operadores substituam o provedor do cliente designado, caso se verifique que este não preenche os requisitos definidos na legislação aplicável.

A informação apresentada nos pontos seguintes tem em consideração a análise quantitativa e qualitativa do reporte efetuado pelas entidades supervisionadas no âmbito da intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e dos provedores dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.

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

Informação quantitativa

A informação quantitativa prevista no reporte das entidades supervisionadas no âmbito dos provedores considera um conjunto de indicadores sobre a existência de reclamações que após análise do provedor têm um desfecho favorável ao consumidor, o que significa que a posição do provedor não está alinhada com a decisão que decorre da análise efetuada pelo operador.

De acordo com a informação estatística constante dos relatórios de índole quantitativa recebidos pela ASF, verificou-se que, em 2023 ([quadro 34](#)), foram apreciadas pelos provedores do cliente das empresas de seguros 2 484 reclamações, mais 18% do que em 2022, das quais a apreciação resultou favorável em 24% das reclamações, valor superior ao registado no período anterior (+4,1 p.p.).

⁸⁸ Informação disponível para consulta em [Provedor do Cliente das Empresas de Seguros | Provedor – Fundos de Pensões](#)

QUADRO 34

DESFECHO DAS RECLAMAÇÕES APRECIADAS | 2022 – 2023

		2022		2023
Respostas favoráveis	428	20,3%	607	24,4%
Respostas desfavoráveis	1 679	79,7%	1 877	75,6%
Reclamações apreciadas (encerradas)	2 107	100,0%	2 484	100,0%

Os principais motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas dizem respeito a “Sinistros” (70%) e “Conteúdo / Vigência do contrato” (21%), não se verificando variações significativas face ao período anterior (quadro 35).

QUADRO 35

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR MOTIVO | 2022 – 2023

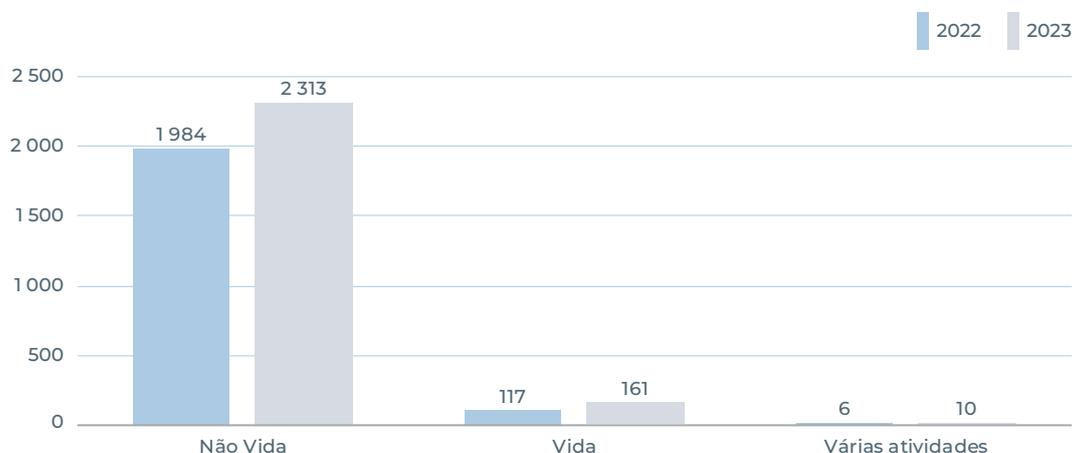
		2022		2023
Sinistros	1 441	68,4%	1 733	69,8%
Conteúdo / Vigência do contrato	466	22,1%	513	20,7%
Prémio	80	3,8%	103	4,1%
Comercialização	66	3,1%	81	3,3%
Formação do contrato	54	2,6%	54	2,2%
Total	2 107	100,0%	2 484	100,0%

Tal como no caso das reclamações apreciadas pelas empresas, uma parte significativa das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente incidiu principalmente sobre os seguros dos ramos Não Vida, correspondendo a 94% dos casos.

Face ao período anterior e em termos absolutos, as reclamações dos ramos Não Vida aumentaram 17% e as reclamações do ramo Vida aumentaram 38% (gráfico 58).

GRÁFICO 58

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMOS | 2022 – 2023



À semelhança de 2022 e relativamente ao negócio Não Vida, o seguro automóvel foi aquele que registou o maior número de reclamações apresentadas, seguido pelo seguro de incêndio e outros danos e pelo seguro de doença. O conjunto das reclamações destes três segmentos representou 88% do total das reclamações.

Em comparação com o período homólogo (quadro 36), no total dos ramos Não Vida, verifica-se um aumento do peso das reclamações relativas ao seguro de incêndio e outros danos (+2,7 p.p.).

QUADRO 36

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO – RAMOS NÃO VIDA | 2022 – 2023

		2022		2023	
Automóvel	907	45,7%	1 014	43,8%	
Incêndio e outros danos	579	29,2%	738	31,9%	
Doença	217	10,9%	291	12,6%	
Acidentes	103	5,2%	107	4,6%	
Responsabilidade civil geral	83	4,2%	74	3,2%	
Assistência	76	3,8%	67	2,9%	
Perdas pecuniárias diversas	13	0,7%	14	0,6%	
Restantes ramos Não Vida	6	0,3%	8	0,3%	
Total	1 984	100,0%	2 313	100,0%	

Em 2023, conforme se observa no [quadro 37](#), cerca de 25% das reclamações dos ramos Não Vida apreciadas pelos provedores do cliente resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes (+3,8 p.p. face ao período anterior). O desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos seguros de doença (34%).

Comparando com o período anterior, destaca-se o aumento da incidência das respostas favoráveis no seguro de incêndio e outros danos (+5,9 p.p.) e no seguro de acidentes (+5,8 p.p.).

QUADRO 37

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO E POR DESFECHO – RAMOS NÃO VIDA | 2022 – 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Automóvel	907	22,6%	77,4%	1 014	26,0%	74,0%
Incêndio e outros danos	579	14,7%	85,3%	738	20,6%	79,4%
Doença	217	31,8%	68,2%	291	34,4%	65,6%
Acidentes	103	20,4%	79,6%	107	26,2%	73,8%
Responsabilidade civil geral	83	10,8%	89,2%	74	12,2%	87,8%
Assistência	76	23,7%	76,3%	67	19,4%	80,6%
Perdas pecuniárias diversas	13	15,4%	84,6%	14	14,3%	85,7%
Restantes ramos Não Vida	6	33,3%	66,7%	8	12,5%	87,5%
Total	1 984	20,6%	79,4%	2 313	24,6%	75,4%

No que diz respeito ao ramo Vida, as reclamações relacionadas com os seguros não ligados – excluindo PPR representaram 59% do total de reclamações apreciadas ([quadro 38](#)). Face a 2022, verificou-se um aumento nas reclamações no âmbito dos seguros ligados – excluindo PPR (+13,0 p.p.) e com os seguros não ligados – PPR (+5,8 p.p.) e uma diminuição nas relativas aos seguros não ligados – excluindo PPR (-15,3 p.p.) e com os seguros ligados – PPR (-3,5 p.p.).

