



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

RRSOM

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

2021

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado

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

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2022

ISSN 1647-3590 (impresso)

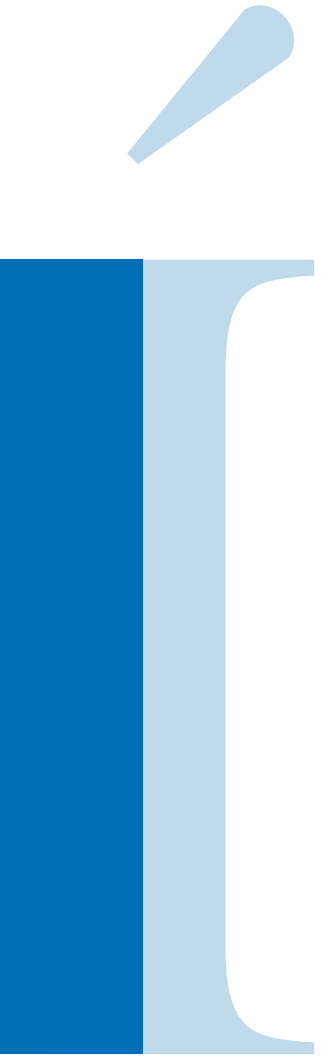
ISSN 2183-7732 (em linha)



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado | 2021

Lisboa, julho de 2022



Índice

7	Índice de gráficos
12	Índice de quadros
15	Índice de figuras
15	Índice de caixas
16	Glossário
18	Apresentação
20	Sumário Executivo
25	<i>Executive Summary</i>

31 Estudo Temático | O contexto digital no setor segurador e no setor de fundos de pensões no relacionamento com o cliente

33	1. Motivação
34	2. Enquadramento legal
36	3. Contexto digital das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões
39	4. Canais digitais
42	5. Riscos cibernéticos
46	6. Dados e tecnologias
46	6.1. Fundos de pensões
46	6.2. Seguros

51 I. Tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões em 2021

53	1. Produtos de seguros e de fundos de pensões
53	1.1. Seguros Vida Ligados

57	1.2.	Seguros Vida Temporários
62	1.3.	Seguros de Acidentes Pessoais
64	1.4.	Fundos de Pensões
68	2.	Catástrofes naturais e outros riscos sistémicos
70	3.	Envelhecimento da população
71	4.	Finanças sustentáveis

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

75	1.	Atividade regulatória
75	1.1.	Regulamentação da ASF
75	1.1.1.	Normas Regulamentares
77	1.1.2.	Iniciativas de <i>soft law</i>
79	1.1.3.	Consultas Pública
80	2.	Entendimentos em matéria de conduta de mercado

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

83	1.	Atividade de supervisão comportamental
85	1.1.	Supervisão <i>on-site</i>
89	1.2.	Supervisão <i>off-site</i>
93	1.3.	Principais temas objeto da atividade de supervisão em 2021
93	1.3.1.	Seguros
106	1.3.2.	Fundos de pensões
107	1.3.3.	Mediação de seguros
110	1.3.4.	Publicidade
117	1.3.5.	Comercialização à distância e novos canais
118	2.	Cursos de distribuição de seguros
118	2.1.	Cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros

124	2.2.	Cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada previstos no RJDSR
126	2.3.	Análise global
127	2.4.	Iniciativas no âmbito da formação para a distribuição de seguros
128	3.	<i>Enforcement</i>
128	3.1.	Recomendações e determinações específicas
132	3.2.	Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros
133	3.3.	Exercício das competências sancionatórias

135 IV. *Insurtech*

141 V. Gestão de reclamações pelos operadores

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

159 VI. Gestão de reclamações e apoio ao consumidor

161	1.	Reclamações apreciadas pela ASF
161	1.1.	Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações
163	1.2.	Evolução do número de reclamações
163	1.2.1.	Processos de reclamação recebidos na ASF
166	1.2.2.	Distribuição das reclamações por matérias e ramos
167	1.2.3.	Distribuição das reclamações por operador
170	1.2.4.	Desfecho dos processos de reclamação
172	2.	Outros serviços de apoio ao consumidor
172	2.1.	Resposta a pedidos de informação e esclarecimento escritos
176	2.2.	Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial)

- 180 2.3. Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização
- 180 2.4. Colocação do seguro automóvel
- 181 2.5. Pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros

183 VII. Formação financeira e comunicação com o consumidor

- 185 1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira
- 190 2. Portal do Consumidor
 - 190 2.1. Dados gerais
 - 191 2.2. Acessos e consultas
- 193 3. Outras plataformas digitais
 - 193 3.1. Aplicações móveis ASF
 - 194 3.2. Redes sociais

195 VIII. Desenvolvimentos em curso e desafios futuros

Índice de gráficos

- 37 **Gráfico 1** - Desenvolvimento da Estratégia Digital face às empresas do mesmo setor a operar em Portugal e face às empresas europeias
- 37 **Gráfico 2** - Principais objetivos a alcançar com a Estratégia Digital | Top 5
- 38 **Gráfico 3** - Principais desafios da Estratégia Digital | Top 5
- 40 **Gráfico 4** - Serviços disponíveis nos canais digitais
- 41 **Gráfico 5** - Utilização dos serviços disponibilizados aos consumidores nos canais digitais | 2021
- 42 **Gráfico 6** - Alcance dos canais digitais ou modelos de negócio | Top 5 | 2021
- 43 **Gráfico 7** - Evolução verificada nas ameaças ou ataques cibernéticos à entidade e aos clientes
- 44 **Gráfico 8** - Medidas implementadas para reforço da segurança cibernética dos clientes | Top 5 | 2021
- 45 **Gráfico 9** - Principais canais utilizados para informar os clientes sobre os riscos e os procedimentos de segurança no acesso e utilização dos canais digitais | Top 5 | 2021
- 47 **Gráfico 10** - Impacto da utilização das ferramentas de tratamento e análise de grande volume de dados na cadeia de valor das empresas de seguros
- 48 **Gráfico 11** - Produtos de seguros que mais utilizam BDA | 2021 e próximos três anos
- 49 **Gráfico 12** - Modelos de tarifação com uso de BDA e Modelos preditivos
- 54 **Gráfico 13** - Evolução da produção de seguros ligados | Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS | 2017 – 2021 e abril 2022
- 54 **Gráfico 14** - Seguros Financeiros | Evolução da produção e dos vencimentos | Empresas de seguros nacionais | 2017 – 2021
- 55 **Gráfico 15** - Seguros ligados | Rácios de rendibilidade e de comissionamento | Empresas de seguros nacionais | 2017 - 2021
- 56 **Gráfico 16** - Seguros ligados | Taxa de resgate | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 – 2021 e abril 2022
- 58 **Gráfico 17** - Evolução da produção de seguros temporários | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021
- 59 **Gráfico 18** - Seguros temporários | Evolução do peso dos seguros de grupo contributivos | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021

- 60 **Gráfico 19** - Seguros temporários | Evolução do rácio dos custos com sinistros sobre a produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021
- 62 **Gráfico 20** - Seguros de acidentes pessoais | Evolução da produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021
- 63 **Gráfico 21** - Seguros de acidentes pessoais
- 63 **Gráfico 22** - Seguros de acidentes pessoais | Evolução do rácio de sinistralidade, rácio de despesas e do rácio combinado líquido de resseguro cedido | Empresas de seguros nacionais | 2017 - 2021
- 65 **Gráfico 23** - Evolução do número de participantes e beneficiários por tipo de plano | 2017 - 2021
- 65 **Gráfico 24** - Evolução do montante de contribuições para os fundos de pensões por tipo de plano | 2017 - 2021
- 66 **Gráfico 25** - Evolução do património dos fundos de pensões por tipo de plano | 2017 - 2021 e março 2022
- 67 **Gráfico 26** - Evolução do rácio de comissionamento nos planos profissionais - CD e nos planos individuais | 2017 - 2021
- 68 **Gráfico 27** - Evolução do rácio de rendibilidade nos planos profissionais - CD e nos planos individuais | 2017 - 2021
- 70 **Gráfico 28** - Evolução do rácio de dependência | Portugal e a média dos países da UE | 2010 - 2020
- 85 **Gráfico 29** - Áreas da supervisão on-site - Seguros e fundos de pensões | 2021
- 86 **Gráfico 30** - Ações de supervisão on-site por método - Seguros e fundos de pensões | 2020 - 2021
- 88 **Gráfico 31** - Distribuição das ações de supervisão on-site por método - Mediação de Seguros | 2020 - 2021
- 89 **Gráfico 32** - Áreas das ações de supervisão off-site - Seguros e fundos de pensões | 2021
- 91 **Gráfico 33** - Origem das ações de supervisão off-site - Seguros e fundos de pensões | 2020 - 2021
- 93 **Gráfico 34** - Origem das ações de supervisão off-site da mediação de seguros | 2020 - 2021
- 103 **Gráfico 35** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2021

- 104 **Gráfico 36** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificção, com danos corporais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2021
- 105 **Gráfico 37** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificção, com danos corporais e materiais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2021
- 111 **Gráfico 38** - Evolução dos anúncios monitorizados | 2019 - 2021
- 113 **Gráfico 39** - Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões | 2021
- 116 **Gráfico 40** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de operador | 2021
- 119 **Gráfico 41** - Número de ações de formação realizadas nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2021
- 121 **Gráfico 42** - Número de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros | 2020 - 2021
- 123 **Gráfico 43** - Número de formandos aprovados nos vários ramos | 2020 - 2021
- 124 **Gráfico 44** - Número total de novas inscrições vs. Número total de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros e para a qualificação de mediador de seguros a título acessório | 2020 - 2021
- 126 **Gráfico 45** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nos vários ramos de seguro | 2020 - 2021
- 127 **Gráfico 46** - Número total de formandos que concluíram um curso reconhecido para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros vs. número total de formandos que concluíram um curso de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e de resseguros ou por empresas de seguros | 2020 - 2021
- 129 **Gráfico 47** - Recomendações por área | 2021
- 131 **Gráfico 48** - Determinações específicas por área | 2021
- 144 **Gráfico 49** - Reclamações apreciadas por ramos | 2020 - 2021
- 151 **Gráfico 50** - Reclamações apreciadas por ramos | 2020 - 2021
- 164 **Gráfico 51** - Evolução dos processos abertos | 2019 - 2021
- 165 **Gráfico 52** - Via de apresentação dos processos de reclamação abertos | 2021

- 166 **Gráfico 53** - Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação (processos concluídos) | 2020 -2021
- 168 **Gráfico 54** - Rácio reclamações abertas Seguro Automóvel / média UR (1000 veículos seguros) | 2021
- 169 **Gráfico 55** - Rácio reclamações abertas Incêndio e Outros Danos / média UR (1000 locais seguros) | 2021
- 170 **Gráfico 56** - Sentido do desfecho – Com ou sem tomada de posição inicial da entidade reclamada (processos concluídos) | 2020 – 2021
- 171 **Gráfico 57** - Sentido do desfecho | Resposta favorável / desfavorável (processos concluídos) | 2020 – 2021
- 172 **Gráfico 58** - Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável - Com justificação legal ou contratual | 2021
- 172 **Gráfico 59** - Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos abertos e analisados) | 2020 -2021
- 174 **Gráfico 60** - Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados | 2021
- 176 **Gráfico 61** - Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos analisados) | 2021
- 177 **Gráfico 62** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo de contacto | 2020 - 2021
- 179 **Gráfico 63** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por assunto | 2021
- 179 **Gráfico 64** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo e natureza do utilizador | 2021
- 180 **Gráfico 65** - Pedidos de acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização | 2020 – 2021
- 181 **Gráfico 66** - Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel | 2019 - 2021
- 182 **Gráfico 67** - Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros (Assuntos das respostas técnicas) | 2021
- 182 **Gráfico 68** - Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros - Respostas técnica

- 182 **Gráfico 69** - Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros - Divulgações
- 191 **Gráfico 70** - Conteúdos e Serviços do Portal do Consumidor | 2020 - 2021
- 192 **Gráfico 71** - Serviço de Consulta – Base de Dados de Matrículas | 2020 - 2021
- 192 **Gráfico 72** - Restantes serviços de consulta | 2020 - 2021
- 193 **Gráfico 73** - Canais Temáticos | 2020 – 2021

Índice de quadros

- 83 **Quadro 1** - Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões | 2020 - 2021
- 84 **Quadro 2** - Número de ações de supervisão – Mediação de seguros | 2020 - 2021
- 86 **Quadro 3** - Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2021
- 87 **Quadro 4** - Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2021
- 88 **Quadro 5** - Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros | 2021
- 90 **Quadro 6** - Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2021
- 92 **Quadro 7** - Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2021
- 100 **Quadro 8** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente materiais | 2019 - 2021
- 100 **Quadro 9** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente corporais | 2019 - 2021
- 100 **Quadro 10** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos materiais e corporais | 2019 - 2021
- 101 **Quadro 11** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos | 2019 - 2021
- 101 **Quadro 12** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro | 2019 - 2021
- 108 **Quadro 13** - Origem dos factos que originaram a intervenção da área de supervisão em 2021 – Mediação de Seguros
- 112 **Quadro 14** - Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2020-2021
- 114 **Quadro 15** - Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2021
- 115 **Quadro 16** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço | 2021

- 117 **Quadro 17** - Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria objeto de análise | 2021
- 120 **Quadro 18** - Número de formandos aprovados, por modalidade de ensino | 2020 - 2021
- 122 **Quadro 19** - Número de formandos que realizaram exame no final | 2021
- 125 **Quadro 20** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2021
- 126 **Quadro 21** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação por tipo de curso | 2021
- 129 **Quadro 22** - Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões | 2020 - 2021
- 131 **Quadro 23** - Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros | 2020 - 2021
- 133 **Quadro 24** - Fundamentos das suspensões e cancelamentos | 2021
- 143 **Quadro 25** - Desfecho das reclamações apreciadas | 2020 - 2021
- 145 **Quadro 26** - Reclamações apreciadas por ramo – Ramos Não Vida | 2020 – 2021
- 145 **Quadro 27** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2020 - 2021
- 146 **Quadro 28** - Reclamações apreciadas por motivo – Ramos Não Vida | 2020 - 2021
- 146 **Quadro 29** - Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2020 – 2021
- 147 **Quadro 30** - Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida | 2020 - 2021
- 148 **Quadro 31** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida | 2020 - 2021
- 148 **Quadro 32** - Reclamações apreciadas por motivo – Ramo Vida | 2020 - 2021
- 149 **Quadro 33** - Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramo Vida | 2020 – 2021
- 150 **Quadro 34** - Desfecho das reclamações apreciadas | 2020 – 2021
- 150 **Quadro 35** - Reclamações apreciadas por motivo | 2020 – 2021
- 151 **Quadro 36** - Distribuição das reclamações por ramos de seguros – Segmento de seguro com maior expressão (processos concluídos)
- 152 **Quadro 37** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2020 - 2021

- 153 **Quadro 38** - Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida | 2020 – 2021
- 153 **Quadro 39** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida
- 167 **Quadro 40** - Distribuição das reclamações por ramos de seguros | Segmento de seguro com maior expressão (processos concluídos) | 2020 – 2021
- 175 **Quadro 41** - Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados por ramo de seguro | 2021
- 178 **Quadro 42** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) - Distribuição por ramos de seguro | 2021

Índice de figuras

- 162 **Figura 1** - Procedimento para a gestão de processos de reclamação
- 186 **Figura 2** - Visualizações de vídeos – episódios “Vamos falar seguro” | 2021
- 194 **Figura 3** - Informação digital | 2021

Índice de caixas

- 45 **Caixa 1** - Seguros com cobertura de riscos cibernéticos
- 50 **Caixa 2** - Uso de ferramentas BDA no setor segurador | Tendências e riscos
- 57 **Caixa 3** - Seguros ligados em Portugal | Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS | 2021
- 61 **Caixa 4** - Seguros temporários em Portugal | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2021
- 64 **Caixa 5** - Seguros de acidentes pessoais em Portugal | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2021
- 72 **Caixa 6** - Medidas regulatórias a nível europeu relevantes para a mitigação do risco de *greenwashing* | 2021

Glossário

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
BD	Benefício Definido
BCFT	Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo
BDA	<i>Big Data Analytics Tools</i>
BdP	Banco de Portugal
CD	Contribuição Definida
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CNSF	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
DGC	Direção-Geral do Consumidor
DIFs	Documentos de informação Fundamental
DIPS	Documento de Informação do Produto de Seguros
EBA	<i>European Banking Authority</i>
ED	Estratégia Digital
EFIF	<i>European Forum for Innovation for Facilitators</i>
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i>
FAT	Fundo de Acidentes de Trabalho
FGA	Fundo de Garantia Automóvel
IA	Inteligência artificial
INFE/OCDE	<i>International Network on Financial Education (OCDE)</i>
Lei do Orçamento de Estado para 2021	Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro
LPS	Livre Prestação de Serviços
Norma da Conduta de Mercado	Norma Regulamentar n.º 10/2009 R, de 25 de junho ¹ , alterada e republicada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013 R, de 10 de janeiro ²

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

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

Norma de Regularização de Sinistros Automóvel	Norma Regulamentar de Regularização de Sinistros n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro ³ , referente à regulamentação do regime de regularização de sinistros em sede de seguro automóvel, posteriormente alterada pelas Normas Regulamentares n.º 7/2009-R ⁴ e n.º 17/2010-R ⁵ , de 14 de maio e de 18 de novembro, respetivamente
Norma do Reporte	Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto, alterada pela Norma Regulamentar n.º 1/2018-R, de 11 de janeiro, e pela Norma Regulamentar n.º 10/2020-R, de 3 de novembro
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PDEADS	Pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros
PEPP	Pan-European Personal Pension Product
PIBS IBIP	Produtos de investimento com base em seguros <i>Insurance Based Investment Product</i>
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
POG	Product Oversight & Governance
PPE	Plano poupança educação
PPR	Plano poupança reforma
PPR/E	Plano poupança-reforma/educação
PRIIPs	Packaged Retail and Insurance-based Investment Products
RJFP	Regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho
RJCS	Regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril
RJDSR	Regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro
RJSORCA	Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto
SGFP	Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões
UBI	<i>Usage-based Insurance</i>
UE	União Europeia
UPs	Unidades de participação
UR	Unidade de risco

³ Publicada no *Diário da República* n.º 20, 2.ª série, de 29 de janeiro de 2008.

⁴ Publicada no *Diário da República* n.º 105, 2.ª série, de 1 de julho de 2009.

⁵ Publicada no *Diário da República* n.º 241, 2.ª série, de 15 de dezembro de 2010.

Apresentação

Esta é a 14.^a edição do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado (RRSCM), através da qual, dando cumprimento aos Estatutos da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), divulgamos as atividades realizadas em 2021 no domínio da regulação, da supervisão, do enforcement, do apoio ao consumidor e da comunicação com o consumidor e literacia financeira.

A publicação deste ano traz duas inovações: um estudo temático sobre o contexto digital no setor segurador e no setor de fundos de pensões no relacionamento com o cliente; e uma síntese das tendências verificadas naqueles setores, efetuada numa perspetiva das situações com potencial impacto negativo que tais tendências podem trazer para os consumidores de seguros e de fundos de pensões.

Das iniciativas realizadas em 2021, identificadas e aprofundadas neste Relatório, gostaria de destacar a finalização do anteprojeto de norma regulamentar da conduta de mercado e tratamento das reclamações pela ASF.

Este normativo assumirá um papel estruturante na configuração da operacionalização dos deveres das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões na vertente comportamental, incluindo o dever de estas entidades garantirem, no quadro do sistema de governação, uma gestão adequada dos riscos associados à conduta de mercado, essencial a uma gestão da atividade que se pretende também centrada nos consumidores de seguros e de fundos de pensões.

Neste contexto, as empresas de seguros e as entidades gestoras devem instituir uma função autónoma responsável pela conduta de mercado e designar um membro do órgão de administração responsável por esta área.

Ao nível do tratamento das reclamações pela ASF, este normativo permitirá trazer não só maior celeridade e transparência ao processo de gestão de reclamações, como também uma racionalização acrescida dos recursos afetos à gestão de processos de reclamação, libertando-os para as reclamações que mais requerem a intervenção da ASF.

No âmbito da conduta de mercado espera-nos um ano repleto de desafios. Tendo sempre presente a governação, os potenciais riscos associados e a proteção do consumidor, a ASF prestará especial atenção à digitalização e à inovação tecnológica, à proteção dos riscos sistémicos, ao envelhecimento da população portuguesa e às finanças sustentáveis. Esses desafios constituem um estímulo para continuarmos a dar o nosso melhor ao serviço dos interesses públicos que nos estão confiados.

Este Relatório mereceu a apreciação do Conselho Consultivo da ASF, nos termos do artigo 23.º dos Estatutos desta Autoridade de supervisão. Agradeço aos Membros do Conselho Consultivo os valiosos contributos recebidos.

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

Margarida Corrêa de Aguiar

Presidente

Sumário executivo

O RRSCM tem como principal objetivo divulgar informação com interesse no âmbito do relacionamento entre operadores e tomadores de seguros, segurados, subscritores, terceiros lesados e beneficiários, no cumprimento da alínea c) do n.º 8 do artigo 16.º dos Estatutos da ASF, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

A publicação deste ano traz duas inovações: um estudo temático e uma síntese das tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões.

Dada a pertinência da digitalização e inovação tecnológica no contexto da conduta de mercado, o **estudo temático** desta edição foi dedicado ao contexto digital no setor segurador e no setor de fundos de pensões no relacionamento com o cliente.

Aquele estudo, apresentado no início deste Relatório, divulga os resultados da análise geral a uma seleção abrangente das respostas recebidas ao questionário de diagnóstico sobre a digitalização e inovação tecnológica no setor dos seguros e no setor dos fundos de pensões em Portugal, abrangendo o contexto digital da empresa, os canais digitais, os riscos cibernéticos e os dados e tecnologias.

A maioria dos operadores inquiridos já tem em implementação uma estratégia digital definida e tem parcerias tecnológicas estabelecidas, incluindo, nesse âmbito, empresas BigTechs, enquanto prestadores de serviços de tecnologias de informação.

No âmbito dos serviços digitais já existentes, são de sublinhar os meios para a apresentação de uma reclamação, a utilização dos contactos diretos da empresa, a área de cliente, a disponibilização de simuladores e a subscrição de seguros. Para os próximos três anos, prevê-se um aumento dos serviços que serão disponibilizados aos consumidores através dos canais digitais, com destaque para a disponibilização do assistente virtual (*chatbot*).

Em matéria de cibersegurança, em 2021, a proteção dos dados pessoais dos consumidores foi a principal preocupação partilhada pela maioria das entidades. O *phishing*, o roubo de credenciais de acesso e o *malware* foram os três principais riscos de cibersegurança para os consumidores identificados pelos operadores inquiridos. As ameaças e os ataques cibernéticos

aumentaram expressivamente no triénio 2018-2020, com maior destaque para as ameaças e ataques dirigidos ao próprio operador. Para os próximos três anos, os operadores antecipam um aumento significativo dos riscos cibernéticos, quer para si próprios quer para os consumidores.

O uso de ferramentas de análise e tratamento de grande volume de dados (BDA) é uma realidade nas empresas de seguros com atividade em Portugal (39% da amostra). Essa utilização vai ser intensificada nos próximos três anos, e espera-se que 28 das 33 empresas de seguros inquiridas estejam a usar BDA nesse horizonte temporal (cerca de 85% da amostra). O BDA foi avaliado como tendo um impacto significativo ao longo da cadeia de valor do setor segurador.

No **primeiro capítulo**, dedicado às tendências verificadas no setor segurador e no setor dos fundos de pensões em 2021, são apresentadas, considerando as situações com potencial impacto negativo para o consumidor, as evoluções registadas nos seguros de vida ligados, nos seguros de vida temporários, nos seguros de acidentes pessoais, nos fundos de pensões, nas catástrofes naturais e outros riscos sistémicos, no envelhecimento da população e nas finanças sustentáveis.

No âmbito da regulação, apresentada no **segundo capítulo**, destaca-se a finalização do anteprojecto de norma regulamentar sobre a conduta de mercado que passou a abranger, para além da atividade seguradora, a atividade de gestão de fundos de pensões e a incluir a definição dos procedimentos de tratamento das reclamações apresentadas à ASF. No âmbito das iniciativas de *soft law*, em 2021 foram emitidas cinco cartas-circulares, treze circulares e 14 entendimentos.

A atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado é tratada no **terceiro capítulo** do presente Relatório.

Em 2021, a ASF realizou 2 092 ações de supervisão (2020: 2 377) no que se refere às matérias relacionadas com seguros, fundos de pensões e mediação de seguros. Em linha com o observado em 2020, a maioria das ações de supervisão foram realizadas em modo *off-site* (98%). Na supervisão do setor de seguros e do setor de fundos de pensões merecem destaque a análise das notificações dos DIFs dos produtos de seguros designados como PRIIPs, dos reportes comportamentais e das divulgações obrigatórias sobre a atividade dos operadores e sobre os seguros e os fundos de pensões.

Nas ações de supervisão à atividade da mediação de seguros sobressaem os esclarecimentos decorrentes da implementação dos novos requisitos de reporte instituídos pela Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, e a análise dos reportes obrigatórios.

Ao nível da monitorização e supervisão sistemática da publicidade, em 2021, foram monitorizados pela ASF 828 anúncios (2020: 686), tendo sido identificados 25 anúncios com irregularidades, cerca de 3% (2020: 2%).

No final do ano transato, existiam 14 entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF para acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (2020: 14). Porém apenas oito entidades realizaram efetivamente ações de formação durante o ano (2020: sete). Em 2021, foram realizadas 575 ações de formação (2020: 448), organizadas nas modalidades de *e-learning* (570), *blearning* (quatro) e presencial (uma). Obtiveram aprovação 3 945 formandos (2020: 5 233), com uma diminuição em relação a 2020 explicada pelo menor número de formandos inscritos.

Os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada previstos no RJDSR e na Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, que, em 2021 foram ministrados por seis das oito entidades formadoras autorizadas, contaram com 9 290 formandos, face a 36 423 em 2020, diminuição que reflete a circunstância de um número cada vez menor de distribuidores de seguros e resseguros necessitarem de se conformar com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada.

Em complemento às ações de supervisão, a atividade da ASF integra também ações de *enforcement*, nomeadamente a emissão de recomendações e determinações específicas e a suspensão ou cancelamento de registo de mediação de seguros. Neste contexto, a ASF emitiu 367 recomendações (2020: 212) e 665 determinações específicas (2020: 331), realizou 558 suspensões (2020: 684) e 5 560 cancelamentos (2020: 1 482) de registos de mediadores de seguros, a maioria na sequência do controlo oficioso e sistemático efetuado ao registo dos mediadores, notificou 5 553 mediadores por irregularidades verificadas no registo com impacto na continuidade do cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, diligência que levou à regularização de 1 532 situações.

No quadro do exercício das competências sancionatórias, a ASF instaurou 41 autos de contraordenação em processo comum e iniciou 72 processos de averiguação por infrações à legislação aplicável no setor segurador e no setor dos fundos de pensões.

No **quarto capítulo**, dedicado ao tema da *Insurtech*, destaca-se a participação da ASF em diversos fóruns e iniciativas, nacionais e europeias, relacionados com a inovação tecnológica dos serviços financeiros. Nesse âmbito, há a referir as atividades desenvolvidas ao nível do grupo de trabalho *Fintech* do CNSF, o Portugal FINLAB, o *European Forum for Innovation Facilitators* da Comissão Europeia e das Autoridades de Supervisão Europeias (EIOPA, EBA e ESMA) e a *Insurtech Task Force* da EIOPA.

O **quinto capítulo** apresenta a análise quantitativa e qualitativa da informação reportada sobre as reclamações geridas pelas empresas de seguros e sobre a intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e dos provedores dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.

Em 2021, as empresas de seguros analisaram 24 043 reclamações (2020: 25 614), sendo 21 319 referentes aos ramos Não Vida (2020: 22 711). Do universo das reclamações de Não Vida, em 36% dos casos o desfecho foi favorável ao reclamante (2020: 34%), sendo a maior percentagem de desfecho favorável ao reclamante observada no seguro de assistência, com 51% (2020: 38%). O seguro automóvel continuou a ser o mais reclamado, com 6 641 reclamações (2020: 7 701). As reclamações associadas à regularização de sinistros permanecem como as mais frequentes, em Não Vida e em Vida, num total de 12 018 (2020: 13 485). Os provedores dos clientes das empresas de seguros apreciaram 1 869 reclamações (2020: 1 976), maioritariamente respeitantes a seguros dos ramos Não Vida. O desfecho foi favorável ao reclamante em 22% dos casos (2020: 21%).

As reclamações tratadas pela ASF e os serviços de apoio ao consumidor são apresentados no **sexto capítulo**. Em 2021 a ASF teve conhecimento direto e individualizado de 8 183 reclamações (2020: 8 549), das quais 50% foram submetidas através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), o que representa um crescimento de 23% em relação ao período homólogo (2020: 3 307). No total, LRE e Livro de Reclamações Físico correspondem a 61% do universo das reclamações (2020: 52%).

No que se refere às matérias objeto da reclamação, o assunto “Sinistro” continua a ser o mais reclamado (2021: 52%; 2020: 59%), no total de processos de reclamação (6 894). Destes, 84% dizem respeito ao segmento Não Vida (2020: 87%), estando 36% relacionados com o seguro automóvel (2020: 42%).

As reclamações com desfecho favorável ao reclamante representam 39% do universo de processos encerrados (2020: 42%). Verificou-se um ligeiro aumento nas reclamações apresentadas à ASF sem prévia avaliação do operador (2021: 66%; 2020: 61%), enfatizando a necessidade de os operadores reforçarem a informação prestada aos consumidores sobre a forma de tratamento das reclamações e dos meios disponibilizados para o efeito.

Quanto a outros serviços de apoio ao consumidor, a ASF respondeu a 5 425 pedidos escritos de informação e de esclarecimento (2020: 7 112), maioritariamente recebidos via correio eletrónico (74%). Relativamente ao serviço de atendimento ao público, foram analisados 33 716 pedidos de esclarecimento (2020: 32 139). Os serviços de apoio ao consumidor incluem também a informação sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, a colocação (por veículo) do seguro obrigatório de responsabilidade civil

automóvel, nos casos recusados pelo mercado, e a resposta da ASF a pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre a existência de seguros.

O **sétimo capítulo** aborda as questões relacionadas com a formação financeira e a comunicação com o consumidor. Em 2021 destaca-se o início da série de vídeos informativos “Vamos Falar Seguro”, com três episódios lançados no ano, a nova ferramenta de informação e formação “Academia do Consumidor ASF”, a publicação de uma nova coleção de seis brochuras informativas, o desenvolvimento de quatro novos conteúdos para a campanha “Segure-se Bem!” e a publicação de três novos alertas para a área de Alertas ao Consumidor.

Ao nível da cooperação internacional, há a referir a participação da ASF em grupos de trabalho e no Comité Técnico da INFE/OCDE, no grupo de trabalho *Government Expert Group on Retail Financial Services* da Comissão Europeia e no grupo de trabalho sobre estratégias nacionais de formação financeira da Associação de Supervisores de Seguros Lusófonos. A nível nacional, a ASF participa nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF).

Por último, o **oitavo capítulo** é dedicado aos desenvolvimentos em curso e aos desafios futuros. A digitalização e a inovação tecnológica, a proteção dos riscos sistémicos, o envelhecimento da população portuguesa, as finanças sustentáveis, o nível de literacia da população portuguesa e as alterações legais em curso foram os principais desafios destacados. A resposta a estes desafios passa por uma atuação articulada nas vertentes da regulação, da supervisão, do apoio ao consumidor e da comunicação com o consumidor e da literacia financeira, reforçando a proteção do consumidor e o bom funcionamento dos setores supervisionados pela ASF – seguros, fundos de pensões e distribuição.

Executive Summary

The main purpose of the Market Conduct Regulation and Supervision Report is to disclose public and interesting information in what concerns the relation within the scope of undertakings and policyholders, insured persons, beneficiaries, or injured third parties, under the terms laid down by the subparagraph c) of Article 16 (8) of the ASF's Statutes, approved by Decree-Law no. 1/2015, of 6 January.

This Report is marked by two innovations: a thematic study and a synthesis concerning trend analysis on the insurance and pensions sectors.

Having in mind the relevance of digitalisation and technology innovation in the conduct of business context, this edition's thematic study is dedicated to the digital transformation in insurance and pension funds sectors, namely in its relationship with the client.

The **thematic study**, presented in the initial part of the Report, displays the results regarding a general analysis to a wide selection of responses that stem from the applied diagnostic questionnaire on digitalisation and technology innovation within the insurance and pension funds sectors in Portugal, covering undertakings' digital framework, digital channels, cyber risks, as well as data and technologies.

A large majority of the surveyed undertakings already have a defined digital strategy in place and have established technological partnerships, including BigTechs companies, as providers of information technology services.

Within the scope of existing digital services, it is important to underline the complaints handling services, the use of undertaking's direct contacts, the customer area, the insurance simulators, and the underwriting of insurance. In three years' time, it is expected an increase in digital services provided to consumers. In this respect, it is worth highlighting the provision of a virtual assistant (chatbot).

On cybersecurity, in 2021, the protection of consumers' personal data was the main concern shared by most undertakings. *Phishing*, access credential theft and *malware* were the top three cybersecurity risks for consumers identified by the respondents. Cyber threats and attacks

increased significantly in the three-year 2018-2020, with greater emphasis on threats and attacks addressed directly to the undertakings. For the coming three years, it is also anticipated a significant increase in cyber risks, both for the undertakings and for consumers.

The use of big data analytics tools (BDA) is a reality in insurance undertakings operating active in Portugal (39% of the sample). Such use is expected to be intensified over the next three years, as 28 of the 33 insurance undertakings surveyed plan to be using BDA in the considered time horizon (near 85% of the sample). BDA was assessed as having a significant impact along the insurance sector's value chain.

The **first chapter** refers to the analysis of trends observed in the insurance and pensions sectors during the year 2021 with potential negative impact for consumers, addressing the unit linked products, the term life insurance products, the income protection insurance products, the pension funds, as well as the concerns related to natural catastrophes and other systemic risks, ageing population and sustainable finance.

Within the regulatory framework, presented in the **second chapter**, it is highlighted the completion of the preliminary draft of the regulatory standard on market conduct, which now includes, in addition to the insurance activity, the pension funds management and will also comprise the definition of procedures for complaints handling submitted to ASF. As part of the "soft law" initiatives, in 2021, five Circular Letters, 13 Circulars and 14 understandings were issued.

The market conduct supervisory and enforcement activities are covered in the **third chapter** of this Report.

In 2021, ASF carried out a total of 2 092 supervisory actions (2020: 2 377) regarding insurance, pension funds and intermediaries, mostly off-site actions (98%), in line with what was observed in 2020. Concerning the main issues addressed in the insurance and pension funds supervision, it is worth noting the analysis of notifications related to Key Information Documents (KID) for packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPS), market conduct supervisory reports and mandatory disclosures on the activity of the supervised undertakings and on insurance and pension funds products.

In the insurance distribution supervisory actions, stands out the clarifications that stem from the implementation of new reporting requirements established by Regulatory Standard no. 13/2020R, of 30 December, and the analysis of mandatory reports.

Regarding the systematic monitoring of advertising, in 2021, ASF monitored 828 advertisements (2020: 686) of which 25 with irregularities, representing 3% (2020: 2%).

In the end of 2021, there were 14 training entities with courses recognized by ASF that permit access to insurance or reinsurance distribution activity (2020: 14), yet only eight carried out training actions during the reference year (2020: seven). In 2021, 575 training actions were put forward (2020: 448), organized by e-learning (570), b-learning (four) and face-to-face (one). 3 945 trainees obtained approval (2020: 5 233), a decrease explained by the lower number of trainees enrolled. In 2021, training courses related to the compliance with the appropriate qualification requirements established in the legislation in force and in the Regulatory Standard no. 6/2019-R, of 3 September, were provided by six of the eight authorized training entities and had 9 290 trainees (2020: 36 423), a number that reflects the natural trend of decreasing need for insurance and reinsurance distributors to comply with the applicable provisions in terms of adequate qualification.

In addition to supervisory actions, ASF's activity also comprises enforcement actions, namely the issuance of specific recommendations and determinations, and the suspension or cancellation of insurance intermediary registration.

In this context, ASF issued 367 recommendations (2020: 212) and 665 specific determinations (2020: 331), carried out 558 suspensions (2020: 684) and 5 560 cancellations (2020: 1 482) of insurance intermediary registrations, the majority of which following the officious and systematic control to the intermediaries registration, notified 5 553 intermediaries for irregularities with impact in the compliance of requirement that certificate the exercise of the referred activity, diligence that led to the regularization of 1 532 situations.

In what concerns sanctioning attributions, in 2021, ASF filed 41 administrative sanctions proceedings and started 72 inquiries procedures for violation of the applicable legislation in the insurance and pensions sectors.

The **fourth chapter** is related to the topic of Insurtech and highlights ASF's participation in various forums and initiatives, both national and European, linked to technological innovation in financial services. In this context, mention should be made to the activities carried out in the following forums: Fintech working group under the aegis of the National Council of Financial Supervisors (CNSF), Portugal FINLAB, European Forum for Innovation Facilitators of the European Commission and the European Supervisory Authorities (EIOPA, EBA and ESMA) and EIOPA's Insurtech Task Force.

The **fifth chapter** presents the quantitative and qualitative analysis of the information reported on the handling of complaints managed by insurance undertakings and on the ombudsman's intervention.

In 2021, insurance undertakings analysed 24 043 complaints (2020: 25 614), 21 319 referring to Non-Life insurance (2020: 22 711). In the Non-Life complaints, the outcome was favourable to the claimant in 36% of the cases (2020: 34%), being the highest percentage of favourable outcome for the claimant observed in assistance insurance (51%; 2020: 38%). Motor insurance continued to be the most claimed insurance with 6 641 complaints (2020: 7 701). Complaints associated with the settlement of claims remain the most frequent for Non-Life and Life sectors, with a total of 12 018 complaints (2020: 13 485). The ombudsmen dealt with 1 869 complaints (2020: 1 976), mostly related to Non-Life insurance. The outcome was favourable to the claimant in 22% of the cases (2020: 21%).

Complaints handled by ASF and other support services for consumers are presented in the **sixth chapter**. In 2021, ASF received 8 183 complaints (2020: 8 549), of which 50% were submitted through Electronic Complaints Book, which represents an increase of 23% compared to the previous year (2020: 3 307). In total, Electronic Complaints Book and Physical Complaints Book correspond to 61% of the universe of complaints (2020: 52%).

Regarding the complaints causes, claim's related complaints continue to be the most relevant ones (2021: 52%; 2020: 59%) in a total of 6 894 complaints handled. Of these, 84% are related to Non-Life insurance products (2020: 87%), 36% related to motor insurance (2020: 42%).

Complaints with favourable outcome for the claimant represent 39% of the universe of closed cases (2020: 42%). A slight increase took place in what concerns complaints submitted to ASF without prior evaluation by the undertakings (2021: 66%; 2020: 61%), emphasizing that undertakings need to reinforce the information provided to consumers on the process of complaints handling and the means made available for that purpose.

As for other consumer support services, ASF provided response to 5 425 written requests for information and clarification (2020: 7 112), generally received via e-mail (74%). Regarding the client services, 33 716 requests for clarification were analysed (2020: 32 139). Consumers support services also include information on beneficiaries of life insurance policies, personal accidents policies and redemptions operations contracts, as well as the placement (per vehicle) of compulsory motor vehicle liability insurance due to market refuse and ASF's response to requests from courts and other judicial bodies about the existence of insurance.

The **seventh chapter** addresses issues related to financial education and consumer communication. In 2021, a series of informative videos were made available with three episodes launched of “Let’s talk insurance” in the reference year, the information and training tool “Consumer Academy”, the publication of a new collection of six informative brochures, the development of four new initiatives for the project “Know how to insure yourself!” and the publication of three new alerts targeted to consumers in the reserved area for Consumer Alerts.

In terms of international cooperation, mention should be made to ASF’s participation in the OECD International Network on Financial Education, in the Government Expert Group on Retail Financial Services of the European Commission and in the working group on national strategies for financial education of the Portuguese-speaking countries Insurance Supervisors Association. At the national level, ASF participates in the National Plan for Financial Education under the scope of CNSF.

Finally, the **eighth chapter** is dedicated to the ongoing developments and future challenges. Digitalisation and technological innovation, protection of systemic risks, ageing of the Portuguese population, sustainable finance, literacy level of the Portuguese population and the ongoing legal changes were the main challenges highlighted. The answer to these challenges involves a combined action in the areas of regulation, supervision, consumer support and communication with consumers and financial literacy, strengthening consumer protection and the proper functioning of the sectors supervised by ASF – insurance, pension funds and distribution.

**Estudo Temático | O contexto
digital no setor segurador
e no setor de fundos de pensões
no relacionamento com o cliente**



1. Motivação



digitalização da sociedade, acelerada com a pandemia COVID-19, e a inovação tecnológica têm transformado o setor financeiro, incluindo o seu relacionamento com os consumidores.

Apesar dos benefícios e da melhoria potencial do bem-estar financeiro dos consumidores de seguros e dos consumidores de fundos de pensões, a digitalização e a inovação tecnológica também comportam riscos em vários domínios, dos quais destacamos: a estabilidade financeira; a acessibilidade aos produtos; a proteção dos dados e da privacidade; a segurança e governação das tecnologias da informação e comunicação; a exposição às vulnerabilidades dos prestadores de serviços digitais; a concentração em relação a prestadores de serviços de computação em nuvem; e o uso de algoritmos ou de informação que possam conduzir a práticas injustas de diferenciação de preços. Estas situações apresentam um potencial impacto negativo para os consumidores.

Considerou-se por isso relevante efetuar um diagnóstico abrangente sobre a digitalização e inovação tecnológica no setor dos seguros e no setor dos fundos de pensões em Portugal, que permitisse perceber o atual estado de desenvolvimento, incluindo iniciativas em desenvolvimento que assumirão um impacto importante no setor financeiro em geral e nos setores supervisionados pela ASF em particular.

Para o efeito, a ASF, no quadro das competências de supervisão de conduta de mercado que lhe estão atribuídas, lançou um questionário dirigido a uma amostra de 37 entidades⁶, abrangendo empresas nacionais e sucursais de empresas de seguros sediadas na União Europeia e sociedades gestoras de fundos de pensões, que permitiram assegurar uma representatividade setorial superior a 95% do volume de negócios, medido pelos prémios brutos emitidos e pelos montantes geridos de fundos de pensões, para o setor segurador e para o setor de fundos de pensões, respetivamente.

⁶ 17 empresas de seguros Não Vida, 10 empresas de seguros Vida, seis empresas de seguros Mistas e quatro SGFP. Seis das empresas de seguros selecionadas gerem fundos de pensões.

O questionário foi estruturado em quatro temas: (i) Contexto digital da empresa; (ii) Canais digitais; (iii) Riscos cibernéticos; e (iv) Dados e tecnologias. Cada um dos temas continha perguntas de resposta única e de resposta múltipla, com a possibilidade de introdução de opções de resposta adicionais sempre que relevante. Em algumas perguntas de resposta múltipla, foi também solicitada a ordenação, por importância, das opções de resposta selecionadas.

O questionário foi programado numa plataforma digital e a recolha de informação decorreu entre 8 e 29 de abril de 2022, tendo merecido uma avaliação positiva pela maioria das entidades inquiridas.

Apresentam-se neste capítulo os resultados da análise geral a uma seleção abrangente das respostas recebidas, as quais serão ainda objeto de uma análise mais detalhada e cruzada, a publicar em relatório autónomo, exclusivamente dedicado a este tema.

Antes da apresentação desses resultados, e para contextualizar este assunto, começamos por efetuar uma síntese das iniciativas regulatórias relevantes para a digitalização e inovação tecnológica.

2. Enquadramento legal

Em 2020, a Comissão Europeia publicou a sua “Estratégia em matéria de Financiamento Digital para a União Europeia”⁷, na qual salienta a transformação do setor financeiro em matéria de digitalização e inovação que se tem vindo a verificar, focando igualmente a aceleração ditada pela eclosão da pandemia COVID-19.

A publicação daquele documento, que acompanha a divulgação de um conjunto relevante de projetos, constitui um marco relevante em matéria de transição digital no espaço da União Europeia, na medida em que materializa e consolida um conjunto de iniciativas que estavam já em desenvolvimento desde a publicação do Plano de Ação para a Tecnologia Financeira⁸ também da Comissão Europeia.

⁷ Comissão Europeia, *Comunicação sobre uma Estratégia em matéria de Financiamento Digital para a UE*, 24 de setembro de 2020. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0591>.

⁸ Comissão Europeia, *Plano de Ação para a Tecnologia Financeira: rumo a um setor financeiro europeu mais competitivo e inovador*, 8 de março de 2018. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52018DC0109>.

De entre as várias prioridades que constam daquele documento, importa sublinhar a intenção de “assegurar que o quadro regulamentar da UE facilite a inovação digital no interesse dos consumidores e da eficiência do mercado”, bem como de “enfrentar os novos desafios e riscos associados à transformação digital”.

O elenco apresentado de seguida destaca apenas alguns dos instrumentos legais e regulamentares, bem como das iniciativas que mais relevam para o impacto da digitalização e da inovação financeira na proteção dos consumidores.

Em matéria de *Big Data*, importa salientar o relatório publicado pelo comité conjunto das Autoridades europeias de supervisão em 2018, “*Joint Committee Final Report on Big Data*”, no qual se pretendeu analisar o impacto e os riscos para os consumidores resultantes da utilização de grandes volumes de dados⁹.

Ainda no mesmo ano, o comité conjunto das Autoridades europeias de supervisão publicou um outro relatório dedicado ao tema da automação na prestação de aconselhamento financeiro, analisando os respetivos riscos e potenciais benefícios¹⁰.

No que toca aos riscos cibernéticos, assumem especial relevância dois documentos de aconselhamento do comité conjunto das Autoridades europeias de supervisão, publicados em 2019¹¹, que vieram a ter um papel relevante na elaboração da proposta de Regulamento relativo à resiliência operacional digital do setor financeiro (comumente designado por “DORA”), atualmente em discussão ao nível europeu¹². Quando for aplicado, o Regulamento DORA irá abranger cerca de 20 tipos distintos de entidades financeiras e irá ditar a necessidade de aplicar um vasto conjunto de requisitos em matéria de resiliência operacional digital, que abrangem requisitos de gestão de riscos cibernéticos, reporte de incidentes cibernéticos, realização de testes, gestão de riscos de terceiros prestadores de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação, entre outros aspetos.

⁹ Joint Committee, *Joint Committee Final Report on Big Data*, 15-03-2018, disponível em <https://www.eiopa.europa.eu/document-library/report/joint-committee-final-report-big-data>.

¹⁰ Joint Committee, *Joint Committee Report on the results of the monitoring exercise on automation in financial advice*, 05-09-2018, disponível em <https://www.eiopa.europa.eu/document-library/report/joint-committee-report-results-of-monitoring-exercise-automation-financial>.

¹¹ Joint Committee, *Joint Advice on the need for legislative improvements relating to Information and Communication Technology (ICT) risk management requirements in the European Union (EU) financial sector e Joint Advice on the costs and benefits of a coherent cyber resilience testing framework for significant market participants and infrastructures within the EU financial sector*, 10-04-2019, disponíveis em, respetivamente, https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/press/news/jc_2019_26_joint_esas_advice_on_ict_legislative_improvements.pdf e https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/press/news/jc_2019_25_joint_esas_advice_on_a_coherent_cyber_resilience_testing_framework.pdf, respetivamente.

¹² Comissão Europeia, *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on digital operational resilience for the financial sector and amending Regulations (EC) no. 1060/2009, (EU) no. 648/2012, (EU) no. 600/2014 and (EU) No 909/2014*, 24-09-2020, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020PC0595>.

Em 2020, foi publicada a estratégia da EIOPA em matéria de subscrição de seguros de riscos cibernéticos¹³, na qual esta Autoridade manifesta, entre outros aspetos, a sua preocupação com a clareza e a transparência deste tipo de coberturas, numa perspetiva de proteção do consumidor.