QUADRO 38

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO – RAMO VIDA | 2022 – 2023

		2022		2023	
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	87	74,4%	95	59,0%	
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	8	6,8%	32	19,9%	
Seguro vida não lig. - PPR	15	12,8%	30	18,6%	
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	7	6,0%	4	2,5%	
Total	117	100,0%	161	100,0%	

Em 2023, 21% das reclamações do ramo Vida apreciadas pelos provedores do cliente resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes (+7,7 p.p. face ao período anterior). O desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos seguros não ligados – PPR e nos seguros ligados – PPR (quadro 39).

QUADRO 39

RECLAMAÇÕES APRECIADAS POR RAMO E POR DESFECHO – RAMO VIDA | 2022 – 2023

	2022			2023		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	87	11,5%	88,5%	95	21,1%	78,9%
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	8	12,5%	87,5%	32	12,5%	87,5%
Seguro vida não lig. - PPR	15	26,7%	73,3%	30	26,7%	73,3%
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	7	0,0%	100,0%	4	25,0%	75,0%
Operações de Capitalização Não Ligadas	0	-	-	0	-	-
Total	117	12,8%	87,2%	161	20,5%	79,5%

Recomendações

Na sequência da informação estatística apresentada, importa referir que a posição assumida pelo provedor não suscita necessariamente a emissão de uma recomendação, o que acontece quando, por exemplo, a matéria se encontra relacionada com a assunção do sinistro ou com os montantes a receber.

Por seu turno, uma recomendação é por norma associada à necessidade de alteração de procedimentos pelo operador, bem como à adoção de boas práticas, ainda que não se assumam como vinculativas, já que o provedor assume funções consultivas.

No que respeita o exercício de 2023, a ASF tomou conhecimento da emissão de recomendações a 10 empresas de seguros Não Vida, a uma empresa Vida e a seis empresas mistas.

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 elegíveis⁸⁹ para sua análise.

Foram identificadas duas tipologias de recomendações emitidas:

- i. as que respeitam a reclamações específicas; e
- ii. as passíveis de generalização transversal a casos similares.

No que diz respeito aos casos passíveis de generalização, mais relevantes numa perspetiva de supervisão de conduta de mercado, sublinham-se as seguintes recomendações:

- / Deve ser adotada maior clareza na redação das disposições contratuais referentes ao âmbito das coberturas e exclusões constantes dos contratos de seguro, em particular nos seguros Multirriscos. A este respeito foi também recomendada a revisão e clarificação dos textos dos clausulados de apólices, evitando divergências de interpretação, aquando da regularização do sinistro, por incompreensão das condições contratuais.

⁸⁹ Nos termos do n.º 2 do artigo 15.º da Norma da Conduta de Mercado.

/ Foi recomendado relativamente aos Prestadores de Serviços que:

- sejam revistos os 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);
- no primeiro contacto efetuado para o serviço de assistência da empresa de seguros, o serviço de transporte solicitado seja logo acionado, promovendo a adoção de uma postura mais diligente e célere nestas situações;
- independentemente do estado do veículo, o reboque / transporte é assegurado pela empresa de seguros e respetivas entidades subcontratadas, não devendo resultar em encargos adicionais para o tomador do seguro, pelo que foi recomendada a adoção das providências necessárias à resolução de toda e qualquer situação de sinistro.

/ Deve ser adotada maior clareza, precisão e transparência no conteúdo das comunicações enviadas aos tomadores de seguros, segurados ou terceiros lesados, nomeadamente em questões relacionadas com:

- a disponibilização dos clausulados no caso de seguros de grupo, em concreto no ramo Doença, cujo procedimento habitual consiste no envio das condições gerais e especiais das apólices apenas para os tomadores, cabendo depois a estes dar a conhecer aos segurados / aderentes as condições contratuais. Por regra, a empresa de seguros envia a estes apenas as condições particulares que lhes digam respeito.

No entanto, para evitar situações em que os segurados / aderentes invoquem desconhecimento de cláusulas e condições dos seus seguros, foi recomendado que, tanto nas cartas de boas-vindas que acompanham as condições particulares, como nas comunicações que alteram alguma das condições do contrato, seja inserida uma informação de que as condições gerais e especiais estão na posse do tomador e que estes as devem disponibilizar;

- as decisões sobre definição de responsabilidade da empresa de seguros, sendo necessário apresentar fundamentação e não apenas invocar ou transcrever o clausulado da apólice;

- as comunicações sobre indenizações, nas quais seja reclamado um valor distinto do proposto pela entidade supervisionada, devendo ser prestada uma explicação objetiva e discriminada sobre os valores a liquidar face aos danos verificados;
 - o dever de dar resposta a todas as comunicações que sejam dirigidas à empresa de seguros, quer no âmbito da regularização de sinistros, quer de pedidos de esclarecimentos, cumprindo a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, ainda que a resposta consista numa mera reprodução de informações já anteriormente prestadas.
- / No âmbito das comunicações, foi ainda recomendado que, nos contatos telefónicos através do *Contact Center*, seja respeitado o entendimento da ASF nesta matéria⁹⁰ e impedir expressamente que: *i)* sejam enviados contratos quando o consumidor apenas pretende receber informação; *ii)* sejam utilizadas expressões pouco profissionais, não sendo, portanto, uma linguagem clara e adequada a utilizar com os consumidores; *iii)* seja mantido o contato telefónico quando o consumidor manifesta a sua falta de tempo e/ou indisponibilidade, ou desinteresse pelo conteúdo que lhe foi transmitido.
- / Foi recomendada uma maior celeridade na regularização dos sinistros e consequente diminuição dos tempos para conclusão dos processos, evitando que os lesados fiquem durante longos períodos sem que lhes seja dada qualquer justificação para os atrasos. Os processos com a regularização mais atrasada devem ser encarados como os de resolução mais prioritária.
- / Foi recomendada a clarificação do protocolo de parceria com um distribuidor relativo a um seguro PPR.
- / Foi recomendado que quando a empresa de seguros recebe pedidos dos seus Clientes e detete que os mesmos não podem ser realizados por estarem elementos em falta comunique com os clientes para que estes possam suprir as faltas / deficiências.
- / Foi recomendado, para mitigar o número de reclamações não elegíveis endereçados a um Provedor, que fosse melhor explicitado no site do operador, com uma comunicação mais clara e simples, os assuntos que devem ser remetidos ao apoio ao cliente, às reclamações e ao serviço de provedoria do cliente, bem como a disponibilização de um formulário para efeitos de reclamação junto da provedoria, de modo a facilitar a comunicação com o provedor, e também os elementos

⁹⁰ Disponível em [Contrato de seguro à distância – Site ASF Institucional – ASF](#)

necessários e fundamentais que este deverá apresentar na sua reclamação de modo a obter uma rápida apreciação.