Mais recentemente, foi publicada uma proposta de Regulamento que estabelece regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial (IA Act)¹⁴, com especial foco nos respetivos riscos. No mesmo contexto, importa fazer referência a um estudo relativo à aplicação da inteligência artificial no contexto do setor segurador¹⁵, da autoria de um grupo de peritos criado pela EIOPA. O documento propõe ainda um conjunto de princípios de governação a adotar nesse âmbito.

3. Contexto digital das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões

Quase 90% das entidades inquiridas têm uma Estratégia Digital (ED) definida, existindo quatro entidades ainda sem definição de ED, tendo, no entanto, planeada a sua definição para os próximos dois anos. É de sublinhar que 25 das entidades definiram a ED antes de 2020, ou seja, antes da pandemia COVID-19.

Em geral, a maioria das entidades posiciona-se num nível semelhante ou num nível mais avançado quando se comparam com as empresas do mesmo setor a operar em Portugal. Esta perceção altera-se em comparação com as empresas europeias do mesmo setor, onde se observa um maior número de entidades que se consideram estar num nível menos avançado. É de salientar a perceção que as empresas sem ED definida têm sobre o respetivo estágio de desenvolvimento quando se comparam com o setor em Portugal ([gráfico 1](#)), posicionando-se num nível semelhante.

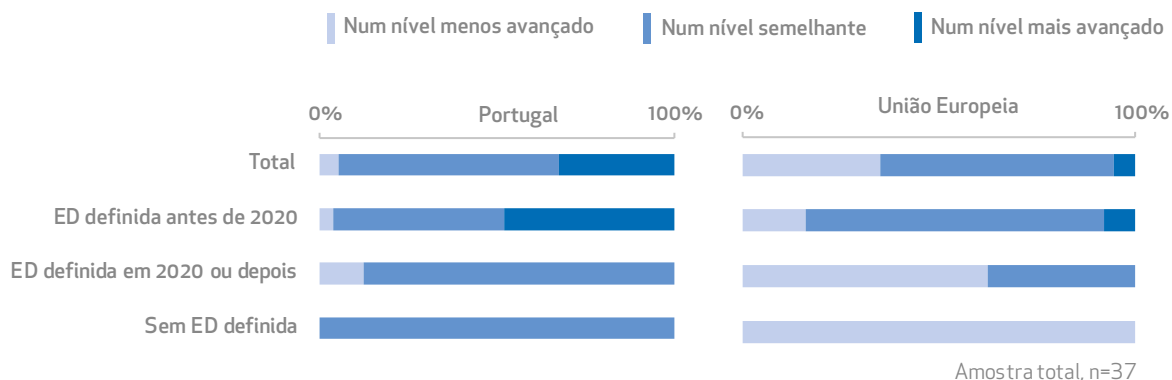
¹³ EIOPA, *Cyber underwriting strategy*, 11-02-2020, disponível em https://www.eiopa.europa.eu/document-library/strategy/cyber-underwriting-strategy_en

¹⁴ Comissão Europeia, *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act) and amending certain union legislative acts*, 21-04-2021, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021PC0206>.

¹⁵ EIOPA's Consultative Expert Group on Digital Ethics, *Artificial intelligence governance principles: towards ethical and trustworthy artificial intelligence in the European insurance sector*, 17-06-2021, disponível em <https://www.eiopa.europa.eu/document-library/report/artificial-intelligence-governance-principles-towards-ethical-and>.

Desenvolvimento da Estratégia Digital face às empresas do mesmo setor a operar em Portugal e face às empresas europeias

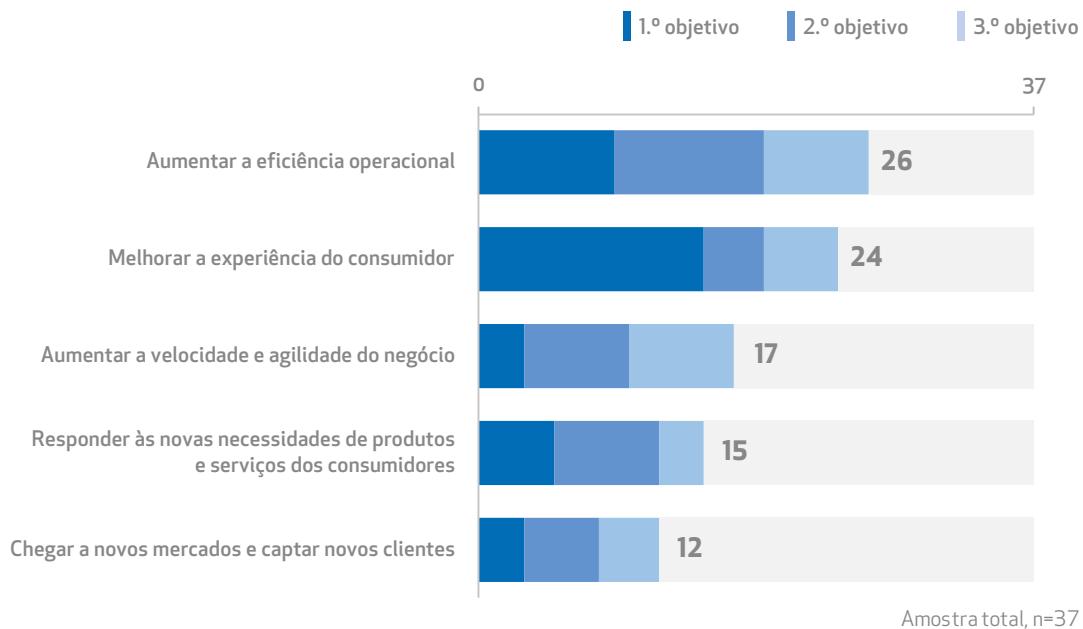
Gráfico 1



Os principais objetivos a alcançar com a ED são a eficiência operacional e a experiência do consumidor, sendo este último o objetivo que foi mais frequentemente indicado como primeira prioridade (gráfico 2).

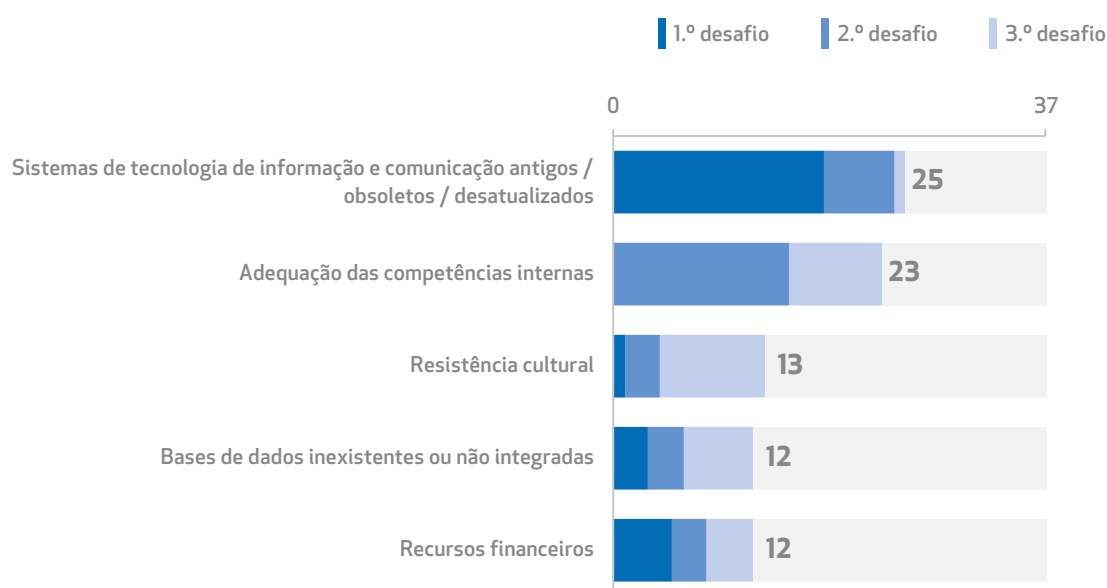
Principais objetivos a alcançar com a Estratégia Digital | Top 5

Gráfico 2



No que se refere aos desafios associados à implementação da ED, destacam-se a antiguidade e desatualização dos sistemas de tecnologias de informação e comunicação e a adequação das competências internas (gráfico 3). Da análise à ordenação dos desafios por importância, destacam-se os desafios associados aos sistemas de tecnologias de informação legados e aos recursos financeiros.

Principais desafios da Estratégia Digital | Top 5



Amostra total, n=37

Foi possível verificar que a maioria das entidades tem parcerias tecnológicas estabelecidas (31 em 37), 10 das quais com empresas *BigTechs*, enquanto prestadores de serviços de tecnologias de informação. Adicionalmente, em duas das situações as *BigTechs* são também utilizadas como meio publicitário.

Gráfico 3

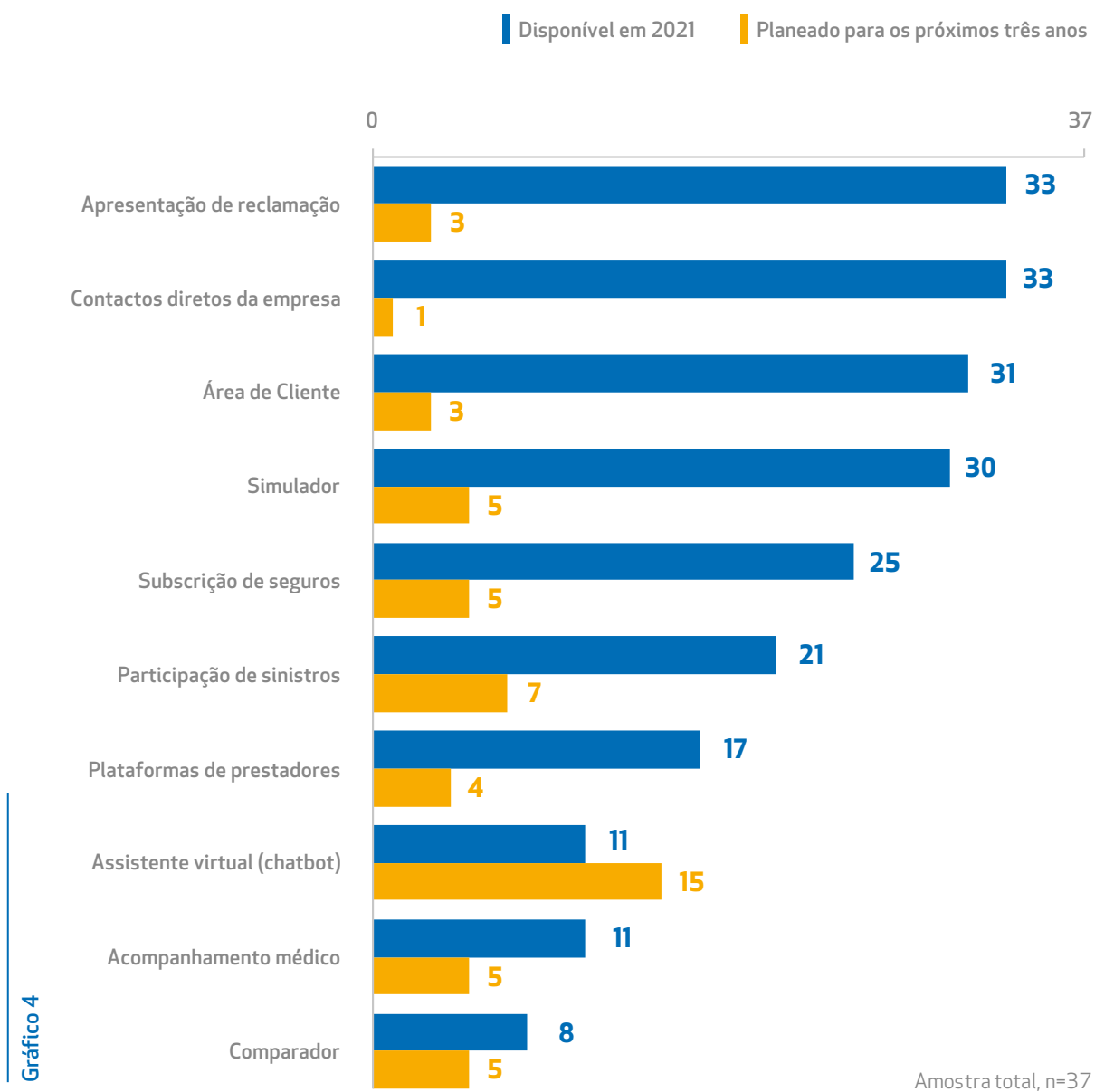
4. Canais digitais

A utilização dos canais digitais é uma das dimensões relevantes para avaliação do estado de maturidade digital de todo o ecossistema.

Em 2021, o acesso aos canais digitais por parte dos clientes foi ainda reduzido para cerca de um terço das entidades inquiridas, onde no máximo 5% dos clientes utilizam os canais digitais disponibilizados pela empresa. Essa utilização é superior a 50% em um pouco mais de um quinto das entidades respondentes (oito entidades).

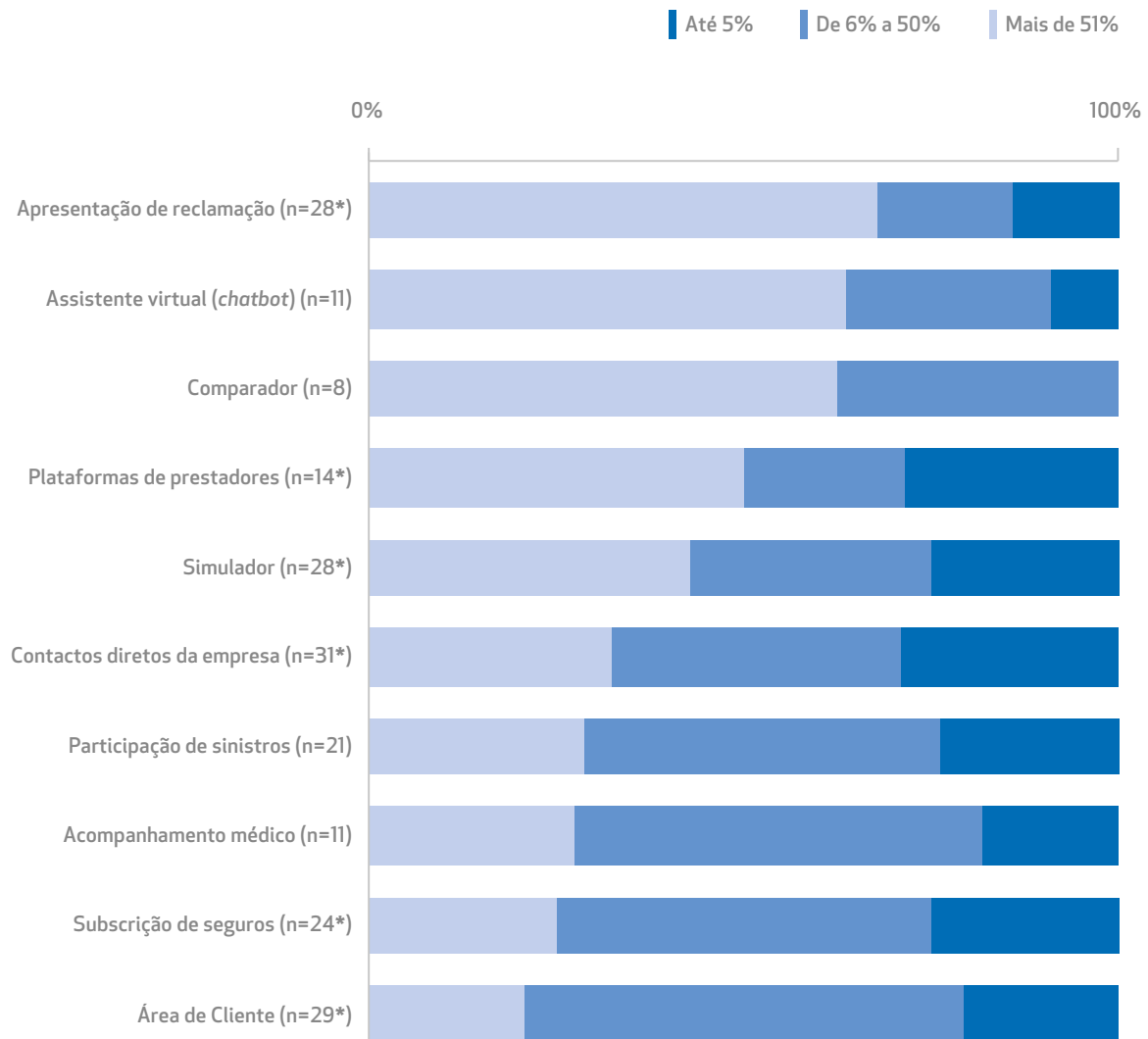
Relativamente aos serviços digitais disponibilizados, sobressaem os serviços de apresentação de reclamação, os contactos directos da empresa, a área de cliente, o simulador e a subscrição de seguros ([gráfico 4](#)). Como seria esperado, prevê-se, para os próximos três anos, um aumento dos serviços que serão disponibilizados aos consumidores através dos canais digitais, com destaque para a disponibilização do assistente virtual (*chatbot*).

Serviços disponíveis nos canais digitais



Os serviços digitais com nível de utilização superior a 50% pelos clientes são os contactos diretos, os simuladores, a subscrição de seguros e a área de cliente. Por oposição, o serviço com mais observações de utilização inferior a 5% pelos clientes é o serviço de apresentação de reclamação (gráfico 5).

Utilização dos serviços disponibilizados aos consumidores nos canais digitais | 2021

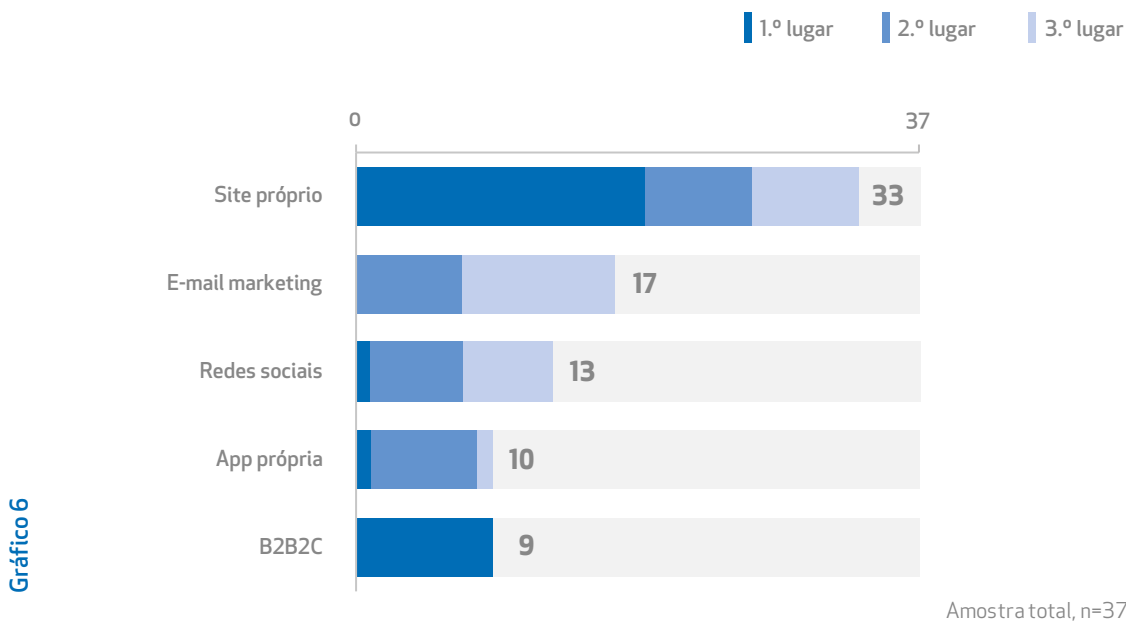


(*) Consideradas apenas as respostas válidas

(base variável, de acordo com a disponibilização de cada serviço)

É através do próprio *site* institucional que as entidades chegam a um maior número de consumidores. De referir que o *Business to Business to Consumer*, ou Empresas para Empresas para Consumidores (B2B2C), identificado como assente em parcerias de distribuição com outras empresas, foi apontado como o canal com maior alcance pelas entidades que usam este modelo de negócio (gráfico 6).

Alcance dos canais digitais ou modelos de negócio | Top 5 | 2021



5. Riscos cibernéticos

Em matéria de cibersegurança, em 2021, a proteção dos dados pessoais dos clientes foi a principal preocupação partilhada pela maioria das entidades. O *phishing*¹⁶, o roubo de credenciais de acesso e o *malware*¹⁷ foram os três principais riscos de cibersegurança para os clientes identificados pelas entidades inquiridas.

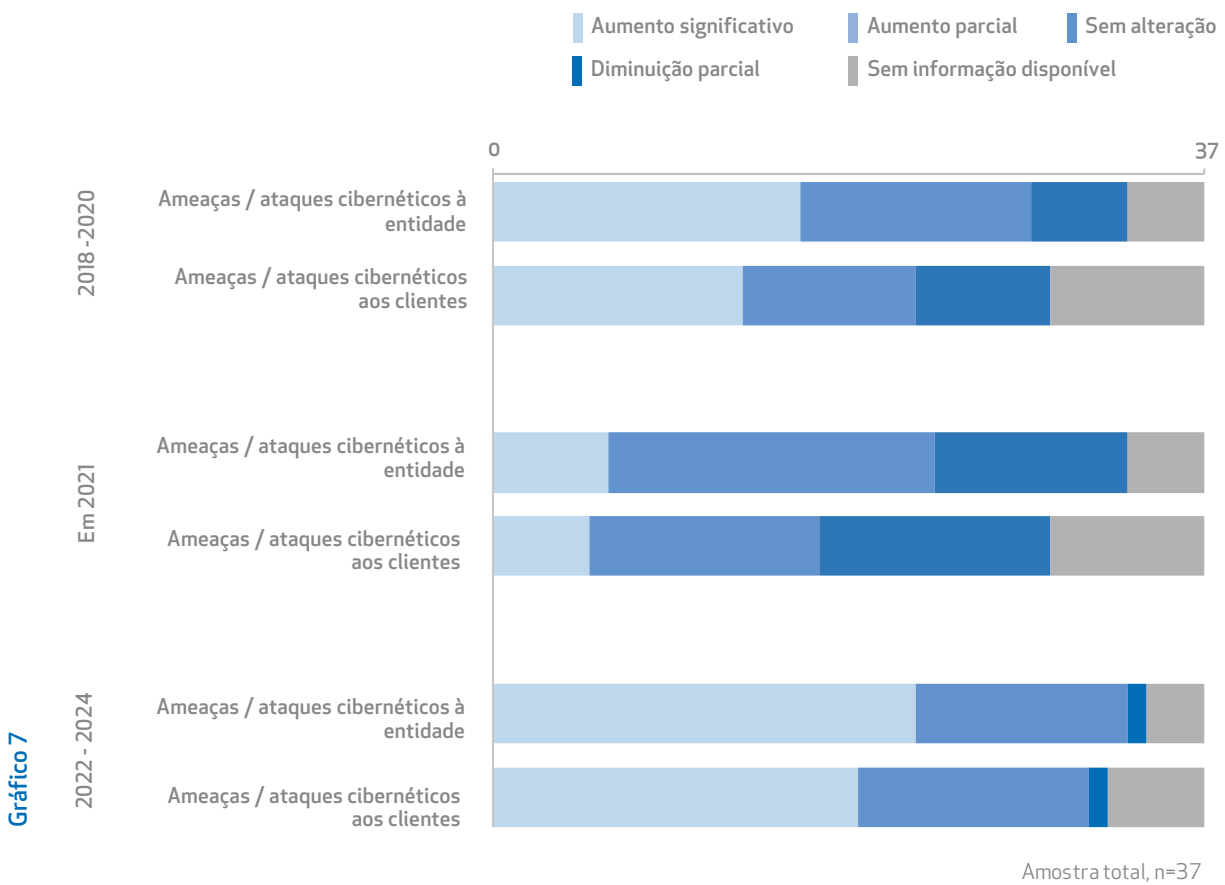
As ameaças e os ataques cibernéticos aumentaram expressivamente no triénio 2018-2020, com maior expressão para as ameaças e ataques dirigidos à própria entidade. Em 2021, percecionou-se um aumento parcial e até uma ligeira estabilização nas ameaças e ataques cibernéticos. Para os

¹⁶ Mecanismo de elaboração de mensagens que usa técnicas de engenharia social de modo que o alvo seja ludibriado 'mordendo o isco'. Mais especificamente, os atacantes tentam enganar os recetores de e-mails ou mensagens de *phishing* para que estes abram anexos maliciosos, cliquem em URLs inseguros, revelem as suas credenciais através de páginas de *phishing* aparentemente legítimas, façam transferências de dinheiro, etc.

¹⁷ Programa introduzido num sistema, geralmente de forma encoberta, com a intenção de comprometer a confidencialidade, a integridade ou a disponibilidade dos dados da vítima, de aplicações ou do sistema operativo, ou perturbando a vítima.

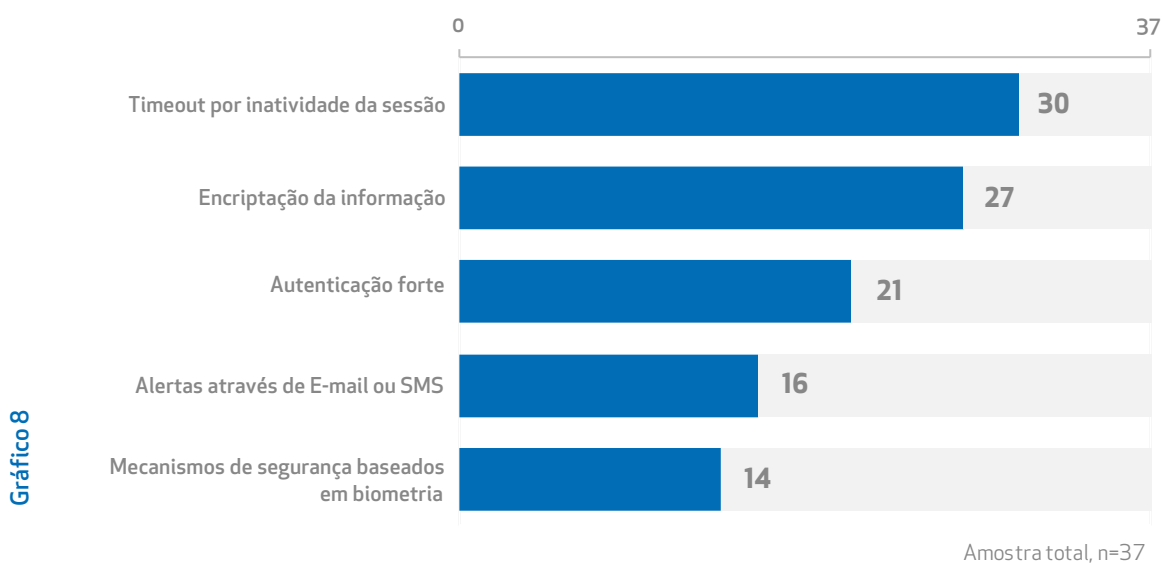
próximos três anos, as entidades antecipam um aumento significativo dos riscos cibernéticos para a própria entidade e para os clientes (gráfico 7). Não deixa de ser assinalável algumas entidades terem respondido não ter informação disponível, o que pode indiciar a inexistência de uma perceção interna quanto aos riscos cibernéticos.

Evolução verificada nas ameaças ou ataques cibernéticos à entidade e aos clientes



As cinco principais medidas de segurança implementadas para a proteção cibernética dos clientes foram o *timeout* por inatividade da sessão¹⁸, a encriptação da informação¹⁹, a autenticação forte²⁰, alertas através de *e-mail* ou SMS e mecanismos de segurança baseados em biometria, conforme apresentado no gráfico 8.

Medidas implementadas para reforço da segurança cibernética dos clientes | Top 5 | 2021



Em geral, e como se pode observar no gráfico 9, os clientes são informados sobre os potenciais riscos cibernéticos e os procedimentos de segurança a seguir, no momento de adesão aos canais digitais, através de *pop-ups* ou *banners*²¹ informativos no *site* institucional, através das redes sociais e através de *newsletters* ou *e-mails* enviados aos clientes. No entanto, dez entidades referiam não ter recorrido a qualquer canal para informar os seus clientes sobre os riscos cibernéticos e os procedimentos de segurança a seguir.

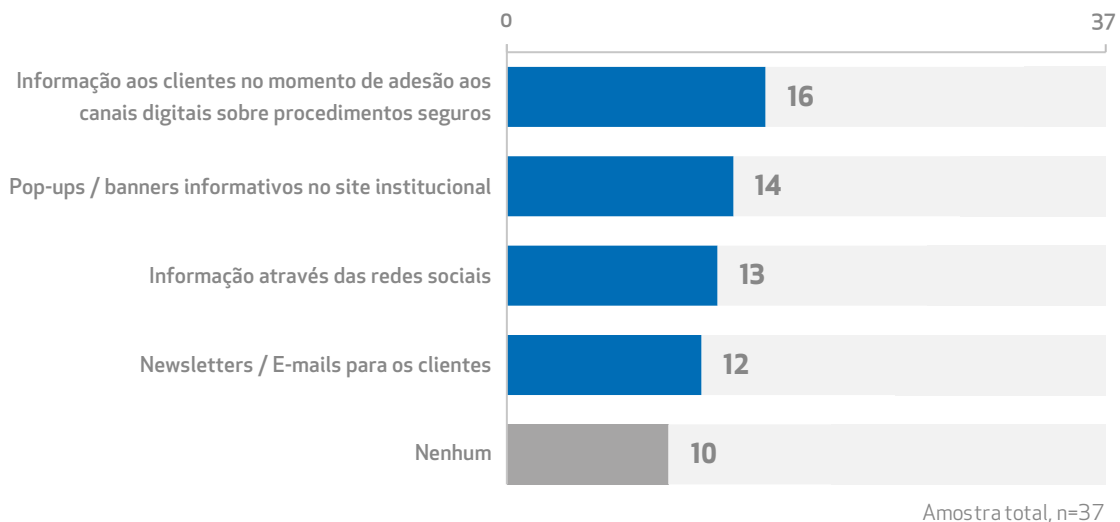
¹⁸ Refere-se ao intervalo do tempo ao fim do qual os *logins* dos utilizadores expiram por inatividade da sessão.

¹⁹ Mecanismo de codificação da informação transmitida, ficando esta legível apenas para as partes que tenham acesso ao código (chave).

²⁰ Uma autenticação baseada na utilização de dois ou mais elementos pertencentes às categorias conhecimento (algo que só o utilizador conhece), posse (algo que só o utilizador possui) e inerência (algo que o utilizador é), os quais são independentes, na medida em que a violação de um deles não compromete a fiabilidade dos outros.

²¹ *Pop-ups* ou *banners* são janelas com diversos formatos que surgem numa página de navegação, podendo conter informações de destaque do *site* ou publicidade.

Principais canais utilizados para informar os clientes sobre os riscos e os procedimentos de segurança no acesso e utilização dos canais digitais | Top 5 | 2021



Seguros com cobertura de riscos cibernéticos

- **Oito** em 23 empresas de seguros que exploram os ramos Não Vida **comercializam produtos** com cobertura de riscos cibernéticos
- O volume de prémios é **residual** no total do negócio dessas empresas de seguros (máximo 2%)
- **Top 3** das **coberturas** oferecidas
 - Intervenção técnica em caso de incidente cibernético
 - Apoio jurídico em caso de incidente cibernético
 - Apoio na recuperação após incidente cibernético

6. Dados e tecnologias

Em 2021, os dados digitais próprios²², os dados de atividade online²³ e os dados de contas bancárias, cartões de crédito ou de pagamento foram as três fontes de dados digitais mais usadas pelas entidades inquiridas.

Cerca de 40% das entidades utiliza atualmente ferramentas de tratamento e análise de grande volume de dados (*Big Data Analytics Tools* – BDA). Nos próximos três anos, 84% das entidades inquiridas estará a usar BDA, conforme detalhe *infra*.

Usam BDA	BDA em fase experimental	BDA planeado para os próximos 3 anos	Sem planos BDA
<ul style="list-style-type: none">• 5 Não Vida• 4 Vida• 4 Mistos• 2 SGFP	<ul style="list-style-type: none">• 3 Não Vida	<ul style="list-style-type: none">• 6 Não Vida• 4 Vida• 2 Mistos• 1 SGFP	<ul style="list-style-type: none">• 3 Não Vida• 2 Vida• 1 SGFP

6.1. Fundos de pensões

Apenas quatro das dez entidades gestoras de fundos de pensões informaram utilizar ferramentas de análise de grande volume de dados (BDA) nos fundos de pensões. O impacto da utilização de ferramentas BDA na cadeia de valor é substancialmente inferior ao identificado para o setor segurador, tendo este sido maioritariamente avaliado com causando um impacto médio baixo na cadeia de valor dos fundos de pensões.

6.2. Seguros

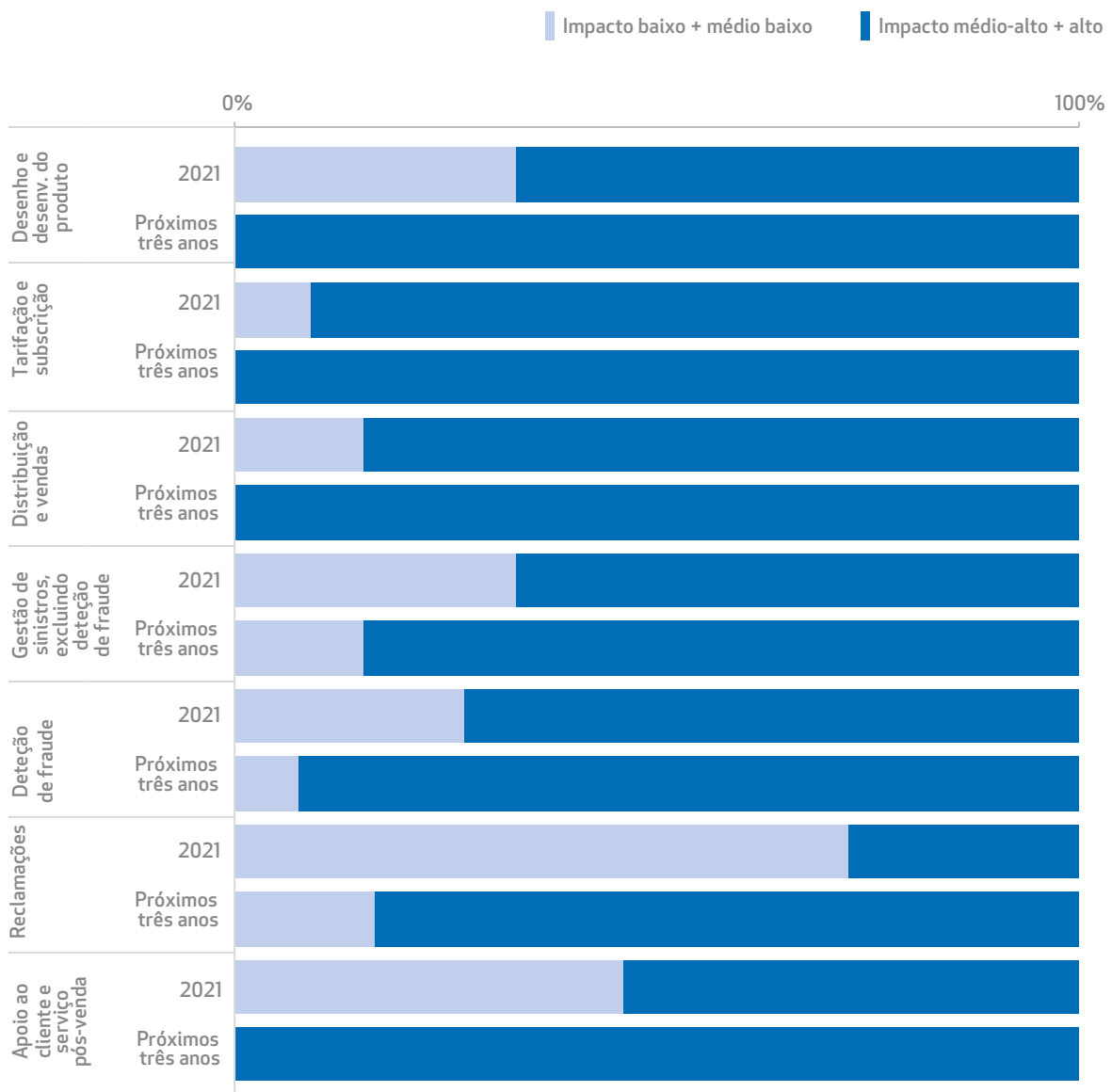
Nas empresas de seguros que usam BDA, em 2021, a utilização dessas ferramentas já tinha um impacto significativo ao longo da cadeia de valor, nomeadamente ao nível da tarificação e

²² Referem-se, por exemplo, a dados do *call center*, a informações da conta digital dos utilizadores, a relatórios digitais de sinistros, ao comportamento online durante o *login*, etc.

²³ Referem-se, por exemplo, a informação extraída de pesquisas na *web*, de compras online, de atividades nas redes sociais.

subscrição e ao nível da distribuição e vendas, excetuando-se o impacto ao nível das reclamações e do apoio ao cliente e serviço pós-venda. Estas entidades antecipam para os próximos três anos um aumento do impacto do uso de BDA em todas as fases da cadeia de valor, incluindo ao nível das reclamações e do apoio ao cliente e serviço pós-venda (gráfico 11).

Impacto da utilização das ferramentas de tratamento e análise de grande volume de dados na cadeia de valor das empresas de seguros



(empresas de seguros que usam BDA, n=13)

Para o conjunto das empresas de seguros que usam BDA, os produtos de seguros onde é feita uma maior utilização de ferramentas de tratamento e análise de grande volume de dados são os seguros de saúde, automóvel, riscos múltiplos habitação e vida²⁴ (gráfico 11). Duas entidades identificaram o novo PEPP como um dos produtos onde, nos próximos três anos, será efetuada uma maior utilização de ferramentas BDA.

Produtos de seguros que mais utilizam BDA | 2021 e próximos três anos

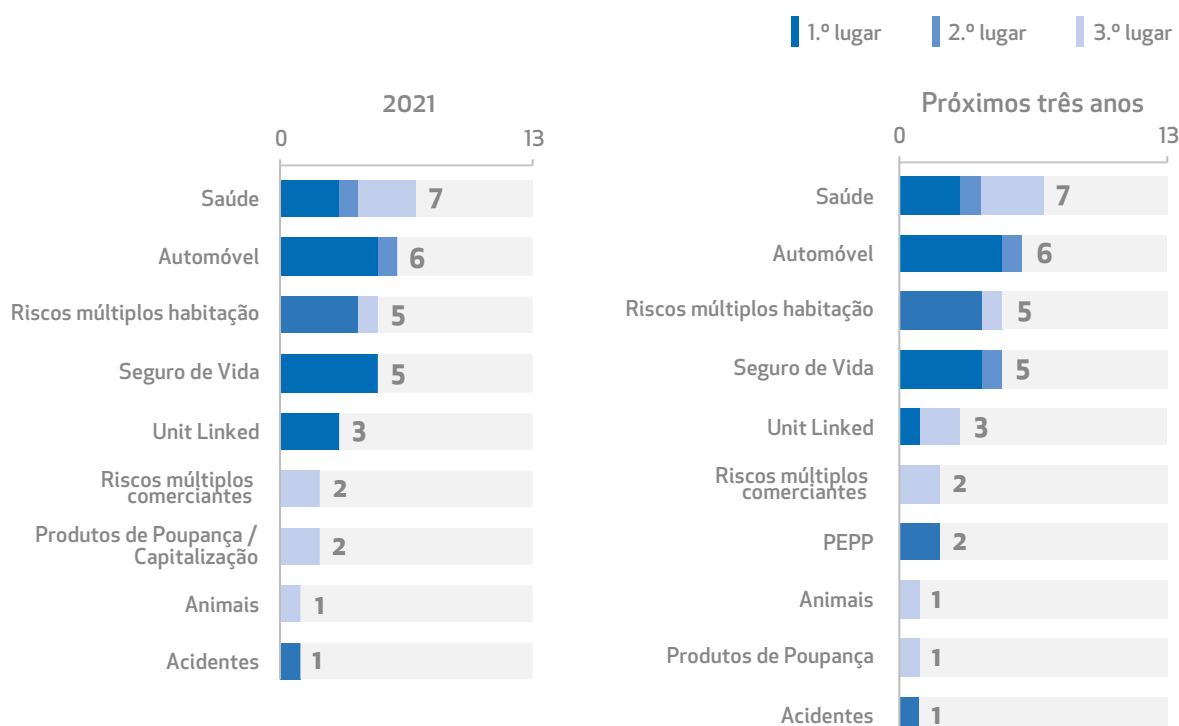


Gráfico 11

Das 13 empresas de seguros que usam atualmente BDA, 10 utilizam estas ferramentas para uma segmentação mais granular dos riscos nos modelos de tarificação, a que acresce mais uma entidade em processo experimental de utilização de BDA para essa finalidade. Também 10 das 13 empresas de seguros que usam atualmente BDA, utilizam modelos preditivos de *churn*²⁵ ou modelos de elasticidade de preço, nove das quais se incluem no universo das 10 empresas que usam BDA para uma segmentação mais granular dos riscos nos modelos de tarificação.

²⁴ Os dados refletem apenas os três produtos de seguros identificados por entidade como se tratando daqueles que mais utilizam BDA, pelo que o BDA terá uma maior utilização ao nível dos produtos de seguros do que a ilustrada nos gráficos. Adicionalmente, a hierarquização encontra-se influenciada pela natureza do operador – Vida, Não Vida e Mistas. Embora as empresas Mistas indiquem sempre produtos dos ramos Não Vida, não se pode retirar daqui que não usem BDA no negócio vida.

²⁵ Modelos que permitem calcular a taxa de abandono dos clientes.

O gráfico 12 abaixo apresenta os produtos de seguros onde o BDA é utilizado nos modelos de tarifação para uma segmentação mais granular dos riscos e os produtos onde são utilizados modelos preditivos de *churn* ou modelos de elasticidade de preço.

Modelos de tarifação com uso de BDA e Modelos preditivos

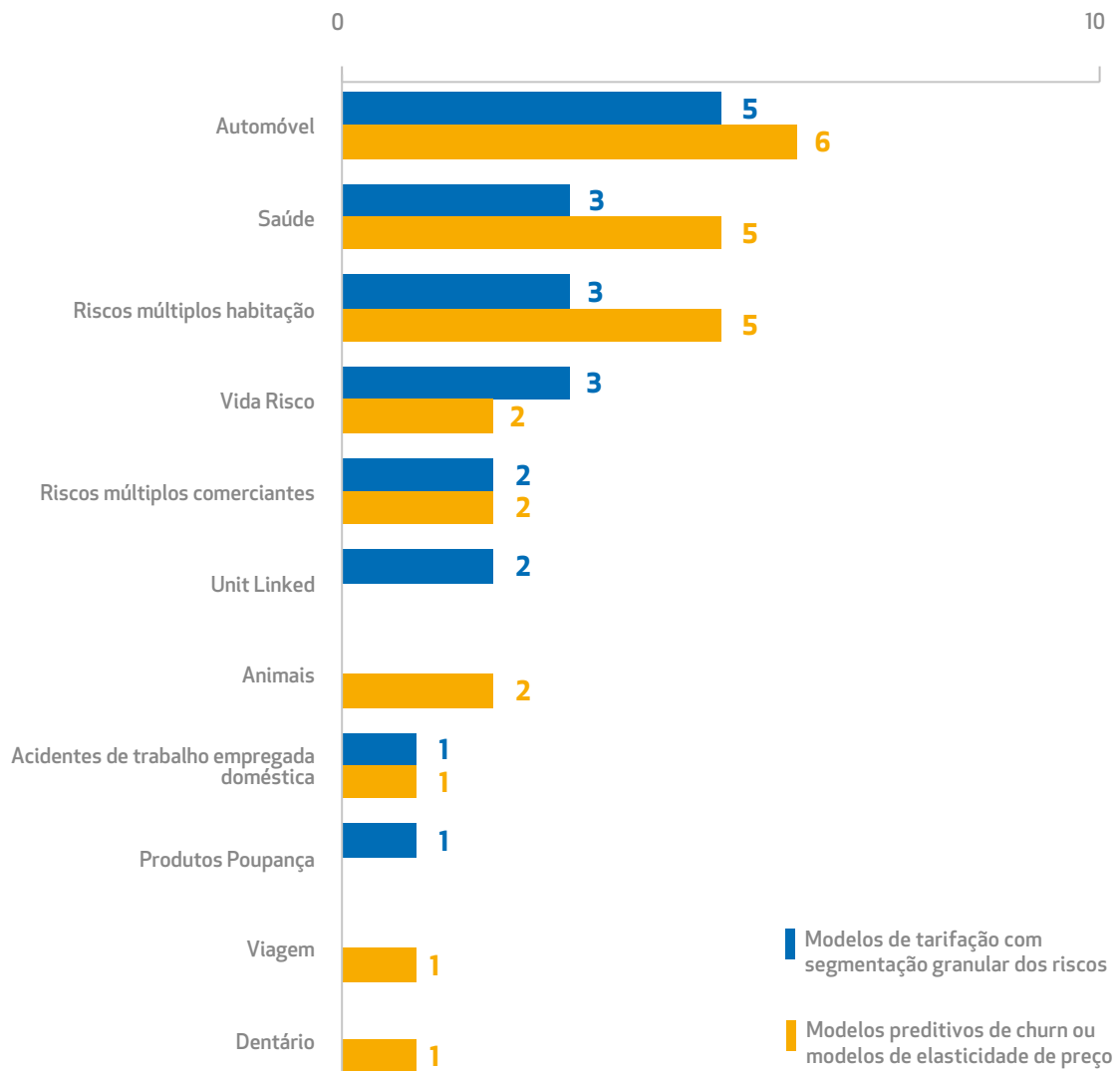


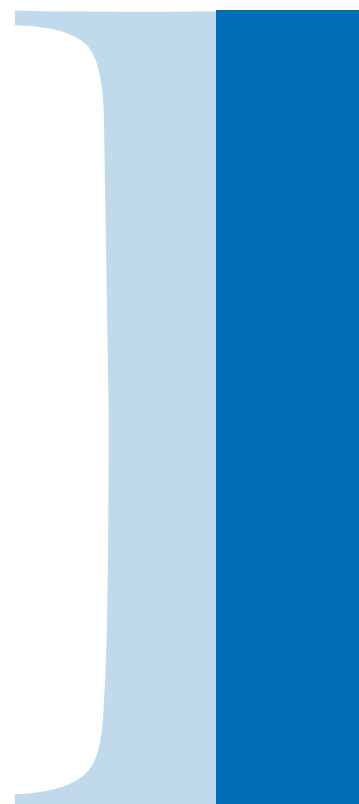
Gráfico 12

Das 33 empresas de seguros que participaram no questionário, quatro comercializam seguros baseados na utilização (*Usage-Based Insurance* – UBI), em todos os casos referentes ao seguro automóvel. A produção dos seguros UBI não ultrapassa os 9% dos prémios brutos emitidos.

Uso de ferramentas BDA no setor segurador | Tendências e riscos

- O uso de **BDA é já uma realidade nas empresas de seguros** com atividade em Portugal (39% da amostra)
- Essa **utilização vai ser intensificada nos próximos três anos**, 28 das 33 empresas de seguros inquiridas estarão a usar BDA nesse horizonte temporal (85% da amostra)
- O BDA tem um **impacto significativo ao longo da cadeia de valor do setor segurador**, abrangendo:
 - Desenho e desenvolvimento do produto
 - Tarifação e subscrição
 - Distribuição e vendas
 - Sinistros
 - Reclamações
 - Apoio ao cliente e serviço pós-venda
- O BDA é **utilizado em vários produtos de seguros**. Os seguros de saúde, automóvel, riscos múltiplos habitação e vida são os produtos de seguros onde é feita uma maior utilização de BDA
- O BDA é utilizado nos **modelos de tarifação** para uma **segmentação mais granular dos riscos** (10 em 13 empresas que usam BDA, mais 1 empresa que se encontra em processo experimental)
- 10 em 13 empresas que usam BDA utilizam **modelos preditivos de churn** ou **modelos de elasticidade de preço**
- O uso de BDA pode ter também um **impacto indesejável na inclusão financeira**, decorrente do **uso indevido de informação**, incluindo informação enviesada
- Os **modelos preditivos de churn** ou **modelos de elasticidade de preço** podem fazer um uso indevido da informação relativa ao comportamento dos consumidores, como a inércia em procurar produtos alternativos oferecidos por outras empresas de seguros, conduzindo a **práticas de diferenciação de preços não sustentadas em fatores de risco**
- A implementação de **adequados mecanismos de governação** no uso de BDA revela-se essencial. O relatório relativo à aplicação da inteligência artificial (IA) no contexto do setor segurador, da autoria de um grupo de peritos criado pela EIOPA, deve constituir uma referência para as empresas de seguros que usam BDA em Portugal (ver referência no Enquadramento Legal)

Tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões em 2021





1. Produtos de seguros e de fundos de pensões²⁶

1.1. Seguros Vida Ligados²⁷

Nos últimos anos, o ambiente de taxas de juro muito baixas levou à adaptação do modelo de negócio das empresas de seguros que exploram seguros de vida, designadamente à revisão ou descontinuação da oferta de seguros financeiros com garantia de rendimento e capital, com e sem participação nos resultados, e à promoção da oferta de seguros financeiros ligados, onde o risco de investimento é suportado pelos tomadores de seguros.