- / Foi recomendado que nos produtos do ramo Vida, referentes a apólices associadas ao crédito habitação, por se ter identificado que pode existir um problema na comunicação entre a entidade bancária e a empresa de seguros em causa sobre a informação atualizada do capital, que se proceda à inclusão nas condições gerais de texto que explique ao tomador a forma de atualização de capital e quais os procedimentos para uma atualização *ad-hoc* do valor do capital ou em alternativa uma comunicação que acompanhe a apólice com o mesmo intuito.

No que concerne aos reportes efetuados pelos provedores do cliente junto da ASF foram identificadas algumas situações passíveis de melhoria, e que se encontram a ser acompanhadas, nomeadamente tendo em conta os casos em que:

- / Foi a empresa de seguros, e não o provedor do cliente, a efetuar o reporte em causa diretamente à ASF.
- / O conteúdo dos relatórios remetidos era excessivamente sumário, não abrangendo todos elementos de informação previstos no n.º 1 do artigo 28.º da Norma da Conduta de Mercado, sendo que em alguns casos a informação indicada se baseia somente na existência ou não de recomendações efetuadas.

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

Em 2023, os provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos receberam quatro reclamações, menos cinco do que no período anterior, tendo todas as reclamações resultado em desfecho desfavorável para o consumidor.

O provedor dos participantes e beneficiários, como um dos elementos da estrutura de governação dos fundos de pensões abertos, pode 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 que diz respeito ao ano de 2023, apenas foi reportada uma única recomendação à ASF relativa a entidades gestoras de fundos de pensões.

Esta recomendação dizia respeito ao processamento de um pedido de transferência para uma adesão individual a um fundo de pensões aberto gerido por uma outra entidade gestora, tendo o Provedor recomendado que fossem adotados procedimentos para:

- / verificar, em tempo útil, os cálculos que o sistema informático realiza quanto à garantia de capital existente no fundo de pensões de origem, de forma a não prejudicar os prazos legais para executar a transferência;
- / assegurar que as entidades distribuidoras atuem em conformidade com as melhores práticas de mercado, principalmente no que concerne ao hiato temporal entre a receção e o envio do pedido de transferência da adesão individual à entidade gestora do fundo de pensões original.

VII | FORMAÇÃO
FINANCEIRA E
COMUNICAÇÃO COM
O CONSUMIDOR







A ASF considera que para dar resposta às necessidades identificadas como mais prementes para os consumidores é essencial assegurar uma comunicação eficaz e de proximidade, capaz de fortalecer a confiança no setor financeiro. Uma maior compreensão de conceitos financeiros básicos permite ao consumidor entender melhor os riscos e benefícios das suas escolhas e, conseqüentemente, planear o futuro com mais segurança.

A estratégia de literacia financeira e comunicação com o consumidor da ASF tem, por isso, apostado no desenvolvimento de conteúdos e ferramentas mais personalizados, em formatos diversificados e com mensagens adaptadas aos diferentes públicos-alvo.

O consumidor é hoje confrontado com informação financeira muito diversificada e proveniente de diferentes fontes, o que pode dificultar a seleção de informação isenta que o apoie na tomada de decisões financeiras no seu dia-a-dia. Aumentar a literacia financeira permite também capacitar os consumidores para avaliar criticamente as diversas fontes de informação ao seu dispor, selecionando as mais adequadas.

O trabalho desenvolvido pela ASF em 2023 procurou, assim, incrementar os níveis de literacia financeira e apostar numa comunicação mais eficaz com os consumidores, enquanto pilares essenciais na promoção do bem-estar financeiro individual e coletivo.

1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira

Novos projetos

Novo Portal do Consumidor

Em novembro de 2023 foi lançado o novo Portal do Consumidor da ASF, que visou fortalecer a comunicação com o consumidor de seguros e de fundos de pensões, tornando-a mais próxima, fácil, rápida e acessível.

O Portal, que é a principal plataforma de comunicação com os consumidores, foi alvo de profunda transformação que incidiu, em especial, na reorganização dos seus conteúdos, na modernização do seu *design* e na criação de novas ferramentas.



No espaço reservado ao “Em Análise” da presente edição do RRSCM desenvolve-se a informação no âmbito deste novo Portal, quanto ao acesso à informação, aos conteúdos e interatividade, bem como à atualidade da informação e ao *feedback* do utilizador.

Descodificador

O Descodificador é um novo projeto de literacia financeira que procura explicar alguns conceitos básicos de seguros e de fundos de pensões de uma forma apelativa e em linguagem simples e clara, através de vídeos de curta duração. Os vídeos lançados em 2023 abordam os seguintes temas de seguros: a diferença entre um seguro de saúde e um plano de saúde; o que é o período de carência e como funciona; o que é a franquia e a sua relação com o prémio do seguro e a definição de prémio do seguro. Para o ano de 2024, estão previstos um conjunto de novos vídeos dedicados ao tema da poupança de longo prazo, com enfoque nos fundos de pensões.



Campanha “Verdadeiro ou Falso?”

Esta nova campanha informativa da ASF foi desenhada com um duplo objetivo. Por um lado, e atendendo à natureza do conteúdo, incentivar o público-alvo a testar os seus conhecimentos e a interagir com a ASF. Por outro lado, aumentar os conhecimentos financeiros dos consumidores, contribuindo para que não se disseminem informações imprecisas em matéria de seguros e de fundos de pensões. A campanha foi lançada em junho de 2023, tendo sido especialmente pensada para as redes sociais da ASF (Instagram e Facebook).



Projetos de continuidade e campanhas informativas

No âmbito dos projetos já em curso, há a assinalar a criação de novos conteúdos no âmbito da campanha de segurança digital “Não te deixes ir com a maré”, um projeto de literacia financeira lançado em 2022, com o objetivo de sensibilizar os mais jovens para os cuidados a ter na utilização de canais digitais. De entre os conteúdos lançados em 2023, destacam-se:

- / 10 vídeos informativos, com recomendações e cuidados a adotar na navegação digital, tais como: cuidados a ter na utilização de redes *wi-fi* e estações de carregamento públicas; como identificar quando uma página de *Internet* não é oficial; as regras a seguir na criação de *passwords*; e o tipo de informação que devemos evitar partilhar nas redes sociais.
- / Brochura informativa “Segurança digital – Riscos e Recomendações”, dividida em três capítulos: “Não navegues por mares desconhecidos”, o qual aborda os tipos de fraude digital e as suas consequências, “Nem tudo o que vem à rede é peixe”, onde se identificam situações de fraude digital e “Não percas o norte, há bússolas para te orientar”, onde se transmitem mecanismos de reação e meios de prevenção à fraude digital.