Nesse sentido, desde 2020 que a produção dos seguros financeiros ligados em Portugal é superior à dos restantes produtos financeiros, atingindo, em 2021, 5,2 mil milhões de euros (63% da produção de Vida), explicada pelo crescimento significativo da comercialização destes seguros pelas empresas de seguros nacionais ([gráfico 13](#)). O aumento na produção dos seguros ligados, ainda que generalizado, foi sobretudo observado nos maiores operadores nacionais. A produção registada nos quatro primeiros meses de 2022 é ligeiramente superior à observada no período homólogo (+ 2%)²⁸.

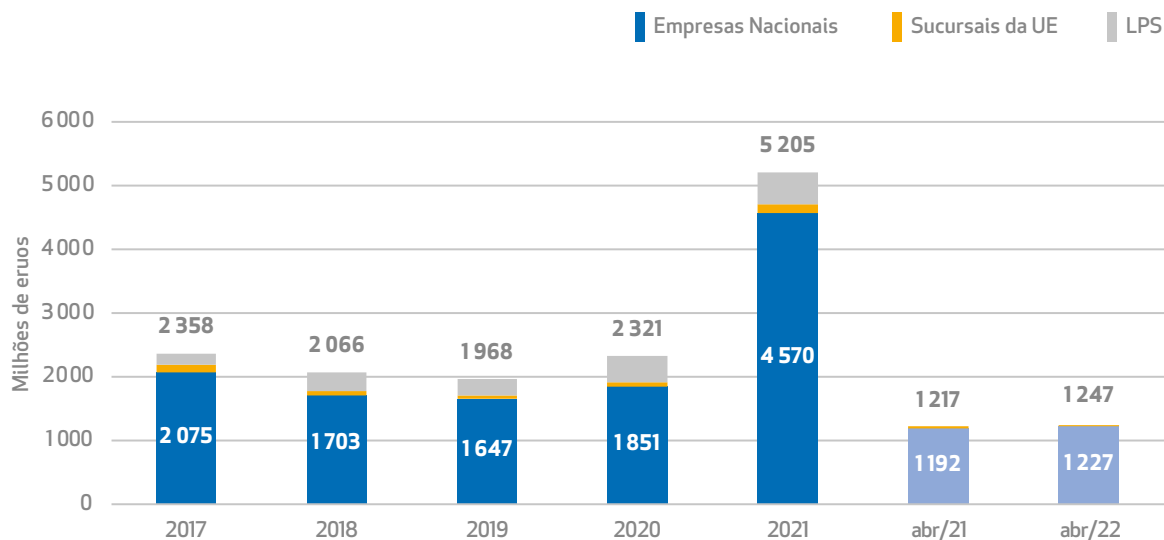
²⁶ Apesar de as tendências identificadas poderem também trazer benefícios para os consumidores, neste capítulo apenas são destacados os riscos, pois a preocupação da ASF centra-se nas situações com potencial impacto negativo para os consumidores de seguros e de fundos de pensões, designadamente para com os consumidores mais vulneráveis. Não se incluiu o tema da digitalização, que, pela sua importância no relacionamento com o consumidor, foi nesta publicação desenvolvido num capítulo autónomo.

²⁷ Também referidos como seguros *unit-linked*.

²⁸ A comercialização dos seguros financeiros não ligados também aumentou face ao ano transato, podendo indicar uma revitalização deste segmento de negócio em 2022.

Evolução da produção de seguros ligados | Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS | 2017 - 2021 e abril 2022

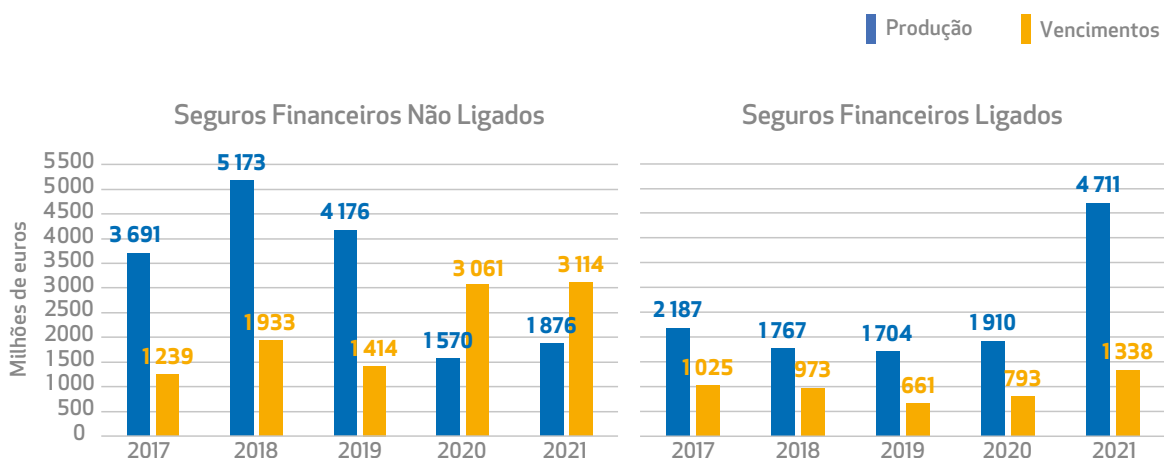
Gráfico 13



Parte do aumento das subscrições de seguros ligados poderá estar associada à captação de poupança anteriormente investida em seguros financeiros com garantia de rendimento e capital, com ou sem participação nos resultados, tendo em consideração os expressivos vencimentos registados nos últimos dois anos nas empresas de seguros nacionais, e que não foram reinvestidos no mesmo tipo de produtos, conforme ilustrado no gráfico 14.

Seguros Financeiros | Evolução da produção e dos vencimentos | Empresas de seguros nacionais | 2017 - 2021

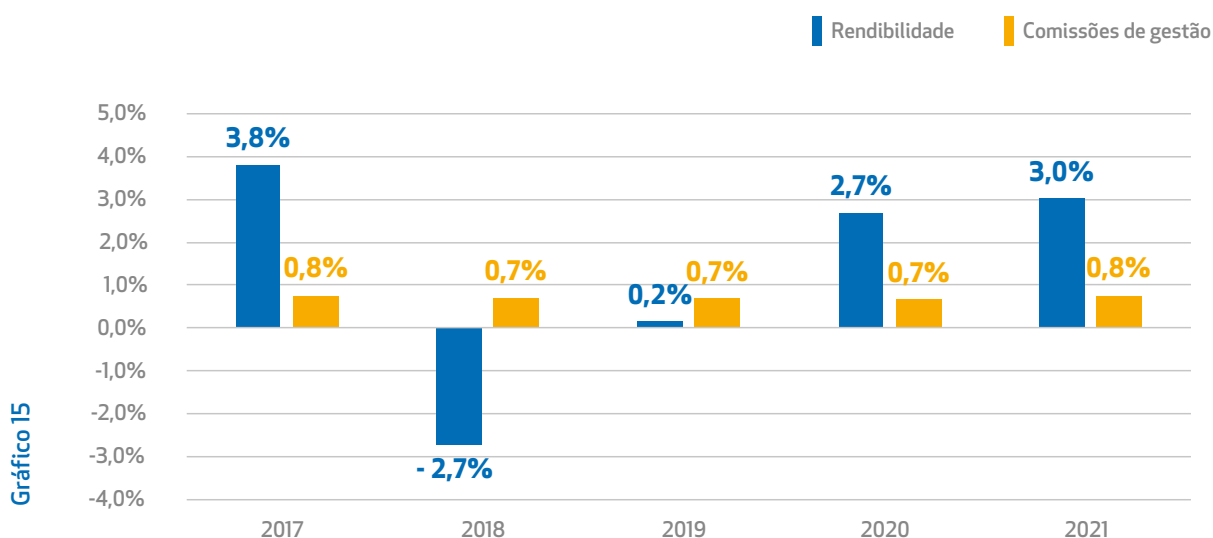
Gráfico 14



Esta possibilidade adquire maior relevância no contexto da supervisão comportamental, uma vez que o perfil de benefícios associado aos seguros ligados é muito distinto daquele que está associado aos seguros financeiros não ligados. Tratando-se do mesmo mercado-alvo, poderá existir o risco de o produto não se encontrar alinhado com as necessidades, objetivos e perfis de risco dos consumidores de seguros.

Ao nível do comissionamento, as comissões de gestão²⁹ cobradas revelam-se estáveis e rondam os 0,7% dos ativos sob gestão. Os seguros ligados proporcionaram uma rendibilidade³⁰ média no quinquénio em análise quantificada em 1,4%, prejudicada pela *performance* menos positiva dos mercados financeiros em 2018 (gráfico 15).

Seguros ligados | Rácios de rendibilidade e de comissionamento | Empresas de seguros nacionais | 2017 - 2021



O atual contexto macroeconómico, energético e geopolítico introduziu maior volatilidade nos mercados obrigacionistas e acionistas, com impacto na valorização das carteiras de investimentos afetas aos seguros ligados, podendo, numa situação indesejável, conduzir a perdas de rendimento ou de capital investido, no caso dos subscritores mais recentes.

A este respeito, há que equacionar a possibilidade de o potencial risco de perda dos montantes investidos não ter sido adequadamente percecionado pelos tomadores de seguros ligados,

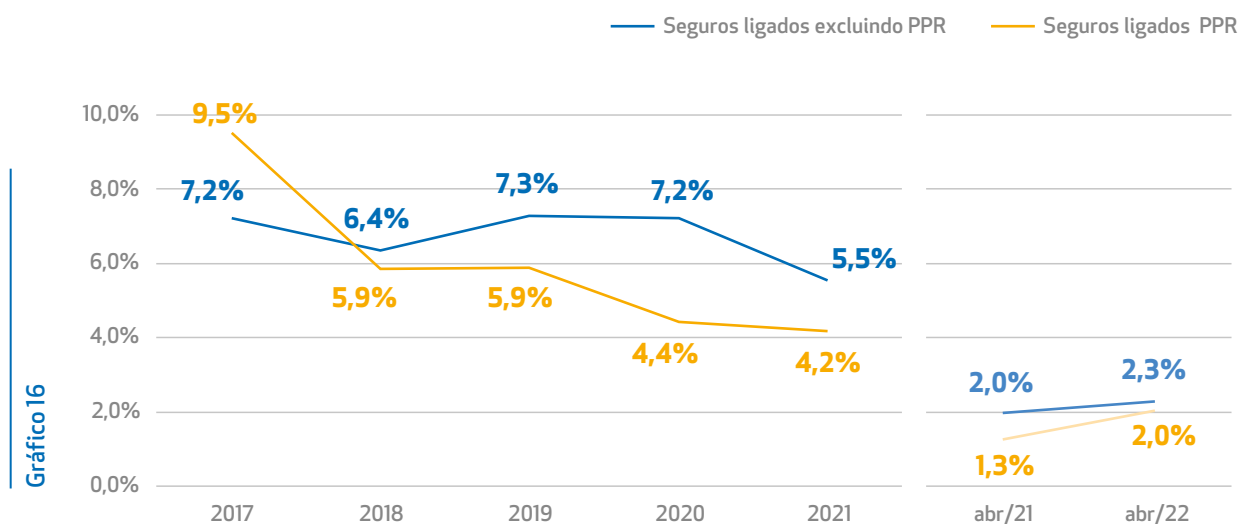
²⁹ Rácio entre as comissões de gestão cobradas e o montante de ativos no início do período.

³⁰ Rácio entre a soma dos rendimentos financeiros e das valias potenciais e o montante de ativos no início do período.

sobretudo no caso de anteriores clientes de produtos financeiros com garantia de rendimento e capital, com uma recente experiência de contas de poupança crescentes, decorrentes da capitalização dos rendimentos garantidos e das participações nos resultados recebidas.

A análise da evolução das taxas de resgate³¹ dos seguros ligados, separada entre seguros PPR e seguros não PPR (gráfico 16), evidencia, em 2021, valores inferiores aos registados nos últimos anos. Nos primeiros quatro meses de 2022, observa-se um aumento das taxas de resgate face ao período homólogo.

Seguros ligados | Taxa de resgate | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021 e abril 2022



³¹ Rácio entre os montantes pagos por resgate e o montante de responsabilidades no início do período.

Seguros ligados em Portugal | Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS | 2021

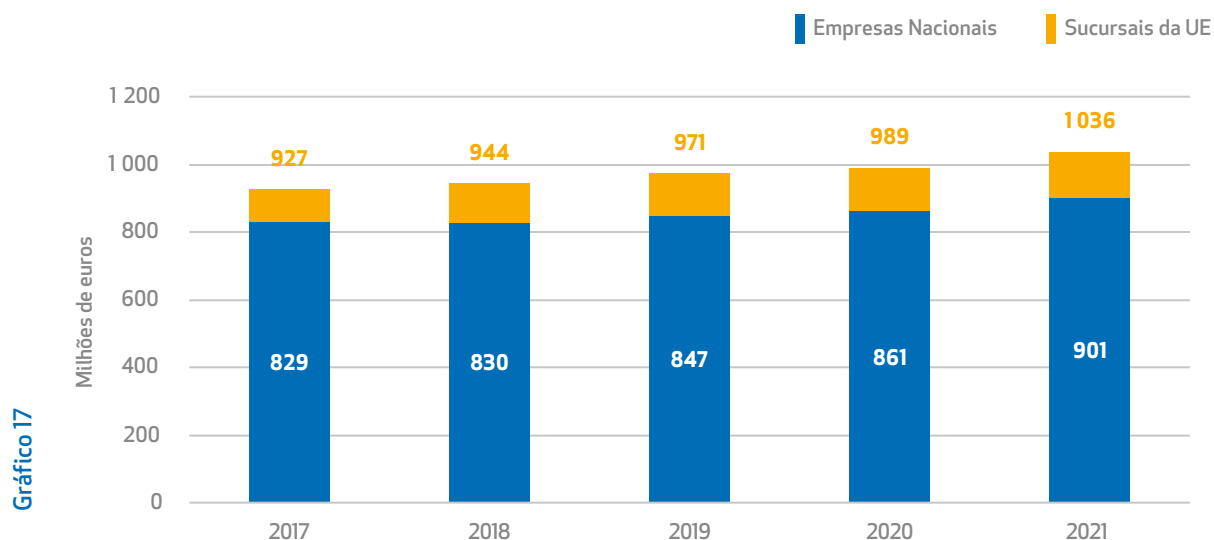
- 23 **operadores** com atividade, 14 empresas de seguros nacionais, 7 LPS e 2 sucursais da UE
- Mercado com um **nível de concentração** moderado - índice de Herfindahl-Hirschman de 0,15
- **País de origem** dos operadores em atividade transfronteiriça – Luxemburgo (6% de quota de mercado), Irlanda (4%) e Espanha (3%)
- 673 096 **contratos**
- 688 465 **pessoas seguras** (não inclui LPS e sucursais da UE)
- 5,2 mil milhões de euros de **prémios**
- 3,9 mil milhões de euros de prémios comercializados através do **canal bancário** (remunerações correspondentes a 1,5% dos prémios)
- 2,3 mil milhões de euros de **custos com sinistros**
- 16,7 mil milhões de euros de **responsabilidades** (não inclui LPS)
- 67 milhões de euros de remuneração dos **canais de distribuição** (1,3% dos prémios)

Caixa 3

1.2. Seguros Vida Temporários

Os seguros de vida temporários comercializados em Portugal dizem maioritariamente respeito a seguros associados ao crédito hipotecário. Estes seguros de vida são requeridos como condição para a concessão deste tipo de crédito, influenciando em algumas situações o *spread* do próprio empréstimo. Assim, estas situações podem eventualmente criar uma indesejável pressão no momento da venda. Em 2021, o volume de prémios dos seguros temporários comercializados em Portugal atingiu os mil milhões de euros ([gráfico 17](#)).

Evolução da produção de seguros temporários | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021

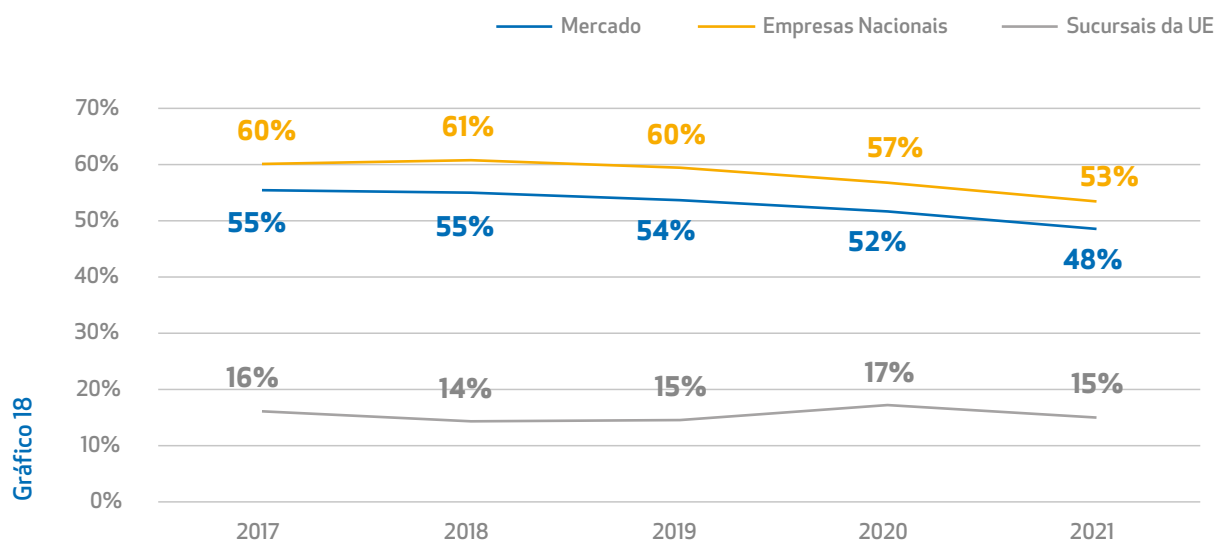


Pelo potencial de venda cruzada entre os dois negócios, bancário e segurador, estes produtos são predominantemente comercializados através do canal bancário e habitualmente vendidos pela instituição que está a conceder o empréstimo, que, nesse âmbito, atua também como distribuidora de seguros, recebendo para o efeito uma remuneração. Dessa forma, a venda dos seguros de vida temporários constitui também uma fonte de receita para o setor bancário.

A parceria comercial entre os bancos e as empresas de seguros é normalmente formalizada em acordos de distribuição com período pré-definido de exclusividade, podendo este período ser renovável, por acordo escrito entre as partes. Estes acordos incentivam o alinhamento de interesses entre as duas partes e a potencial subsidiação das atividades. Em algumas situações, o relacionamento entre os bancos e as empresas de seguros é ainda mais intenso e duradouro, pelo facto de ambas as instituições pertencerem ao mesmo grupo económico, ainda que estas situações se tenham reduzido significativamente nos últimos anos em Portugal.

Os seguros de vida temporários vendidos através do canal bancário só são habitualmente disponibilizados aos clientes do próprio banco e são muitas vezes comercializados como seguros de grupo contributivo, sendo os prémios pagos pelos mutuários, sendo a beneficiária da apólice a instituição de crédito mutuante. Os seguros de grupo contributivo são mais expressivos nas empresas de seguros nacionais, ainda que se note, desde 2019, uma tendência decrescente do respetivo peso. No final de 2021, estes seguros representavam 48% dos prémios brutos emitidos dos seguros temporários (gráfico 18).

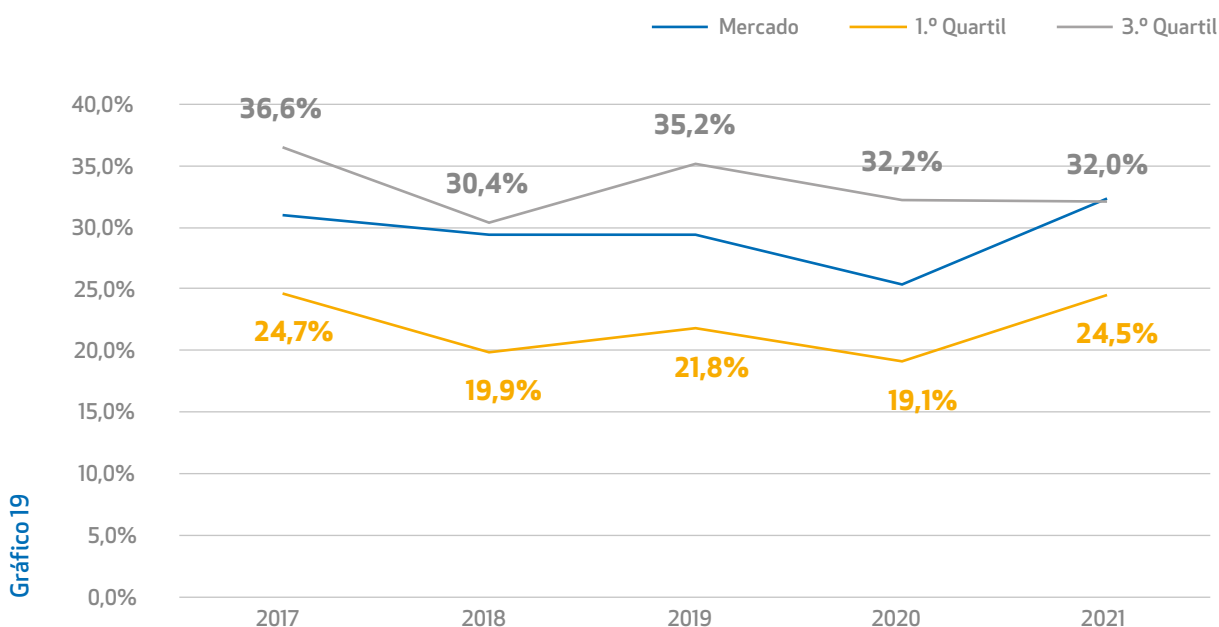
Seguros temporários | Evolução do peso dos seguros de grupo contributivos | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021



Neste modelo de negócio, as instituições de crédito aparecem como as entidades que concedem o crédito, as entidades que distribuem o seguro de vida associado a esse mesmo crédito e as entidades beneficiárias da apólice, existindo, nesse âmbito, interesses conflitantes que importa identificar, mitigar e gerir. Se, por um lado, esta estratégia de venda pode trazer benefícios, como por exemplo a facilidade de tratar de todo o processo de crédito num único ponto de venda, por outro lado pode propiciar situações com potencial impacto negativo para o consumidor.

A análise do rácio entre os custos com sinistros e os prémios brutos emitidos dos seguros de vida temporários comercializados em Portugal, incluindo coberturas complementares, evidencia rácios de mercado estáveis e relativamente baixos, conforme ilustrado no [gráfico 19](#). Para o período 2017-2021, apura-se um rácio médio de 30%, significando que, por cada 100 € de prémios cobrados, o setor segurador teve, em média, nos últimos cinco anos, 30 € de custos com sinistros.

Seguros temporários | Evolução do rácio dos custos com sinistros sobre a produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021



Relativamente à remuneração do canal bancário, usando como referencial as empresas de seguros que exploram predominantemente seguros de vida temporários através do canal bancário, é possível observar rácios globais de remuneração na ordem dos 40% dos prémios.