Ações de formação e sensibilização

Em outubro de 2023, a ASF participou na Semana Mundial do Investidor tendo dinamizado o *webinar* “Poupança de longo prazo para a reforma: caracterização atual e instrumentos do setor segurador e de fundos de pensões”. Nesta sessão foram apresentadas as principais conclusões de um inquérito realizado em 2022 pela Universidade do Minho, em parceria com a ASF, sobre a poupança de longo prazo para a reforma e divulgados os principais instrumentos de poupança disponibilizados pelos setores segurador e dos fundos de pensões.

Cooperação Internacional

A ASF participou em grupos de trabalho internacionais dedicados ao tema literacia financeira.

No âmbito da *International Network on Financial Education* (OECD/INFE), da qual é membro efetivo desde 2015, a ASF participou nas reuniões dos grupos de trabalho e Comité Técnico, bem como nos simpósios “*Financial Literacy in the Evolving Digital Financial Landscape*” e “*Financial Literacy and Empowerment: Data, Policies and Evaluation*”, que decorreram nos meses de maio e novembro, respetivamente.

No âmbito do subgrupo de literacia financeira do *Joint Committee of the European Supervisory Authorities’ Consumer Protection and Financial Innovation SubCommittee*, a ASF contribuiu ativamente na elaboração de duas infografias. A primeira, lançada em maio, sob a designação “Como é que a inflação e o aumento das taxas de juro afetam as minhas finanças pessoais?”⁹¹, teve como objetivo ajudar os consumidores a compreender o impacto do aumento da inflação e das taxas de juro nos serviços e / ou produtos financeiros, tais como seguros e pensões privadas. A segunda, lançada em novembro, sob a designação “Investimentos, empréstimos, seguros ou fundos de pensões com foco na sustentabilidade: O que precisa de saber?”⁹², teve como finalidade responder às dúvidas mais frequentes neste tema e apresentar um conjunto de dicas que os consumidores devem ter em atenção antes de escolher produtos financeiros com características de sustentabilidade.

⁹¹ Disponível em: https://www.consumidor.asf.com.pt/documents/d/site-pc/20230815_pdf_dz0923050ptn_002_vf-pdf

⁹² Disponível em: https://www.consumidor.asf.com.pt/documents/d/site-pc/pt-2023-3754_pt_01

Adicionalmente, a ASF colaborou ativamente na elaboração do referencial de competências de literacia financeira para crianças e jovens da UE⁹³, lançado em outubro, com o objetivo de estabelecer as competências de literacia financeira consideradas essenciais para as crianças e jovens, dos 6 aos 18 anos.

Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF ou Plano), um projeto liderado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), foi assegurada a conclusão das atividades plurianuais, nas quais se destaca a participação na *Global Money Week*, a comemoração da Semana da Formação Financeira e a dinamização do Concurso Todos Contam (que distingue os melhores projetos de educação financeira nas escolas). Além destas atividades, foram concretizados outros projetos, que a seguir se elencam:

- / Lançamento de três novos cursos de formação de professores (Funchal, Lisboa e Porto), que permitiram certificar 49 novos professores;
- / Lançamento de uma nova edição do curso “A Formação Financeira na Formação Profissional”, dirigida a 29 formadores dos centros de emprego de todo o país;
- / Lançamento de 5 novos planos de aula, um dos quais inteiramente dedicado à temática dos seguros (“A prevenção é uma boa solução”⁹⁴), dirigido aos alunos do ensino secundário;
- / Lançamento da página de Instagram do Plano, com o objetivo de reforçar a sua presença nas redes sociais, intensificando o uso destas plataformas para disseminar conteúdos informativos para diferentes públicos-alvo;
- / Preparação de um guião com o objetivo de introduzir o tema da literacia financeira na educação pré-escolar;
- / Participação numa sessão de divulgação dos Cadernos de Educação Financeira dirigida a cerca de 120 professores dos três ciclos do ensino básico e do ensino secundário do Agrupamento de Escolas de Vagos, no âmbito do Prémio Cooperação e Solidariedade António Sérgio;

⁹³ Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-competence-framework-youth-EU.pdf>

⁹⁴ Disponível em: https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/biblioteca/plano_de_aula_todos_contam_-_a_prevencao_e_uma_boa_solucao_-_secundario.pdf

- / Dinamização de uma sessão de sensibilização para dirigentes da Administração Pública, com o objetivo de divulgar o projeto de formação financeira no local de trabalho do PNFF e discutir a importância estratégica do setor público na sua implementação⁹⁵;
- / Realização de um *workshop*, em colaboração com a Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SGMTSSS) e a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), sobre a gestão das finanças pessoais em contextos adversos que teve como público-alvo os trabalhadores das entidades que integram aquele Ministério.

Cumpra ainda salientar a assinatura, em setembro, de um novo Protocolo de Cooperação entre o CNSF e a Ordem dos Economistas, com o objetivo de promover a formação financeira dos estudantes do ensino superior.

2. Portal do Consumidor da ASF

Dados gerais

O Portal do Consumidor da ASF é a principal plataforma de comunicação com o consumidor de seguros e de fundos de pensões, através da qual se disponibilizam serviços, ferramentas e informação relevante para os mesmos. Seguindo a tendência observada nos anos anteriores, em 2023 as visitas ao Portal do Consumidor registaram um novo aumento, totalizando aproximadamente 3,8 milhões de visitas (3,1 milhões de visitas em 2022).

Acessos e consultas⁹⁶

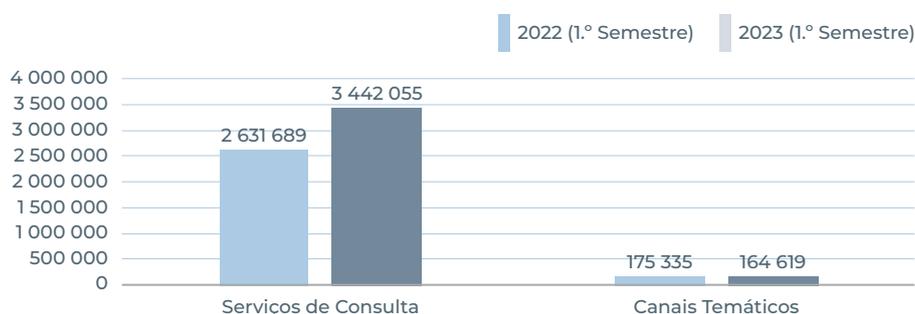
Os serviços de consulta *online* mantiveram a sua posição enquanto conteúdo mais procurado do Portal (3,4 milhões), registando-se um aumento de cerca de 31% face ao período homólogo. Relativamente aos canais temáticos, há a assinalar uma ligeira diminuição nas visualizações (cerca de 6%), conforme decorre da análise do [gráfico 59](#).

⁹⁵ Participaram nesta sessão representantes de diversos organismos públicos, como a Presidência do Conselho de Ministros, a Assembleia da República, o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Autoridade para as Condições do Trabalho, Casa Pia de Lisboa – CED Santa Catarina, Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, Fundação INATEL, Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social e Instituto Nacional para a Reabilitação), o Ministério dos Negócios Estrangeiros e o Instituto Superior Técnico, da Universidade de Lisboa.

⁹⁶ Em novembro de 2023 foi lançado o novo Portal do Consumidor e de forma a garantir uma adequada análise do número de visualizações do Portal do Consumidor, apresenta-se a informação relativa ao primeiro semestre de 2023, comparando-o com o período homólogo.

GRÁFICO 59

CONTEÚDOS E SERVIÇOS DO PORTAL DO CONSUMIDOR | 2022 – 2023

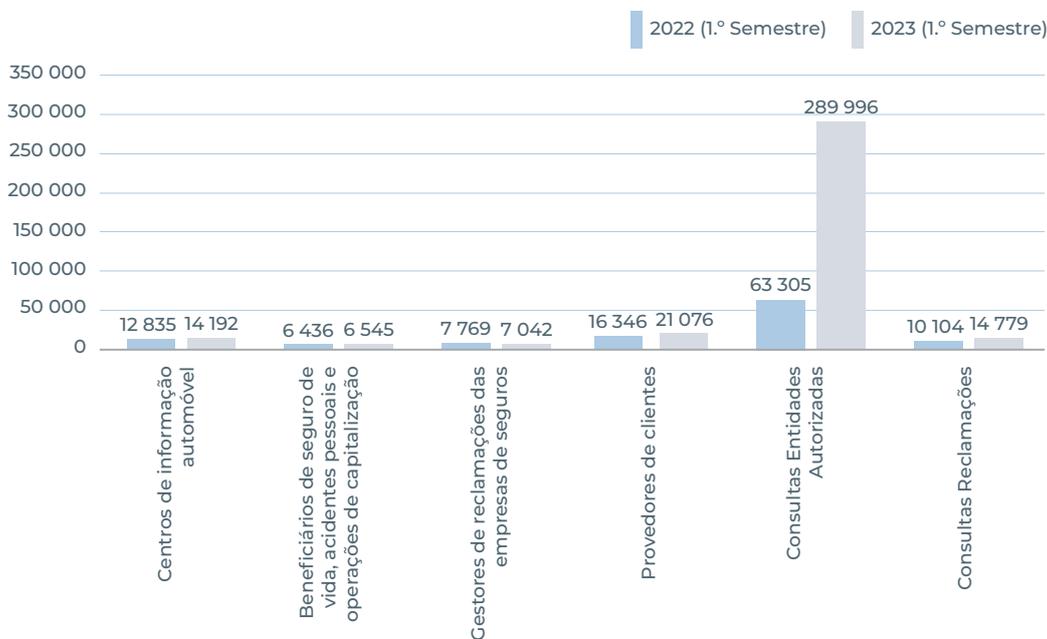


Dos serviços de consulta *online*, continua a destacar-se o serviço de consulta à Base de Dados de Matrículas, informação tratada no ponto 4.1 do Capítulo V desta Publicação.

Relativamente aos restantes serviços disponíveis, o total de visualizações registou ligeiras oscilações na comparação com o ano transato. Há, contudo, a registar um aumento significativo das consultas à ferramenta de entidades autorizadas, que totalizou 289 996 acessos. Também as visualizações à página do provedor do cliente, registaram um aumento de cerca de 29% (gráfico 60).

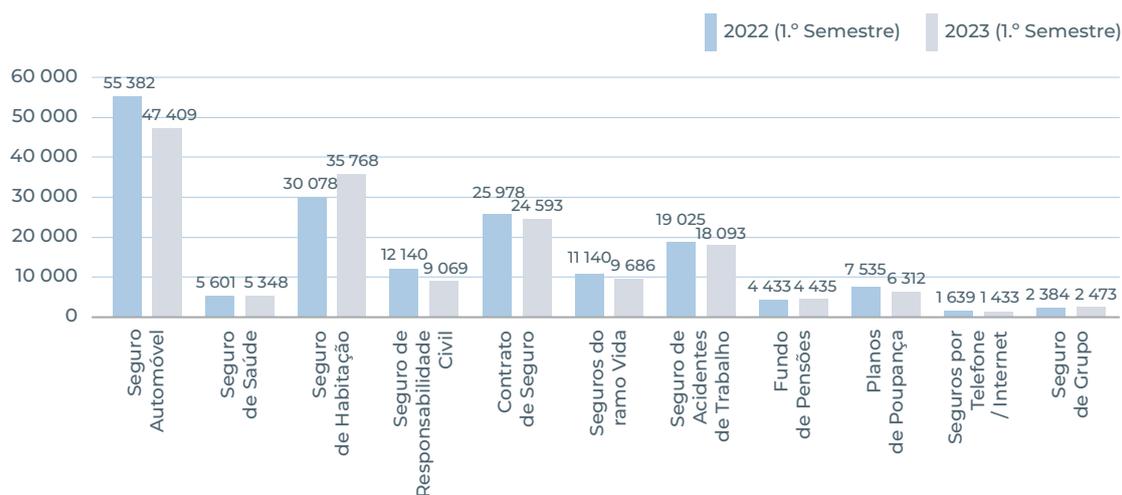
GRÁFICO 60

REstantes SERVIÇOS DE CONSULTA | 2022 – 2023



Da análise aos canais temáticos, verificou-se que o canal referente ao seguro Automóvel continua a ser o mais visitado, representando um total de 29% do total de visualizações. Há também a assinalar um aumento de 19% nas visualizações do canal temático sobre o seguro de habitação (gráfico 61).

GRÁFICO 61
CANAIS TEMÁTICOS | 2022 – 2023



3. Outras plataformas digitais

3.1. Aplicações móveis ASF

A ASF disponibiliza atualmente duas aplicações que permitem o acesso rápido a informação e serviços úteis para os consumidores de seguros. A *app* “Tem seguro?”, permite ao utilizador obter informação acerca da existência e validade do seguro automóvel através de uma fotografia da matrícula do veículo. Em 2023 contabilizaram-se 39 664 utilizações ativas (2022: 39 600). A aplicação “Os Meus Seguros”, desenvolvida para apoiar os consumidores na gestão dos seus seguros, agregando-se toda a informação necessária numa única plataforma, registou 2 401 utilizações ativas em 2023 (2022: 4 609).

3.2. Redes sociais

As redes sociais continuam a representar um importante canal de comunicação e disseminação dos conteúdos desenvolvidos para apoiar o consumidor de seguros e de fundos de pensões.