Os valores acima referidos sugerem, então, que os seguros de vida temporários são produtos bastante rentáveis para as empresas de seguros e para os bancos, com potencial de suscitar questões sobre o eventual reduzido valor para o consumidor.

Seguros temporários em Portugal | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2021

- 25 **operadores** com atividade, 16 empresas de seguros nacionais e 9 sucursais da UE
- Mercado não **concentrado** - índice de Herfindahl-Hirschman de 0,09
- **País de origem** dos operadores em atividade transfronteiriça - Irlanda (5% de quota de mercado), Espanha (5%) e França (3%)
- 2 446 587 **contratos**, 1 854 634 contratos individuais
- 4 802 554 **pessoas seguras**, 2 982 217 em contratos de grupo (não inclui sucursais da UE)
- Mil milhões de euros de **prémios**, 48% grupo contributivo e 41% individual
- 91% dos prémios através de **contratos anuais renováveis**
- 332 milhões de euros de **custos com sinistros**

Em 2020, a EIOPA iniciou uma análise temática aos seguros de proteção ao crédito comercializados através do canal bancário, abrangendo os seguros de proteção ao crédito hipotecário, os seguros de proteção ao crédito ao consumo e os seguros de proteção aos cartões de crédito. A amostra nacional considerada incluiu 14 empresas de seguros³² e oito bancos distribuidores. A publicação do relatório com as conclusões desta análise encontra-se calendarizada ainda para este ano, sendo nessa altura possível comparar os resultados para Portugal com os dos restantes países-membros da UE.

Ainda relativamente aos seguros de proteção ao crédito, é de sublinhar a Circular n.º 2/2012, de 1 de março, da ASF sobre os deveres legais de diligência das empresas de seguros em matéria de desenho do produto, de informação e esclarecimento pré-contratual, de redação das apólices e de práticas de subscrição³³.

³² Em 2021, relativamente aos seguros temporários, a amostra considerada representa 68% dos prémios brutos emitidos.

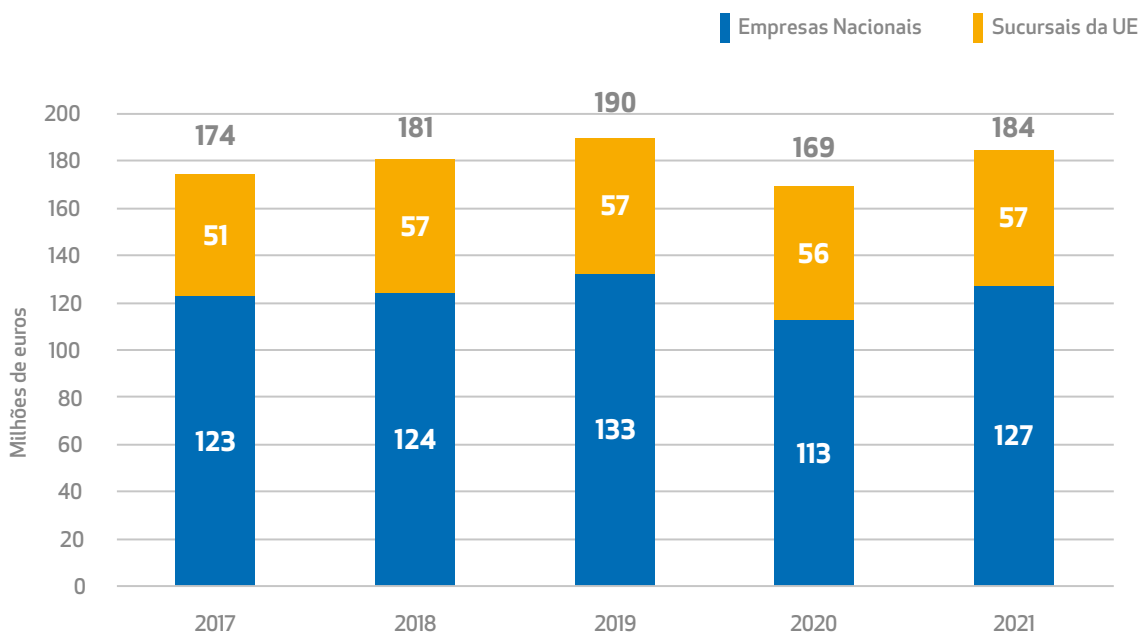
³³ Disponível em <https://www.asf.com.pt/biblioteca/catalogo/winlibsrch.aspx?skey=AD7D28BE02A5411FB22C5FD9BB2B805A&cap=1%2c2%2c3%2c4%2c5%2c7%2c8%2c9%2cl2%2cl4&pesq=2&var0=circular%202%2f2012&opt0=and&t0=circular%202%2f2012&t02=and&t03=0&doc=21346>.

1.3. Seguros de Acidentes Pessoais

O universo de seguros de acidentes pessoais inclui também seguros de proteção ao crédito que, embora assumam uma menor materialidade, são comercializados no mesmo modelo de negócio atrás referido.

Em 2021, a produção de seguros de acidentes pessoais ascendeu a 184 milhões de euros (2020: 169 milhões de euros), 31% através de sucursais de empresas de seguros sediadas na UE (gráfico 20).

Seguros de acidentes pessoais | Evolução da produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021



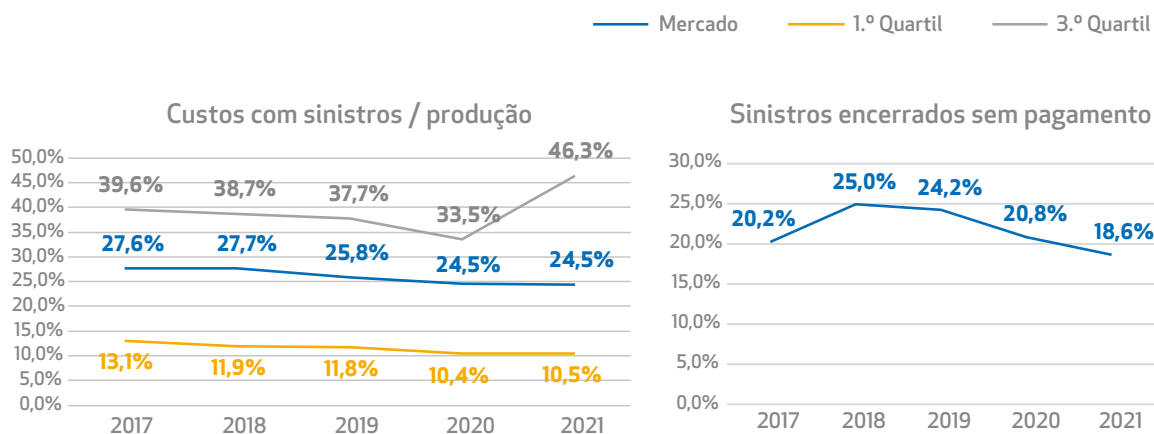
Observam-se rácios entre os custos com sinistros e os prémios brutos emitidos estáveis e relativamente baixos, com intervalos interquartis significativos, conforme evidenciado no gráfico 21. A percentagem de sinistros encerrados sem pagamento é significativa, apurando-se uma percentagem média de 22% para o quinquénio em análise, significando que, no mínimo, um em cada cinco sinistros comunicados foi encerrado sem qualquer pagamento.

Seguros de acidentes pessoais

Evolução do rácio dos custos com sinistros sobre a produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2017 - 2021

Evolução da percentagem de sinistros encerrados sem pagamento | Empresas de seguros nacionais | 2017 - 2021

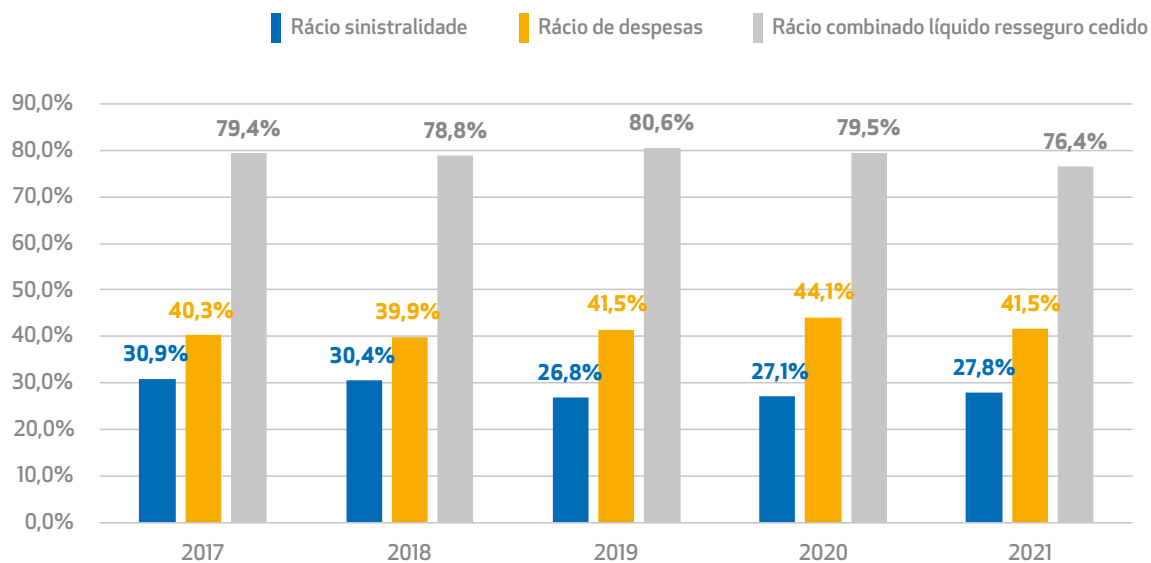
Gráfico 21



No agregado das empresas de seguros nacionais e para o quinquénio em análise, o rácio de sinistralidade³⁴ nunca excede os 30%, a média do rácio combinado líquido de resseguro cedido dos últimos cinco anos é de 79% e o rácio de despesas representa mais de metade do rácio combinado (gráfico 22).

Seguros de acidentes pessoais | Evolução do rácio de sinistralidade, rácio de despesas e do rácio combinado líquido de resseguro cedido | Empresas de seguros nacionais | 2017 - 2021

Gráfico 22



³⁴ Custos com sinistros / prémios brutos adquiridos.

O rácio de despesas relativamente elevado é explicado pela remuneração dos canais de distribuição, a qual representou, em 2021, 22% dos prémios brutos emitidos, proporção aproximada dos custos com sinistros.

Seguros de acidentes pessoais em Portugal | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2021

- 27 **operadores** com atividade, 17 empresas de seguros nacionais e 10 sucursais da UE
- Mercado não **concentrado** - Índice de Herfindahl-Hirschman de 0,09
- **País de origem** dos operadores em atividade transfronteiriça – Irlanda (14% de quota de mercado), França (8%), Luxemburgo (8%) e Espanha (2%)
- 1 288 373 **contratos**
- 184 milhões de euros de **prémios**
- 45 milhões de euros de **custos com sinistros**
- 41 milhões de euros de remuneração dos **canais de distribuição** (22% dos prémios)

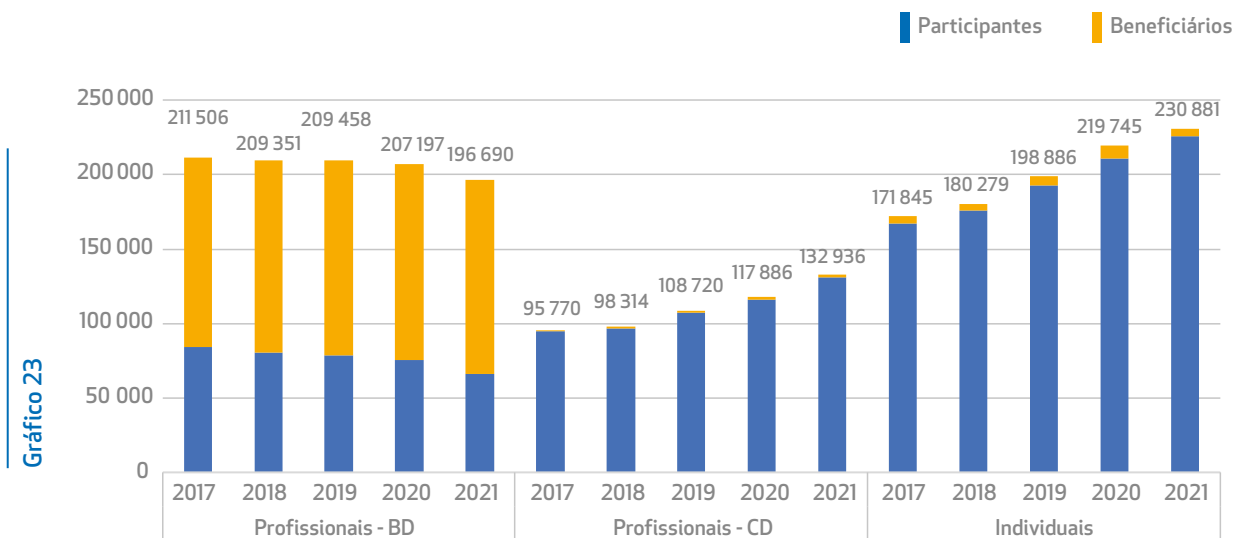
Caixa 5

1.4. Fundos de Pensões

Ao nível dos fundos de pensões, no final de 2021, existia um total de 413 497 participantes e 137 507 beneficiários. No [gráfico 23](#) é possível observar o aumento, nos últimos cinco anos, das adesões individuais a fundos de pensões abertos (planos individuais) e dos participantes em planos profissionais de contribuição definida (CD)³⁵.

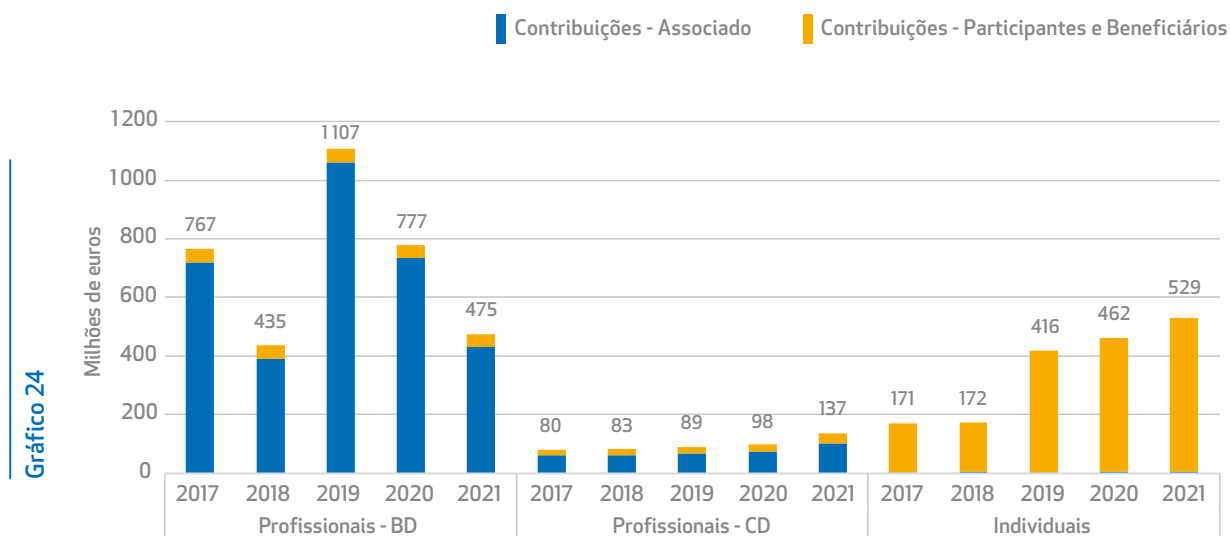
³⁵ O total do número de participantes não corresponde à soma dos participantes por plano, pois existem participantes com planos profissionais BD e CD.

Evolução do número de participantes e beneficiários por tipo de plano | 2017 - 2021



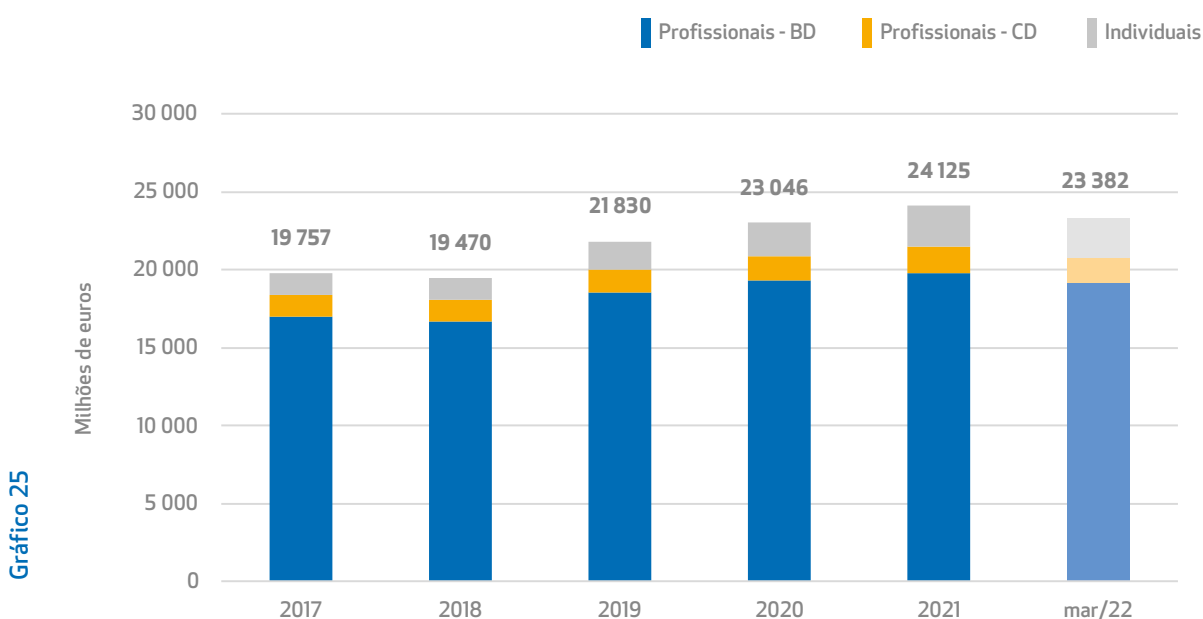
Em 2021, as contribuições para os fundos de pensões ascenderam a 1,1 mil milhões de euros (2020: 1,3 mil milhões de euros), tendo as contribuições para os planos individuais representado 46% das contribuições realizadas no ano (2020: 35%). A redução das contribuições nos planos profissionais de benefício definido (BD), evidenciada no [gráfico 24](#), é explicada pela alteração de pressupostos associada à evolução das taxas de juro. A tendência crescente das contribuições para planos individuais está alinhada com o já referido aumento das adesões individuais.

Evolução do montante de contribuições para os fundos de pensões por tipo de plano | 2017 - 2021



No final de 2021, os ativos dos fundos de pensões totalizaram 24,1 mil milhões de euros, 82% dos quais afetos a planos profissionais BD (gráfico 25). O património afeto a planos profissionais CD e a planos individuais ascendeu a 1,7 mil milhões de euros e 2,6 mil milhões de euros, respetivamente.

Evolução do património dos fundos de pensões por tipo de plano | 2017 – 2021 e março 2022

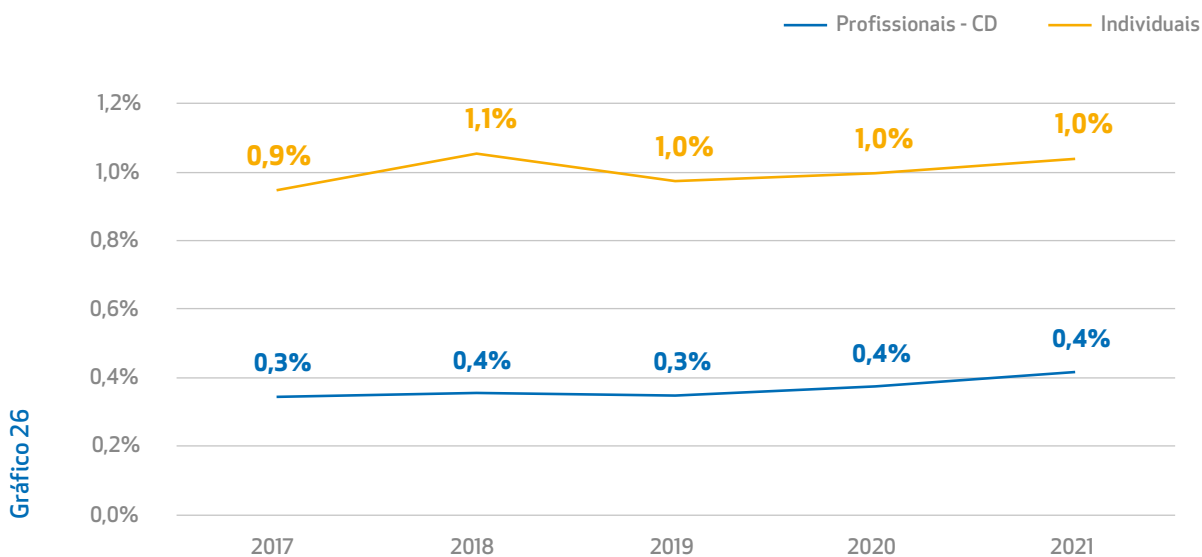


A análise das despesas associadas aos planos profissionais CD e aos planos individuais demonstra que os custos mais relevantes se referem às comissões de gestão financeira, que, em 2021, representaram, respetivamente, 77% e 92% das despesas totais (5,4 e 25,2 milhões de euros).

Observa-se um nível de comissionamento³⁶ 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 comissionamento observado nas adesões individuais encontra explicação na maior onerosidade associada à sua gestão (gráfico 26). É de referir que nos planos profissionais CD existem custos administrativos e comissões diretamente suportados pelos associados, e por isso não refletidos nos rácios de comissionamento apresentados no gráfico abaixo.

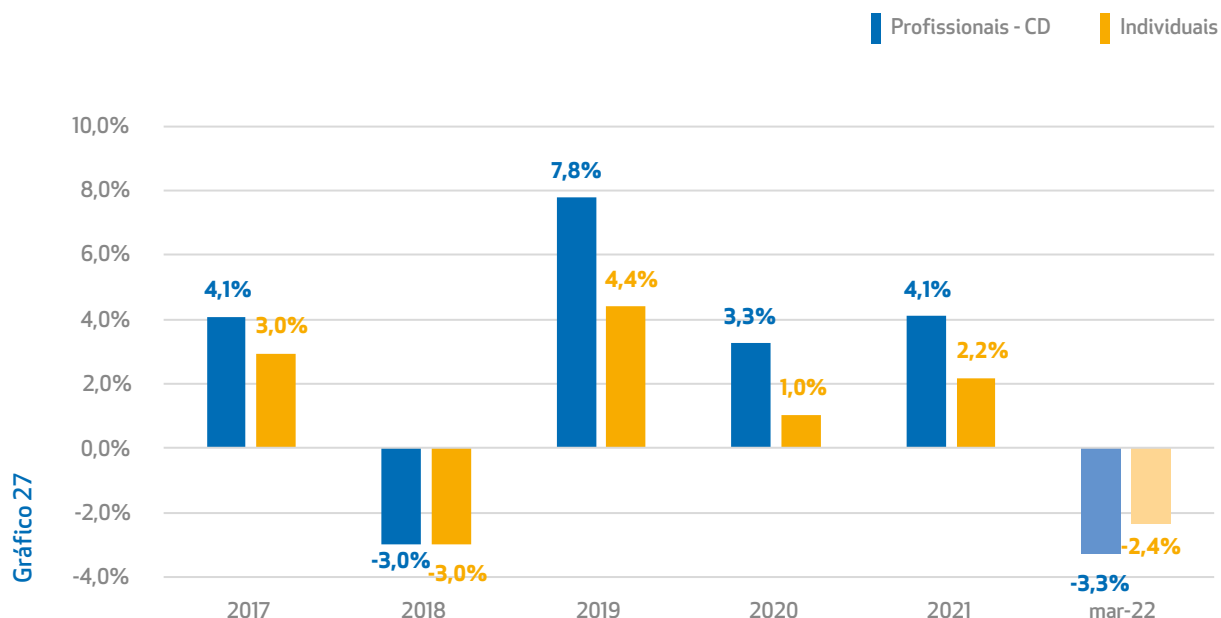
³⁶ Medido pelo rácio entre a soma das comissões de gestão técnica e administrativa, das comissões de gestão financeira, das comissões de depósito e guarda de ativos, das comissões de transação e mediação e das outras despesas, e o valor do património do fundo ou quota-parte do fundo.