A ASF está presente no Facebook, desde 2018, e no Instagram, desde 2022 e, em 2023, assegurou um total de 184 e 168 publicações nestas plataformas, respetivamente. Para além das rubricas regulares já existentes – “Falar Seguro”, “Falar Poupança”, “Sabia que” e “Jogue pelo seguro” – a ASF lançou uma nova campanha informativa, de caráter regular, designada “Verdadeiro ou Falso?” e outras sobre matérias especialmente relevantes na atualidade, destacando-se as seguintes: “Finanças sustentáveis”, “4 Dicas antes de escolher produtos financeiros com características de sustentabilidade”, “3 medidas para lidar com o impacto da inflação e o aumento das taxas de juro nos seus produtos de seguros e pensões privadas”. Estas campanhas pretendem ajudar na compreensão de conceitos financeiros, responder às principais dúvidas dos consumidores e criar uma maior interação com os seguidores.

Em 2023, a página no Facebook teve um alcance de 516 927 pessoas, o que embora representando uma diminuição em relação ao ano anterior (2022: 638 287) continua a constituir um número muito expressivo de visualizações. No número de seguidores a tendência foi inversa, registando-se um aumento de cerca de 25% relativamente ao ano anterior. A página alcançou 12 731 seguidores, o que compara com 10 168 em 2022.

Por sua vez, a página de Instagram teve um alcance anual de 1 000 060 e terminou o ano com 3 070 seguidores (2022: 1 544), o que corresponde a um aumento de quase 100%.

VIII | DESAFIOS FUTUROS





Em 2023, a ASF manteve a sua atuação com vista à proteção do consumidor, tendo por base as competências que lhe estão atribuídas e dando seguimento ao plano estratégico definido para o triénio 2020-2024.

No que respeita à conduta de mercado, 2023 continuou a ser um ano marcado pelas preocupações com a **proteção e informação** dos consumidores de produtos de seguros e de fundos de pensões, na medida em que se manteve a incerteza no contexto socioeconómico decorrente dos conflitos que perduram na Europa e Médio Oriente, a par do cenário de recuperação da inflação.

As tendências do mercado constituem fator determinante para o planeamento da atividade da ASF, sempre atenta às transformações que decorrem designadamente do crescente interesse dos consumidores por produtos sustentáveis e da necessidade de uma maior consciencialização dos consumidores para esta matéria.

A estas preocupações, acresce a importância de acompanhar o aconselhamento dos consumidores na aquisição de produtos de seguros e de fundos de pensões. É necessário, para tal, assegurar que os consumidores recebem a informação necessária para a aquisição de coberturas adequadas e alinhadas com as suas necessidades e perfis de risco, de forma a mitigar situações de *“mis-selling”*.

As questões relacionadas com a **insuficiência de cobertura (protection gap)**, que podem causar prejuízo significativo aos consumidores quando os riscos se materializam em vários contextos – designadamente no âmbito das catástrofes naturais e alterações climáticas, bem como dos seguros de saúde e das pensões de reforma –, irá continuar a merecer uma especial atenção por parte da ASF, não só no âmbito de iniciativas centradas na comunicação ao consumidor como também na reflexão sobre as soluções que poderão ser equacionadas para mitigar tal situação.

Serão também objeto de acompanhamento, em particular quanto à sua repercussão nos interesses dos consumidores, os riscos sistémicos, designadamente os riscos cibernéticos, as finanças sustentáveis, o envelhecimento da população e o nível global de literacia financeira dos consumidores.

A ASF pretende também continuar a reforçar as atividades associadas ao acompanhamento da crescente **transformação digital** do negócio dos setores supervisionados por esta Autoridade, através de uma monitorização integrada e de um aperfeiçoamento de metodologias e competências para uma intervenção que considere a mitigação de potenciais riscos com impacto para o consumidor nesta matéria.

No âmbito da **avaliação de riscos de conduta**, assinala-se a consolidação da metodologia em vigor, que passou a considerar novos indicadores referentes à atividade de fundos de pensões, bem como ao sistema de governação das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, do ponto de vista comportamental.

Regulação

No que diz respeito à regulação, e no âmbito legislativo, a ASF manterá a sua participação no processo de negociação das propostas da Comissão Europeia incluídas na **“EU Retail Investment Strategy”**, designadamente a Proposta de Regulamento que altera o Regulamento (UE) n.º 1286/2014, no que respeita à modernização do documento de informação fundamental, e a Proposta de Diretiva que altera as Diretivas 2009/65/CE, 2009/138/CE, 2011/61/UE, 2014/65/UE e (UE) 2016/97 no que se refere às regras de proteção dos investidores não profissionais na União, o que corresponde, respetivamente, à Diretiva relativa a alguns organismos de investimento coletivo em valores mobiliários, à Diretiva Solvência II, à Diretiva relativa aos gestores de fundos de investimento alternativos, à Diretiva relativa aos mercados de instrumentos financeiros e à Diretiva sobre a distribuição de seguros.

Prosseguir-se-ão os trabalhos relativos à implementação de um modelo de **sistema de cobertura do risco de fenómenos sísmicos** e respetivo mecanismo de governação e financiamento, bem como a preparação e elaboração de um anteprojeto de diploma legal que crie e regule esse sistema e dos correspondentes estudos de impacto.

Está também planeado que a ASF participe no processo de transposição da Diretiva 2023/2673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro de 2023, que altera a Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos **contratos de serviços financeiros celebrados à distância** e que revoga a Diretiva 2002/65/CE, e da Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, que diz respeito ao **relato de sustentabilidade** das empresas, incluindo a sua divulgação pública.

Paralelamente, a ASF pretende apresentar uma proposta de regulação que contribua para que o **regime aplicável ao contrato de seguro de saúde** melhore a tutela dos interesses dos consumidores, detalhada mais adiante.

Será ainda promovida a aprovação ou revisão da regulamentação aplicável em sede de **deveres de informação**, quer aos participantes e beneficiários de fundos de pensões, quer aos tomadores de seguro e segurados. Com efeito, pretende-se (i) proceder ao reforço da regulamentação sobre os pressupostos e requisitos na divulgação de informações respeitantes a fundos de pensões fechados e a adesões coletivas e adesões individuais a fundos de pensões abertos, (ii) dirigir um conjunto de recomendações sobre a distribuição de produtos de seguros que visam o aforro e investimento sem garantia de capital e (iii) proceder à alteração da regulamentação sobre informação relativa a desempenho financeiro e a custos associados a produtos PPR.

Neste último caso, e para além da inclusão dos PPR constituídos sob a forma de seguro ligado a fundos de investimento e sob a forma de fundo de pensões aberto de adesão individual, a juntar aos seguros não ligados que já estavam anteriormente previstos, pretende-se introduzir no atual sistema de **divulgação de informação relativa a PPR** uma definição das regras de cálculo das comissões de subscrição, transferência e reembolso para permitir a comparabilidade entre produtos, bem como informação sobre o nível de risco que é assumido pelos participantes nos PPR constituídos sob a forma de seguro ligado a fundos de investimento ou de fundo de pensões. Esta iniciativa conheceu um desenvolvimento significativo já em 2024, com o lançamento da respetiva consulta pública.