Evolução do rácio de comissionamento nos planos profissionais – CD e nos planos individuais | 2017 - 2021



No que se refere à rentabilidade, os planos profissionais CD apresentam, em média, rentabilidades superiores aos planos individuais. Essa maior rentabilidade pode ser explicada pelo perfil de risco subjacente às políticas de investimento, nomeadamente nos fundos de pensões fechados. A rentabilidade média dos últimos cinco anos dos planos profissionais CD foi 3,2%, enquanto a apurada para os planos individuais foi 1,5%. Como reflexo da volatilidade registada nos mercados financeiros nos primeiros meses de 2022, ambos os planos apresentam rentabilidades médias negativas (gráfico 27).

Evolução do rácio de rendibilidade nos planos profissionais - CD e nos planos individuais | 2017 - 2021



A importância crescente dos planos individuais revela, da parte dos consumidores, uma preocupação de preparação da situação financeira para a reforma, importando assegurar, por parte das entidades gestoras de fundos de pensões, produtos de pensões que ofereçam, durante todo o ciclo de vida do produto, valor para o consumidor de fundos de pensões, nomeadamente rendibilidades e comissionamentos compatíveis com os perfis de investimento e os níveis de serviço prestados.

2. Catástrofes naturais e outros riscos sistémicos

Pela sua localização geográfica, Portugal, continental e insular, tem uma exposição sísmica assinalável. Por esse motivo, a consciencialização para a falta de proteção e a promoção de uma solução partilhada e integrada de cobertura do risco sísmico, incluindo eventos diretos e indiretos, tem sido uma preocupação da ASF, face ao impacto que um sismo de maior magnitude (ou de menor magnitude, mas cuja localização seja suscetível de afetar zonas mais densamente edificadas e povoadas) pode causar ao país, à economia e à população portuguesa.

Resultante das alterações climáticas, tem-se vindo a assistir, a nível mundial, ao aumento da frequência e severidade das catástrofes naturais, e da dimensão das perdas associadas aos

*secondary perils*³⁷, que acumulam com as perdas de maior dimensão decorrentes dos *primary perils*³⁸. Esta tendência crescente coloca não só desafios relativamente à segurabilidade e à acessibilidade da cobertura destes riscos, como também deixa a descoberto a existência de uma proteção insuficiente dos riscos de catástrofes naturais³⁹.

Também a pandemia COVID-19 levantou questões sobre a proteção e a segurabilidade do risco pandémico e sobre a interpretação das coberturas incluídas nos contratos.

Mais recentemente, os conflitos que atualmente envolvem a Federação Russa e a Ucrânia trouxeram um aumento das preocupações com ataques cibernéticos, despertando a consciencialização para esse risco e alertando para o eventual aumento do *gap* de proteção dos riscos cibernéticos, na medida em que a revisão minuciosa da cobertura dos riscos cibernéticos, direta ou indiretamente, pode eventualmente encarecer a cobertura do risco ou torná-lo mesmo não segurável. Estas preocupações colocam-se igualmente nas exclusões de guerra e terrorismo, já que as mesmas podem não ter considerado a realidade digital e, portanto, acarretar incerteza e ambiguidade em relação às coberturas.

As catástrofes naturais, as pandemias e os ataques cibernéticos de grande escala são exemplos de eventos que podem ter repercussões sistémicas. A cobertura deste tipo de riscos, pela sua natureza e impacto, revela-se de importância crucial, e, nesse âmbito, os setores segurador e ressegurador assumem um papel de relevo. Se, por um lado, importa assegurar a oferta de produtos com níveis de proteção alinhados com os interesses e as necessidades dos consumidores e com uma definição clara e precisa das coberturas e das exclusões, evitando erros de perceção face à cobertura real, por outro lado, importa atender que existem limites ao que é segurável. Ou seja, alguns eventos não são seguráveis. Para estas situações pode ser necessário procurar e desenvolver soluções partilhadas, em termos públicos e privados, a nível nacional e internacional, que permitam assegurar um adequado nível de proteção financeira em caso de ocorrência desses eventos.

Os consumidores de seguros podem também assumir um papel relevante, passando não só pela consciencialização da exposição aos riscos sistémicos, como também pela responsabilidade de tomar, na sua esfera de atuação, decisões de mitigação individual do risco, em substituição de um comportamento e de uma expectativa que tendencialmente sobrestima o papel do Estado.

³⁷ Os *secondary perils* correspondem a riscos usualmente associados a perdas de pequena ou média dimensão, por exemplo, granizo, inundações, tempestades ou incêndios florestais

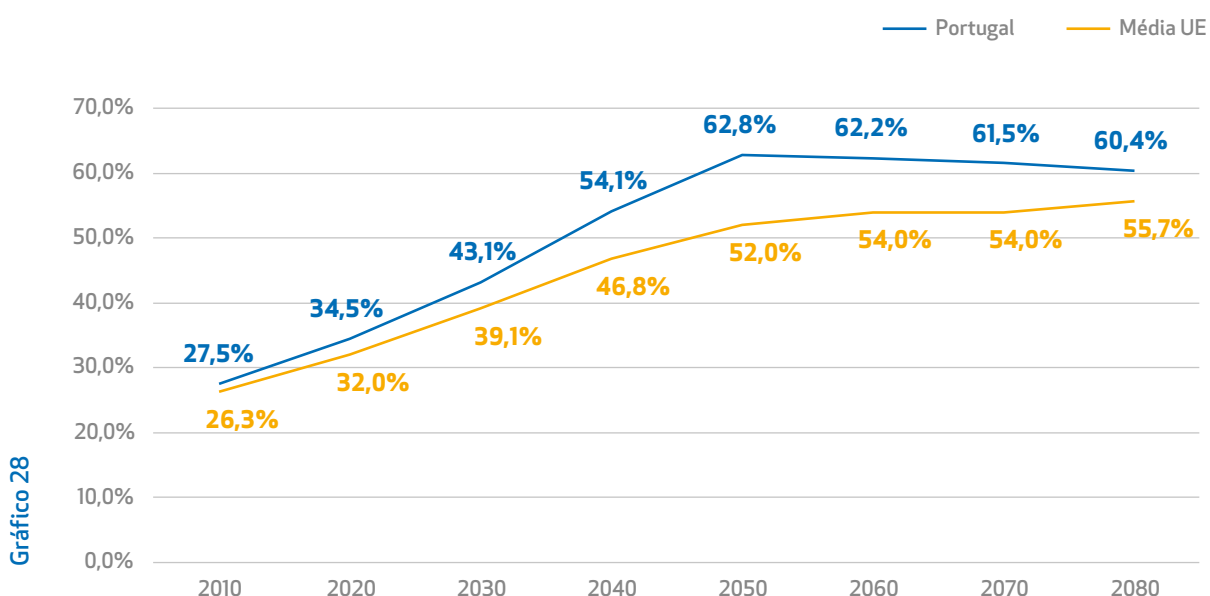
³⁸ Os *primary perils* são definidos como aqueles que têm o maior potencial de perda, por exemplo, terremotos e ciclones tropicais, sendo usualmente bem monitorizados e objeto de modelização (modelos de catástrofe).

³⁹ Em 2021, as perdas globais por eventos de catástrofe natural foram quantificadas em 270 biliões de dólares americanos (USD). Apenas cerca de 40% das perdas estavam cobertas. Ver Swiss Re Institute (2022) "Natural catastrophes in 2021: the floodgates are open", Sigma n.º 1.

3. Envelhecimento da população

O rácio de dependência da população idosa, medido pelo rácio entre a população com 65 ou mais anos e a população entre os 15 e os 64 anos, tem vindo a crescer consideravelmente e, na comparação com a média europeia, as projeções para Portugal são ainda mais preocupantes. Em 2020, existiam um pouco menos de três pessoas em idade ativa por cada pensionista (34,5%), projetando-se, num horizonte de 20 anos, um rácio de 54,1%, ou seja, menos de duas pessoas em idade ativa por pensionista (gráfico 28).

Evolução do rácio de dependência | Portugal e a média dos países da UE | 2010 - 2070⁴⁰



Das preocupações que o envelhecimento da população portuguesa levanta, destaca-se a necessidade de constituir poupanças para a reforma e a necessidade crescente de cuidados de saúde a longo prazo. Em ambas as situações, o setor segurador e o setor dos fundos de pensões podem assumir um papel ainda mais determinante face ao atualmente desempenhado, reforçando e adaptando a oferta de produtos de seguros e de pensões às necessidades dos consumidores, atuais e futuras, e encontrando soluções que, beneficiando da mutualização dos riscos e de uma gestão eficiente dos recursos, permitam que essa oferta seja disponibilizada com soluções flexíveis e versáteis, a preços acessíveis.

⁴⁰ Fonte: Eurostat. Old-age-dependency ratio - Products Datasets - Eurostat (europa.eu)

Neste âmbito, revela-se particularmente importante o reforço do nível de literacia financeira da população portuguesa, pelo impacto positivo que esta pode ter no reconhecimento antecipado das necessidades financeiras pós-reforma, na capacidade de comparação de alternativas de financiamento e na capacidade de planear e construir poupanças para a reforma, corrigindo comportamentos enviesados decorrentes de uma valorização excessiva do consumo no presente imediato⁴¹.

O atual contexto inflacionista veio trazer desafios acrescidos, face à potencial redução do poder de compra e à importância de adotar mecanismos e /ou assegurar rendibilidades que permitam mitigar esse risco, em particular na perspetiva dos atuais e futuros pensionistas.

4. Finanças sustentáveis

Em linha com os objetivos de transição para uma economia sustentável, a procura e a oferta de investimentos sustentáveis começa a surgir no mercado nacional. Esta tendência, ainda que ambicionada e positiva, suscita, no entanto, questões relevantes na perspetiva do consumidor, nomeadamente os decorrentes de práticas de venda indevida e de ecobranqueamento (*greenwashing*).

Nesse sentido, é importante assegurar que os produtos de seguros e os produtos de pensões se encontram efetivamente alinhados com as preferências de sustentabilidade do mercado-alvo e que os produtos são vendidos a esse mesmo mercado-alvo.

O *greenwashing* pode também ser relevante ao nível das próprias empresas de seguros, nomeadamente quando os compromissos de sustentabilidade divulgados não se encontram efetivamente considerados nas práticas de subscrição instituídas. Em março de 2022, a Net-Zero Insurance Alliance⁴² já reunia mais de 20 grandes empresas de seguros, incluindo empresas de seguros europeias com atividade em Portugal, através de filiais, sucursais ou LPS.

Ao mesmo tempo, a nível europeu estão a ser tomadas medidas regulatórias de forma a mitigar os riscos de ecobranqueamento atrás referidos (caixa 6).

⁴¹ Yeh, Tsung-ming (2022) "An empirical study on how financial literacy contributes to preparation for retirement", *Journal of Pension Economics and Finance*, 21, 237-259.

⁴² A Net-Zero Insurance Alliance é constituída por empresas de seguros líderes que representam mais de 11% do volume de prémios a nível global, e que se comprometeram a promover a transição das suas carteiras de seguros e resseguros com vista a reduzir para zero as emissões líquidas de gases com efeito de estufa, até 2050.

Medidas regulatórias a nível europeu relevantes para a mitigação do risco de *greenwashing*

- **Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019** - divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros
- **Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020** - estabelecimento de um regime para a promoção do investimento sustentável
- **Regulamento Delegado (UE) 2021/1256 da Comissão, de 21 de abril de 2021** - integração dos riscos de sustentabilidade no governo das empresas de seguros e de resseguros
- **Regulamento Delegado (UE) 2021/1257 da Comissão, de 21 de abril de 2021** - integração dos fatores, riscos e preferências de sustentabilidade nos requisitos de supervisão e governação dos produtos aplicáveis às empresas de seguros e aos distribuidores de seguros, bem como nas regras relativas ao exercício das atividades e ao aconselhamento de investimento para os produtos de investimento com base em seguros
- **Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, de 4 de junho de 2021** - estabelecimento de critérios técnicos de avaliação para determinar em que condições uma atividade económica é qualificada como contribuindo substancialmente para a mitigação das alterações climáticas ou para a adaptação às alterações climáticas e estabelecer se essa atividade económica não prejudica significativamente o cumprimento de nenhum dos outros objetivos ambientais

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

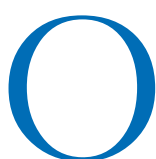




1. Atividade regulatória

1.1 Regulamentação da ASF

1.1.1. Normas Regulamentares



esforço regulatório no domínio da conduta de mercado centrou-se, no ano em referência, na finalização do **anteprojeto de norma regulamentar sobre a conduta de mercado**, que passou a abranger, para além da atividade seguradora, a atividade de gestão de fundos de pensões e a incluir a definição dos procedimentos de tratamento das reclamações apresentadas à ASF.

A ASF entendeu como prioritário reforçar os princípios e regras de conduta de mercado a que se encontram sujeitas as empresas de seguros e as entidades gestoras de fundos de pensões, procurando ainda assegurar, sempre que possível, uma convergência de regulamentação entre o setor segurador e o setor dos fundos de pensões, à luz do atual enquadramento regulatório nacional e europeu e tendo em conta as melhores práticas de supervisão neste domínio.

Entre outras matérias inovatórias, sublinha-se o disposto no Capítulo VI do projeto que autonomiza e regulamenta, de forma específica, o dever de as empresas de seguros e entidades gestoras garantirem, no quadro do sistema de governação, uma gestão adequada dos respetivos riscos associados à conduta de mercado.

Neste contexto, as empresas de seguros e as entidades gestoras devem instituir uma função autónoma responsável pela conduta de mercado e designar um membro do órgão de administração responsável por esta área, prevendo-se, expressamente, que os requisitos deste capítulo sejam aplicados de forma proporcional à natureza, dimensão e complexidade dos riscos associados à conduta de mercado da empresa de seguros ou entidade gestora.

Esta função autónoma deverá atuar como ponto centralizado de recolha de informação e de contacto com as funções de gestão de riscos e de verificação do cumprimento para todas as matérias relacionadas com a conduta de mercado, de forma a preservar uma visão holística da atividade do operador e dos riscos a que o mesmo se encontra exposto.

Adicionalmente, é fixado o dever de os operadores realizarem avaliações periódicas e independentes à qualidade, adequação e eficácia das políticas, procedimentos e controlos da empresa ou entidade em matéria de conduta de mercado, a realizar pela função de auditoria interna, devendo ser adotadas as medidas corretivas necessárias.

O mesmo projeto de regulamentação concretiza os procedimentos aplicáveis ao tratamento das reclamações apresentadas à ASF pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, associados, participantes, beneficiários e lesados relativamente a atos ou omissões das entidades supervisionadas. Pretende-se, por um lado, conferir maior estabilidade, previsibilidade e transparência à atividade da ASF no âmbito do tratamento de reclamações e, por outro lado, introduzir soluções inovatórias no sentido de dotar essa mesma atividade de uma maior eficiência e eficácia.

Visa-se, neste âmbito, uma abordagem integrada dos mecanismos de reclamação a que podem recorrer os consumidores dos setores segurador e dos fundos de pensões, aplicando-se o regime de tratamento de reclamações pela ASF à atividade exercida em território português por todas as entidades supervisionadas, mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório incluídos.

Assim, este normativo assumirá um papel estruturante na configuração da operacionalização dos deveres das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões na vertente comportamental ao estabelecer:

- a. As regras gerais a observar pelas empresas de seguros no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em particular quanto à respetiva política de tratamento, à gestão das reclamações que lhes sejam por estes apresentadas, ao provedor do cliente, à política de conceção e aprovação de produtos de seguros e aos acordos entre empresas de seguros, nos termos e para os efeitos dos artigos 153.º a 158.º do RJASR;
- b. As regras gerais a observar pelas entidades gestoras de fundos de pensões no seu relacionamento com os associados, participantes, contribuintes ou beneficiários, em particular quanto à respetiva política de tratamento e à gestão das reclamações que lhes sejam por estes apresentadas, bem como à política de conceção e aprovação de fundos de pensões abertos de adesão individual e ao provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos, nos termos e para os efeitos dos artigos 141.º, 142.º e 145.º a 148.º do RJFP;
- c. Os procedimentos aplicáveis ao interlocutor perante a ASF;

- d. Os princípios aplicáveis à conduta de mercado no âmbito do sistema de governação;
- e. Os requisitos aplicáveis ao reporte para efeitos de supervisão comportamental e à divulgação pública de informação;
- f. O procedimento de tratamento das reclamações apresentadas à ASF pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, associados, participantes, beneficiários e lesados contra entidades supervisionadas.

O anteprojeto de norma regulamentar foi submetido a um processo de consulta pública⁴³ que decorreu entre 26 de novembro de 2021 e 7 de janeiro de 2022, dando origem à Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho⁴⁴, que entrará em vigor a 30 de julho de 2022⁴⁵.

1.1.2. Iniciativas de *soft law*

Em 2021, a ASF emitiu cinco **cartas-circulares**, duas das quais incidiram sobre informação ao mercado relativa aos deveres de reporte em matéria de distribuição de seguros e de resseguros e ao reporte do inquérito sobre a avaliação dos riscos do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, outras duas sobre questionários da EIOPA relativos a seguros associados ao crédito à habitação e seguros de proteção ao crédito distribuídos através de bancos, e uma última sobre um questionário relativo aos custos e desempenho passado de produtos de investimento com base em seguros e produtos de pensões individuais.

No mesmo período, a ASF também emitiu treze **circulares**. Destas Circulares, salienta-se, por incidirem sobre matérias relevantes no domínio da conduta de mercado, as seguintes:

A Circular n.º 1/2021, de 26 de fevereiro, que elenca os deveres a cumprir pelos intervenientes no mercado financeiro e pelos consultores financeiros no que se refere à divulgação de informação em matéria de sustentabilidade que resultam do Regulamento (UE) n.º 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros. Este Regulamento estabelece regras harmonizadas de transparência aplicáveis aos intervenientes no mercado financeiro e aos consultores financeiros no que se refere à integração dos riscos em matéria de sustentabilidade e à consideração dos impactos negativos para a sustentabilidade

⁴³ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/70E9F161-CDE9-44AB-AD48-4DF4FDD9ADC8.htm>

⁴⁴ Publicada no Diário da República n.º 125, 2.ª série, de 30 de junho de 2022.

⁴⁵ Sem prejuízo dos regimes transitórios e de produção de efeitos fixados.

nos seus processos, bem como à prestação de informações relativas a esta matéria em relação a produtos financeiros, cuja data de aplicação da maioria das disposições é 10 de março de 2021.

No que se refere ao setor segurador e ao setor dos fundos de pensões, para efeitos do Regulamento qualificam-se como intervenientes no mercado financeiro (i) as empresas de seguros que propõem produtos de investimento com base em seguros (“IBIP”), (ii) as instituições de realização de planos de pensões profissionais, (iii) os criadores de produtos de pensões e (iv) os prestadores de produtos individuais de reforma pan-europeus (PEPP). Por outro lado, qualificam-se como consultores financeiros as empresas de seguros e os mediadores de seguros que prestam aconselhamento sobre IBIPs.

Nesta Circular, a ASF recomendou ainda aos operadores que para efeito da aplicação das disposições do Regulamento no período compreendido entre 10 de março de 2021 e a data de aplicação das normas técnicas de regulamentação tivessem como referência os requisitos estabelecidos no projeto de normas técnicas de regulamentação.

Assinale-se ainda que, no final do ano de 2021, a ASF divulgou a Circular n.º 13/2021, de 14 de dezembro, que, para além de transmitir informações atualizadas sobre o processo de adoção das normas técnicas de regulamentação do referido Regulamento, reitera as recomendações transmitidas por meio da Circular n.º 1/2021, de 26 de fevereiro.

Com bastante relevância no contexto da conduta de mercado, regista-se também a Circular n.º 8/2021, de 16 de novembro, que elenca os principais deveres a cumprir pelos distribuidores de seguros no âmbito da comercialização de seguros de proteção de pagamentos associados a outros serviços que não sejam seguros, com o intuito de sublinhar o quadro regulatório vigente, e apresentar um conjunto de recomendações sobre práticas a adotar pelos referidos operadores, com vista a mitigar o risco de vendas inadequadas.

De facto, tem merecido especial atenção pela supervisão o acompanhamento da comercialização de seguros de proteção de pagamentos associados a outros serviços que não sejam seguros, em particular nas situações em que o produto de seguros visa garantir o pagamento de mensalidades, prestações ou valores devidos pela contratação daqueles outros serviços, usual mas não exclusivamente por motivos de desemprego involuntário, incapacidade temporária para o trabalho, hospitalização ou morte ou invalidez permanente accidental.

Não obstante os deveres do distribuidor de seguros previstos no RJDSR, entendeu, assim, a ASF, face à sua experiência de supervisão e de tratamento de reclamações, emitir a referida Circular, recomendando boas práticas a adotar por estes operadores, de forma a proporcionar uma maior proteção aos credores específicos do setor segurador, em especial sobre a avaliação das

necessidades específicas do consumidor, a importância da formação contínua, boas práticas de entrega de informação pré-contratual e contratual e a avaliação dos níveis de comissionamento.

Cabe assinalar que três destes instrumentos regulatórios⁴⁶ tiveram por objetivo emitir alertas e difundir informação atualizada sobre preocupações relevantes quanto às fragilidades dos dispositivos de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo existentes noutras jurisdições, na sequência de comunicados do Grupo de Ação Financeira e informar sobre a adoção de contramedidas.

Por último, é de mencionar a preparação de um projeto de circular face à constatação, em diversos casos, respeitantes a contratos de diferentes ramos, de uma prestação incompleta de informação a que as empresas de seguros se encontram legalmente sujeitas, 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 devem ser adequadamente comunicadas ou esclarecidas no momento da celebração do contrato⁴⁷.

1.1.3. Consultas Públicas

A ASF promoveu, em 2021, 12 processos de consulta pública sobre projetos de normas regulamentares.

Entre estes processos de consulta pública releva especialmente, como assinalado no ponto 1.1.1 *supra*, o referente ao Projeto de Norma Regulamentar relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF, cuja sessão pública de apresentação teve lugar em 17 de dezembro de 2021.

Refira-se, também, pelo impacto estrutural em todos os domínios de atividade do setor segurador, a consulta pública referente ao sistema de governação das empresas de seguros e de resseguros⁴⁸.

Ao longo de 2021, a ASF prosseguiu a dinamização de sessões públicas como parte integrante do respetivo processo regulamentar, com o objetivo de promover o conhecimento das principais alterações propostas face aos regimes vigentes, bem como de facilitar o esclarecimento dos interessados, de forma a enriquecer os contributos apresentados no contexto do processo de consulta pública.

⁴⁶ Circulares n.º 2/2021, de 4 de maio, n.º 4/2021, de 20 de agosto e n.º 11/2021, de 30 de novembro.

⁴⁷ No âmbito deste processo veio posteriormente a ser promovida uma consulta pública, estando a respetiva documentação acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/8DCICIFC-14B7-4C71-89EF-FA57A83681A5.htm>.

⁴⁸ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/0423C834-AAD6-4DBD-9BF3-A6760CDD0954.htm>.

2. Entendimentos em matéria de conduta de mercado

Os entendimentos emitidos pela ASF incidem sobre a aplicação de regras legais e regulamentares, permitindo, desta forma, um melhor enquadramento da atividade do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, e assim contribuir para o estabelecimento e consolidação de boas práticas de mercado.

Em 2021 foram emitidos 14 entendimentos que se encontram disponíveis no sítio da ASF na Internet, dos quais salientamos:

- no âmbito dos **seguros**⁴⁹ e dos **fundos de pensões**⁵⁰, os entendimentos relativos aos seguintes temas: (i) anulação de apólice e respetivo estorno, em consequência do abate de um veículo; (ii) cobertura de furto ou roubo em seguros multirriscos e prazo para participação às Autoridades competentes; (iii) conceito de “perda parcial” no âmbito da regularização de sinistros automóveis pelas empresas de seguros; e (iv) concessão da possibilidade ao participante que cessa o vínculo com o associado de manter o valor das contribuições próprias no fundo de pensões.
- no quadro da **distribuição de seguros e resseguros**, os entendimentos relativos às seguintes matérias: (i) PDEADS com vínculo a *contact center*; (ii) obrigações de manutenção e de reporte pelas empresas de seguros de uma listagem de “pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros”; (iii) requisitos mínimos a cumprir no âmbito das ações de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo⁵¹; (iv) direito do tomador de escolher livremente o mediador para os contratos de seguros e inadmissibilidade de recusa de substituição do mediador⁵²; e (v) atuação ao abrigo da exclusão prevista no n.º 2 do artigo 2.º do RJDSR⁵³.