Por outro lado, a ASF prevê também realizar durante o corrente ano iniciativas com vista à **fixação de prazos máximos de regularização de sinistros** no seguro de Incêndio e Outros Danos, mais concretamente nos **seguros multirriscos habitação**, beneficiando da boa experiência adquirida com a previsão de prazos máximos de regularização de sinistros automóvel previstos, em 2007, no RJSORCA.

Em 2024, será também concluído o processo regulamentar referente à prevenção e combate ao **branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo**.

Supervisão

Seguros e fundos de pensões

No seguimento dos desenvolvimentos realizados em 2023, com vista ao alargamento da avaliação dos riscos de conduta, encontra-se em curso o processo de melhoria dos projetos-piloto referentes ao sistema de governação e à atividade de fundos de pensões, de forma a adequar os indicadores quantitativos ao novo reporte dos operadores e ao ajustamento de requisitos qualitativos no âmbito da conduta na avaliação do sistema de governação das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões.

Será avaliada a inclusão de novos indicadores, na sequência do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela EIOPA, referente à atualização dos indicadores de riscos de conduta.

No que diz respeito, mais diretamente, a atividades de supervisão, a ASF irá continuar a acompanhar a divulgação de informação pelas empresas de seguros e pelas sociedades gestoras de fundos de pensões, nomeadamente no que se relaciona com os requisitos definidos pela **Norma da Conduta de Mercado e linhas telefónicas** para contacto dos consumidores.

Do mesmo modo, continuará a ser dada especial atenção à **comercialização de produtos ligados a fundos de investimento através do canal bancário**, no sentido de verificar a adequação das subscrições ao mercado-alvo, estando prevista a emissão de uma Circular sobre a matéria dirigida às empresas de seguros e aos seus distribuidores.

Na sequência do **Alerta emitido pela EIOPA** destinado às empresas de seguros como produtores e aos bancos como distribuidores, para que considerem diversas questões relacionadas com a proteção do consumidor, nomeadamente práticas desadequadas de subscrição e de venda e potenciais situações de conflitos de interesses que decorrem da comercialização de seguros associados ao crédito, assim como os valores de comissionamento praticados, a ASF encontra-se a acompanhar a resposta dos operadores, procurando verificar a existência de eventuais situações e procurando, ainda, entender se os mesmos estão a tomar as diligências tidas por necessárias e adequadas.

Esta Autoridade prestará também especial atenção aos documentos de informação pré-contratual, às divulgações relativas a riscos de **sustentabilidade** e aos principais impactos adversos sobre fatores de sustentabilidade, no seguimento das anteriores ações de supervisão, considerando as divulgações previstas no artigo 4.º do Regulamento (UE) 2019/2088, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativas à transparência dos impactos negativos para a sustentabilidade a nível da

entidade, bem como as divulgações previstas no artigo 7.º do referido Regulamento, relativas à transparência dos impactos negativos para a sustentabilidade a nível do produto financeiro.

Adicionalmente, a atividade dos setores supervisionados pela ASF continua a ser influenciada por fatores como a inflação e o contexto demográfico, assim como o seu impacto nos consumidores, pelo que a ASF continuará a acompanhar o tema do **Value for Money**, analisando se as características dos produtos de seguros comercializados correspondem às reais necessidades do público-alvo e entregam efetivamente valor aos consumidores que os adquirem.

Em 2024, dar-se-á continuidade aos trabalhos realizados no âmbito dos **seguros de saúde**. O dossier de melhoria da supervisão e regulação deste segmento de negócio contou em 2023 com o lançamento de dois *microsites*, o Portal dos Seguros de Saúde e o Observatório dos Seguros de Saúde. Neste âmbito, e para além de uma atualização tão regular quanto possível dos conteúdos integrados naqueles *microsites*, a ASF tenciona prosseguir os desenvolvimentos necessários ao surgimento de um “seguro de saúde padrão” em que as coberturas e capitais seguros sejam iguais para as empresas de seguros que o venham a oferecer, mas com estruturas de preços diferentes, estabelecidas pelas próprias. A ASF irá, também em 2024, desenvolver uma iniciativa com vista à clarificação da distinção entre “planos de saúde” e “seguros de saúde”, com o objetivo de salvaguardar um posicionamento mais informado dos consumidores e maiores requisitos de transparência nos produtos deste tipo.

Por outro lado, em contexto de grande mudança da sociedade e economia portuguesas, a ASF tem verificado o surgimento de modelos de negócios diferentes dos tradicionais, com alguns casos de suspeitas de **exercício não autorizado**, tendo sido abertos processos de supervisão neste âmbito.

Por fim, uma referência às **empresas de seguros em regime LPS** que, devido à natureza da sua atividade e à arquitetura europeia de supervisão, têm um enquadramento distinto das demais empresas supervisionadas pela ASF.

A ASF irá em 2024 solicitar informação mais detalhada ao nível dos produtos comercializados pelas LPS, estando a ultimar um mapeamento de produtos vendidos pelas principais LPS a operar nos ramos Não Vida e que visa conhecer em detalhe o negócio que estas conduzem em território português.

Como desafio futuro, é ainda imperativo mencionar o uso e a regulação da **Inteligência Artificial** tanto pelos operadores supervisionados, como pela supervisão.

No recurso a estas novas tecnologias, alimentadas por grandes bases de dados que permitem ganhos de eficiência a diferentes níveis, os operadores têm a obrigação de garantir a segurança e a privacidade dos dados dos clientes, robustecendo os seus sistemas e colocando a tónica na salvaguarda de uma atuação ética e de acordo com um Código de Conduta corporativo.

Por sua vez, a supervisão tem de se adaptar para conseguir acompanhar a evolução que os operadores estão a efetuar neste âmbito, impondo o estabelecimento desses princípios éticos, em que os consumidores são o centro da sua atuação, devendo ver os seus direitos devidamente salvaguardados.

Mediação de seguros

Em 2024, será dado seguimento aos trabalhos conducentes à operacionalização de um novo **modelo de avaliação de risco**, continuando-se a reforçar as bases nas quais assenta a tomada de opções de supervisão. Efetivamente, este modelo incorpora um conjunto de novas variáveis, resultantes de um estudo sobre as melhores práticas a nível europeu, efetuado pela EIOPA, no quadro do programa de assistência técnica da DG REFORM.

O novo modelo de avaliação de risco terá seis áreas de risco, com um conjunto alargado de variáveis, avaliadas ainda nas perspetivas de severidade e frequência. Desta forma, é possível obter um nível de robustez bastante elevado, permitindo uma atuação da ASF mais adequada à prevenção de más práticas, fomentando o bom funcionamento do mercado.

Também sobre o desenvolvimento de ferramentas auxiliares da atividade de supervisão, tem-se optado por um crescente recurso a inquéritos dirigidos a determinados setores do mercado, contribuindo para a consolidação de uma supervisão baseada no risco. Esta abordagem permite um contacto mais direto com os operadores, em determinadas matérias, o que induz uma visão mais holística sobre certas particularidades associadas à distribuição de seguros.

No que respeita a novas tendências, foi identificado um conjunto de **práticas comerciais** dirigidas a determinados segmentos do mercado, as quais exigem especial acompanhamento, em virtude da postura comercial adotada pelos operadores e das características pessoais dos consumidores em causa. Esta preocupação conheceu desenvolvimentos em 2024, nomeadamente com a preparação de recomendação da ASF sobre esta matéria.

Adicionalmente, é expectável que surjam cada vez mais **entidades não-nacionais** a exercer a atividade de distribuição de seguros, recorrendo a abordagens diferenciadas junto dos potenciais clientes, com impacto no território português. Estas entidades, ao definirem a sua atuação em termos transfronteiriços, podem nem sempre estar cientes das especificidades nacionais e regionais das várias jurisdições nacionais nas quais atuam, o que coloca novos desafios à supervisão e vem testar, na prática, as disposições legais nacionais e europeias em vigor.

Publicidade

A crescente utilização de tecnologia, transversal a todos os setores e atividades, vem tendo progressivo impacto no modo como empresas e consumidores se relacionam, bem como sobre as estratégias de divulgação de produtos e serviços.

Neste contexto, a publicidade tem vindo a assumir novos formatos, principalmente quando é divulgada *online*, tornando-se permanentemente acessível em dispositivos móveis. A esta tendência de comercialização digital não escapam os seguros e os fundos de pensões.

Face aos desenvolvimentos do mercado, a ASF depara-se com o desafio adicional de supervisão da publicidade nos meios digitais. Assim, a par da monitorização sistemática da publicidade divulgada através dos meios tradicionais (imprensa, televisão, rádio e cartazes), estão a ser implementadas as medidas necessárias com vista ao **alargamento da monitorização sistemática da publicidade aos meios digitais**.

É, também, de salientar o desafio que continua a ser colocado pela necessidade de avaliação da **publicidade a PRIIPs**. A natureza complexa destes produtos implica uma exigente e extensa análise sendo muito significativo o volume de pedidos de aprovação que chegam à ASF.

InsurTech

A progressiva aplicação da tecnologia aos seguros, usualmente denominada *InsurTech*, tem vindo a alterar significativamente o modo como o mercado se comporta, tanto no que diz respeito aos modelos de negócio dos operadores, como à relação destes com os consumidores.

Um dos maiores desafios que se colocam às Autoridades de regulação e supervisão, em relação a cada inovação, é o seu conhecimento, a compreensão de como funciona e a avaliação do impacto, positivo e negativo, que poderá ter no mercado. Veja-se, a título de exemplo, o armazenamento de informação em nuvem que, em poucos anos, passou de residual a habitual, originando regulamentação específica, ao nível da União Europeia, concretizada ao nível nacional, impondo-se aos operadores deveres

de diligência e de cuidado, nomeadamente no que respeita à tendência identificada de recurso a terceiros prestadores de serviços.

Os desafios colocados à supervisão, nomeadamente na identificação dos potenciais riscos associados à utilização das novas tecnologias, têm de ser, forçosamente, acompanhados no campo regulatório por forma a que seja acautelada, gradualmente, a adequação regulamentar à utilização destas novas ferramentas.

Investigação e desenvolvimento

Os projetos relativos aos novos portais assumiram uma especial relevância nos desenvolvimentos realizados em 2023; em particular, o **Portal dos Seguros de Saúde** e o **Observatório dos Seguros de Saúde**, já anteriormente mencionados, que passaram a constituir um repositório de informação relevante, nomeadamente com a publicação de *dashboards* e estudos sobre estas matérias.

A ASF continua a proceder à atualização da informação disponibilizada aos interessados nos Portais supramencionados, através da recolha de nova informação, análise de novos indicadores e produção de novos conteúdos, designadamente a publicação dos resultados do inquérito efetuado à população portuguesa, com vista a aferir a sua experiência e satisfação com os seguros de saúde.

Apoio ao Consumidor

O apoio ao consumidor representa uma das componentes essenciais da conduta de mercado pela ligação direta que estabelece com quem se dirige à ASF para submeter uma reclamação ou para o esclarecimento de dúvidas, no âmbito dos seguros, dos fundos de pensões e da mediação. Nesse sentido, a ASF continua empenhada em dar continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da análise e resposta às reclamações e aos diversos pedidos que chegam a esta Autoridade, prestando os esclarecimentos devidos e identificando situações de conduta que justifiquem a intervenção em sede de supervisão ou procedendo à identificação de questões que possam ser alvo de desenvolvimentos no contexto da educação financeira dos consumidores.

Em 2023 verificou-se a consolidação dos procedimentos decorrentes das novas regras previstas na Norma da Conduta de Mercado para tratamento das reclamações pela ASF, assim como a consolidação dos procedimentos relativos à gestão das reclamações apresentadas via Livro de Reclamações, em particular, o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), estando prevista, em 2024, uma maior **automação no tratamento** destas últimas.

Para tal, está a ser concluída uma metodologia para acompanhar e tratar as reclamações recebidas através do LRE, orientada por regras de representatividade e proporcionalidade no que diz respeito às matérias e segmentos de negócio

reclamados, entidades reclamadas e sentido do desfecho da resposta ao reclamante. Adicionalmente, serão ainda aplicados critérios que se revelem necessários para acompanhar de forma mais circunstanciada as reclamações de um determinado seguro, de um determinado objeto de reclamação ou até de um determinado operador.

A ASF espera que a metodologia acima referida constitua um contributo importante para a atividade de supervisão da conduta de mercado da ASF, na medida em que contribua para a identificação de padrões de insatisfação dos consumidores de seguros e de condutas que mereçam uma atenção especial e atuação por parte da ASF, não apenas ao nível de supervisão, mas também da regulação.

Para além destas linhas de ação, e apesar de procurar soluções que permitam um melhor atendimento à distância, a ASF tem procurado desenvolver soluções que assegurem uma maior **descentralização**, a nível territorial, no apoio aos consumidores que continuem a privilegiar um contacto presencial, prevendo-se, para 2024, a efetivação de tais medidas mediante propostas de protocolo a estabelecer com os Centros de Informação Autárquico ao Consumidor.

Educação financeira e comunicação com o consumidor

Em matéria de literacia financeira e comunicação com o consumidor a ASF continuará a trabalhar no sentido de melhorar os conhecimentos financeiros dos consumidores de seguros e fundos de pensões, tonando-os mais confiantes na tomada de decisões nesta matéria. É um objetivo indissociável do seu propósito de atuação.

Acompanhando a transformação digital no setor financeiro, a ASF prosseguirá a aposta na **disseminação de informação através das plataformas digitais e redes sociais**, através do desenvolvimento de conteúdos com informação acessível a todos e adaptada às necessidades dos respetivos públicos-alvo.



ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

www.asf.com.pt