⁴⁹ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/3A51F20A-E1F6-473E-9EBF-FC7A137D69BC.htm>.

⁵⁰ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/523016B3-6D2B-4DD8-AEF4-C011659EF255.htm>.

⁵¹ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/9FE58D25-0F4B-42A9-84AA-6B20908FDA01,frameless.htm?NRMODE=Published>.

⁵² Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/06DD7F44-2A17-4AE0-BFBI-8BFB55D872B5.htm>.

⁵³ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/DB90BB6D-F86B-437E-806F-B2EDDC029256.htm>.



**Atividade de
supervisão e
enforcement da
conduta de mercado**



1. Atividade de supervisão comportamental



atividade de supervisão comportamental é concretizada através de ações *on-site*, quando a informação que a ASF pretende analisar é recolhida com a deslocação às entidades supervisionadas, bem como através de ações *off-site*, quando a recolha de informação é realizada à distância.

As ações *on-site* podem ser “credenciadas”, quando 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 consumidores.

As atividades de supervisão incluem ações de carácter regular associadas ao reporte dos operadores à ASF e aos deveres de divulgação obrigatória, ações planeadas em função dos resultados dos modelos de avaliação dos riscos dos operadores (empresas de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e mediadores) e ações de carácter extraordinário, decorrentes, quer de denúncias ou factos apurados por outras áreas da ASF, quer de evoluções no mercado que justifiquem um acompanhamento circunstanciado.

Em 2021, no que diz respeito aos **seguros e fundos de pensões**, conforme evidenciado no **quadro 1**, registou-se uma diminuição no número de ações de supervisão, explicado pelo decréscimo das ações *off-site* e pelo aumento do número de ações *on-site*, mais complexas e prolongadas no tempo e, por isso, consumidoras de mais recursos, e que foram possíveis devido à melhoria da situação pandémica.

Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões | 2020 - 2021

	2020	2021	Variação
<i>Off-site</i>	1 803	1 433	-20,5%
<i>On-site</i>	21	22	4,8%
Total	1 824	1 455	-20,2%

Quadro 1

É de referir que as ações de supervisão *off-site*, acima quantificadas, não incluem as ações que tiveram origem em reclamações e denúncias, num total de 240 em 2021 (2020: 95), maioritariamente associadas aos ramos Não Vida, à semelhança da tendência verificada nos últimos anos.

Em sede de supervisão da **mediação de seguros**, o número de ações *on-site* também aumentou, mas considerando que o ano de 2021 foi ainda um ano em que se verificaram algumas restrições devido à pandemia COVID-19, as ações de acompanhamento *off-site* mantiveram-se predominantes, representando 93% do total de ações de supervisão ([quadro 2](#)).

Número de ações de supervisão – Mediação de seguros | 2020 - 2021

	2020	2021	Variação
<i>Off-site</i>	434	371	-14,5%
<i>On-site</i>	24	26	8,3%
Total	458	397	-13,3%

Quadro 2

Paralelamente, foi realizado um conjunto de ações de *follow-up* relativamente a inspeções e questionários previamente realizados, bem como esclarecimentos ao mercado decorrentes da implementação de um novo conjunto de reportes⁵⁴, o que veio concretizar um conjunto de deveres decorrentes do RJDSR.

Face à diversidade das matérias e práticas analisadas no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, importa referir que uma apreciação das atividades desenvolvidas pela ASF tem de implicar necessariamente uma perspetiva qualitativa que complemente uma análise estatística, de cariz mais 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.

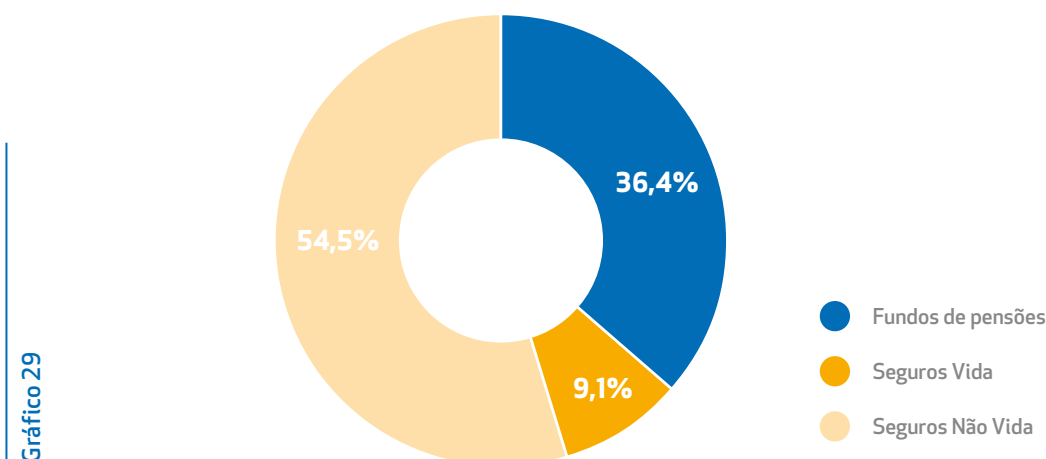
⁵⁴ Instituídos pela Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.

1.1. Supervisão *on-site*

A leitura do [gráfico 29](#) permite concluir que, em termos de supervisão *on-site*, 55% das ações efetuadas em 2021 incidiram sobre os ramos Não Vida, 36% sobre os fundos de pensões e as restantes sobre o ramo Vida, sendo de sublinhar uma maior incidência nas ações especificamente levadas a cabo no âmbito dos fundos de pensões, devido à aprovação de um novo RJFP, em comparação com o que se verificou em 2020.

Como já sublinhado, a análise estatística não reflete a abrangência e o grau de complexidade da avaliação efetuada em cada uma destas ações de supervisão.

Áreas da supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões | 2021



No ano em análise, nas ações de supervisão *on-site* credenciadas, destacam-se as ações dirigidas aos fundos de pensões. As ações do tipo “cliente-mistério” foram realizadas no âmbito dos ramos Não Vida ([quadro 3](#)).

Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2021

"Cliente-mistério"			27,3%
	Seguros Não Vida	6	100,0%
Subtotal		6	
Credenciadas			72,7%
	Fundos de pensões	8	50,0%
	Seguros Vida	2	12,5%
	Seguros Não Vida	6	37,5%
Subtotal		16	
Total		22	

Quadro 3

O aumento das ações de supervisão *on-site*, face a 2020, ficou-se a dever ao crescimento do número de inspeções credenciadas, conforme ilustrado no gráfico 30, consideradas mais apropriadas aos tipos de matéria objeto de supervisão pela ASF.

Ações de supervisão *on-site* por método – Seguros e fundos de pensões | 2020 – 2021

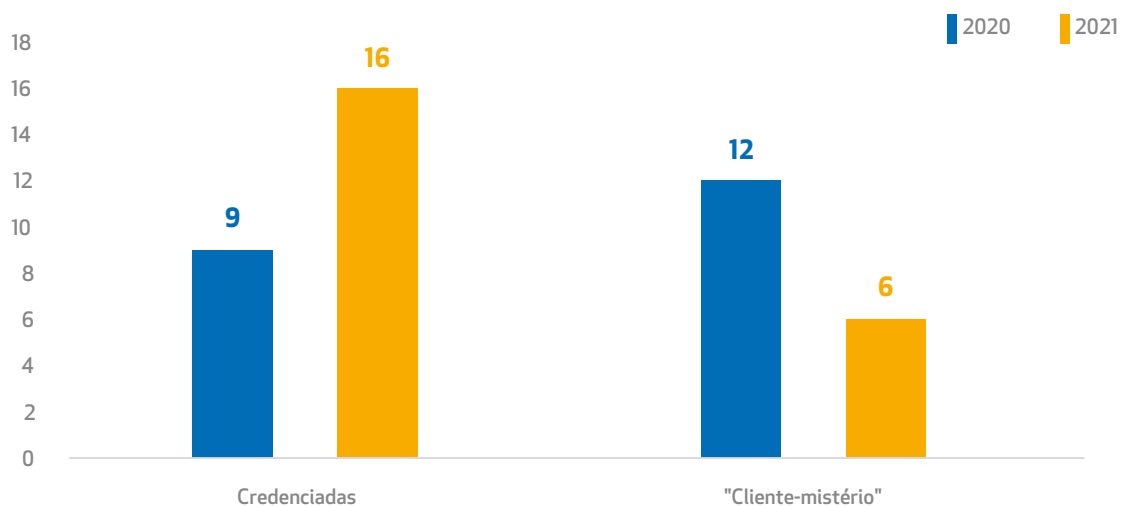


Gráfico 30

Nas ações "cliente-mistério", a ASF voltou a privilegiar o acompanhamento das práticas de funcionamento dos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) das empresas de seguros, no quadro do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, enquanto nas ações credenciadas,

se salienta a verificação do cumprimento dos deveres estabelecidos na Norma da Conduta de Mercado, nomeadamente no que se refere ao funcionamento da função autónoma de gestão de reclamações e do provedor do cliente e, ainda, a diversas matérias relacionadas com a aplicação do novo RJFP (quadro 4).

Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2021

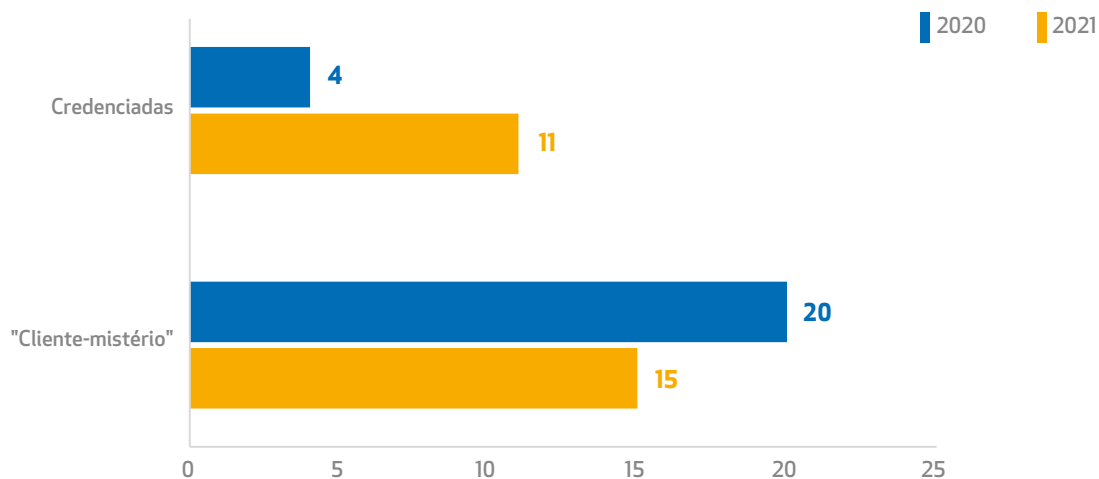
"Cliente-mistério"			
	Outros	6	100%
Subtotal		6	
Credenciadas			
	Informação pré-contratual	1	6,3%
	Informação contratual	1	6,3%
	Informação durante a vigência	2	12,5%
	Norma Conduta de Mercado	4	25,0%
	Regularização de sinistros exceto CPRS	1	6,3%
	POG	1	6,3%
	Vários	6	37,5%
Subtotal		16	
Total		22	

Quadro 4

No que se refere à **mediação de seguros**, tendo em conta que se mantiveram, em parte, as restrições que limitaram as ações *on-site*, em 2021 continuou a ser dado enfoque à supervisão em que as matérias a averiguar não implicassem a deslocação à entidade objeto da ação de supervisão. Desta forma, cerca de 58% das ações foram efetuadas sob a forma de "cliente-mistério" e 42% de forma credenciada. Ainda assim, o número de ações *on-site* credenciadas aumentou face a 2020, tendo para tal contribuído um conjunto de situações de potencial exercício de atividade de mediação de seguros não autorizada, cuja averiguação careceu de intervenção das equipas de inspeção (gráfico 31).

Distribuição das ações de supervisão *on-site* por método – Mediação de Seguros | 2020 – 2021

Gráfico 31



Conforme observado no [quadro 5](#), em 2021, a verificação do exercício não autorizado de mediação de seguros constituiu a totalidade das matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* "cliente-mistério", que incidiram, nomeadamente, na confirmação da cessação de atividade após o cancelamento de registo de mediadores pela ASF. Relativamente às ações credenciadas, para além do exercício não autorizado, reforçou-se a verificação dos requisitos legais dos estabelecimentos do mediador de seguros e da qualificação das PDEADS.

Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros | 2021

Quadro 5

	Credenciadas	"Cliente-mistério"
Exercício não autorizado	30,0%	100,0%
Requisitos legais aplicáveis às PDEADS / Membros do órgão de administração responsáveis pela atividade	30,0%	-
Sistema de comercialização através de redes de distribuição	6,7%	-
Requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / Livro de Reclamações	33,3%	-

1.2. Supervisão *off-site*

No ano referência do presente Relatório, nas ações de supervisão *off-site* nos **seguros e fundos de pensões**, 49% dos casos estiveram relacionadas com o ramo Vida, designadamente pela análise efetuada aos DIF⁵⁵ dos produtos de seguros designados como PRIIPs⁵⁶, reportados pelos operadores⁵⁷. No entanto, salienta-se, igualmente, o acompanhamento das práticas adotadas pelas empresas de seguros no domínio dos ramos Não Vida, que representou 30% das iniciativas enquadradas neste tipo de supervisão (gráfico 32), bem como uma maior incidência nos fundos de pensões, pelos motivos já atrás mencionados.

Áreas das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões | 2021

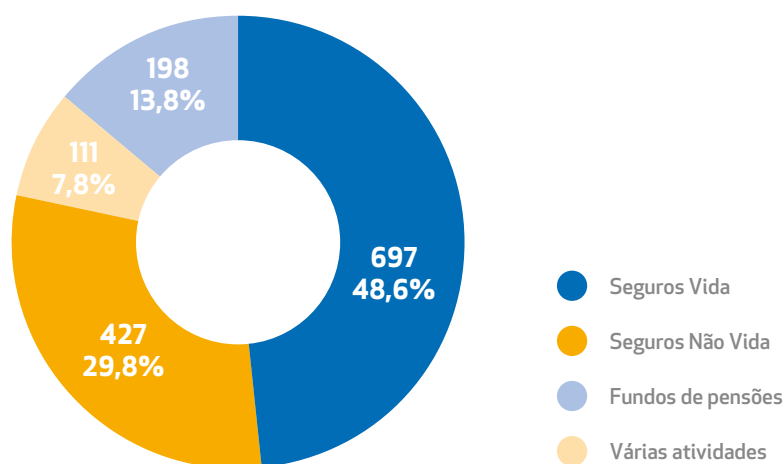


Gráfico 32

O quadro 6 apresenta as ações de supervisão *off-site* por área, onde se destaca a relevância das atividades relativas à análise das informações reportadas pelos operadores (82%). A análise das informações reportadas incidiram na sua maioria sobre o ramo Vida, e relacionaram-se, especialmente, com notificações de DIFs, com a monitorização do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização⁵⁸, com reportes periódicos sobre: (i) a prevenção do BCFT; (ii) a atividade exercida pelos titulares da função de provedor do cliente; e (iii) os procedimentos adotados pelas empresas de seguros no âmbito da gestão de reclamações e da prevenção da fraude.

⁵⁵ Definidos no Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017 (JO, L, 100, de 12042017, p. 1).

⁵⁶ No âmbito do Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014 (JO, L, 352, de 09-12-2014, p. 1).

⁵⁷ Em cumprimento do estabelecido na Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, que aprovou o regime jurídico dos PRIIPs.

⁵⁸ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2021

Sítios na Internet		16,3%	
	Fundos de pensões	35	15,0%
	Seguros Vida	115	49,2%
	Seguros Não Vida	47	20,1%
	Várias atividades	37	15,8%
Subtotal		234	
Entendimentos		0,1%	
	Seguros Não Vida	1	100,0%
Subtotal		1	
Informações reportadas		81,8%	
	Fundos de pensões	163	13,9%
	Seguros Vida	579	49,4%
	Seguros Não Vida	356	30,4%
	Várias atividades	74	6,3%
Subtotal		1172	
Outras fontes de informação		1,8%	
	Seguros Vida	3	11,5%
	Seguros Não Vida	23	88,5%
Subtotal		26	
Total		1433	

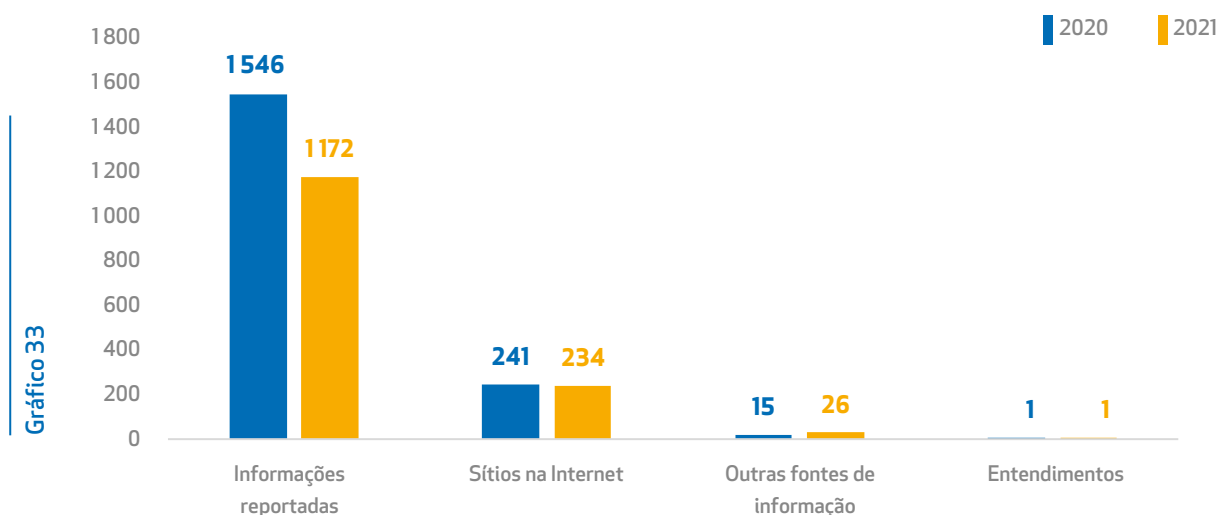
Quadro 6

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 nos sítios das empresas de seguros, com destaque para os seguros de vida em relação à publicação do regime excecional de reembolso antecipado dos PPRs, previsto no artigo 362.º da Lei do Orçamento do Estado para 2021.

Grande parte das ações acima identificadas na área “outras fontes de informação” dizem respeito a assuntos enquadrados no seguro de Responsabilidade Civil Automóvel (89%).

Da análise comparativa com o ano de 2020, constante do [gráfico 33](#), destaca-se que as ações *off-site* com origem em informações reportadas continuaram a ser as predominantes, apesar do decréscimo observado (2021: 1172; 2020: 1 546).

Origem das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões | 2020 - 2021



Embora não estejam incluídas na informação estatística anteriormente apresentada, acrescem 240 ações de supervisão e acompanhamento na sequência de reclamações ou denúncias, já mencionadas, com maior incidência nos ramos Não Vida, seguindo a tendência do ano anterior. Releva salientar o facto de se ter verificado um aumento significativo face a 2020, onde 95 reclamações foram objeto de acompanhamento numa perspetiva de supervisão. Estas ações constituem uma parte importante da atividade regular da ASF e representam uma oportunidade adicional para a identificação 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.

Quanto aos temas das ações de supervisão *off-site*, apresentados no [quadro 7](#), assumiu especial relevo, além da já referida análise dos PRIIPs, o controlo das publicações obrigatórias pelos operadores, num total de 348 ações, efetuadas através dos sítios dos operadores na Internet ou através de informações reportadas.

Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2021

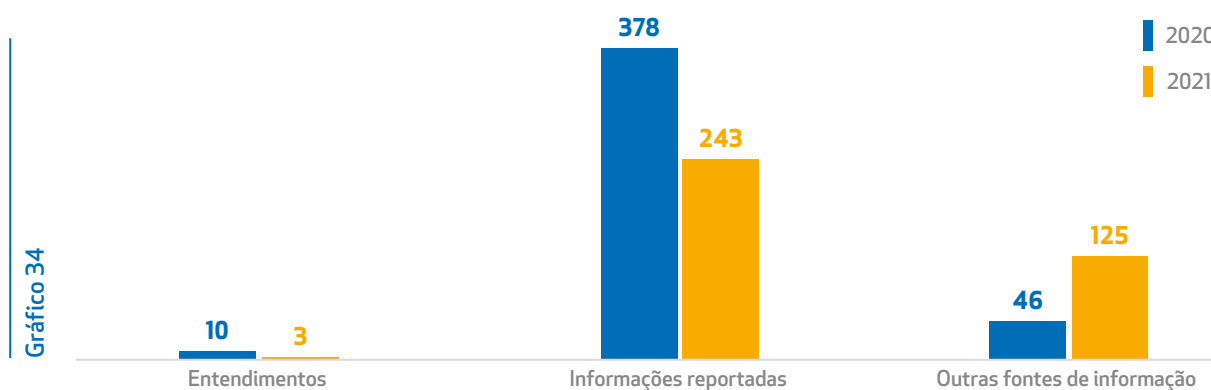
Sítios na Internet			
	Publicações obrigatórias	207	88,5%
	Informação contratual	1	0,4%
	Norma Conduta de Mercado	26	11,1%
Subtotal		234	
Entendimentos			
	Vários	1	100,0%
Subtotal		1	
Informações reportadas			
	Publicações obrigatórias	141	12,0%
	Informação pré-contratual	6	0,5%
	Informação contratual	64	5,5%
	Informação durante a vigência	15	1,3%
	Incumprimento contratual	3	0,3%
	Branqueamento de capitais	38	3,2%
	CPRS	63	5,4%
	Norma Conduta de Mercado	155	13,2%
	Notificação - Produtos Vida	9	0,8%
	Notificação - Produtos Não Vida	3	0,3%
	Notificação de KIDs – PRIIPS	345	29,4%
	Reportes comportamentais Diversos	225	19,2%
	Outros	105	9,0%
Subtotal		1172	
Outras fontes de informação			
	Informação durante a vigência	2	7,7%
	Norma Conduta de Mercado	1	3,9%
	Outros	23	88,5%
Subtotal		26	
Total		1433	

Quadro 7

Na supervisão *off-site* da **mediação de seguros**, a supervisão das informações reportadas manteve-se como atividade dominante, não obstante ter-se observado um decréscimo comparativamente ao ano transato, conforme se verifica no [gráfico 34](#). Essa redução é justificada pelo esforço requerido nos trabalhos de implementação dos novos reportes, o que conduziu a alguma redução no número de operadores abrangidos pelos estudos de mercado.

O desenvolvimento desta atividade teve em conta as informações reportadas à ASF pelas entidades supervisionadas, embora tenha aumentado significativamente o número de situações decorrentes de outras fontes de informação, nomeadamente denúncias ou pedidos de esclarecimento que originaram averiguações.

Origem das ações de supervisão *off-site* da mediação de seguros | 2020 - 2021



1.3. Principais temas objeto da atividade de supervisão em 2021

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 documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e produtos de investimento com base em seguros.

Por seu turno, o Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017, complementou o Regulamento (UE) n.º 1286/2014, estabelecendo normas técnicas de

regulamentação no que diz respeito à apresentação, ao conteúdo, ao reexame e à revisão dos DIFs, bem como às condições para o cumprimento do requisito de fornecimento de tais documentos.

A operacionalização do regime jurídico dos PRIIPs no ordenamento jurídico nacional foi efetuada pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, estabelecendo 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, durante 2021, as ações de supervisão sobre estas matérias tiveram como principal objetivo verificar o cumprimento dos requisitos em termos de estrutura, estabelecidos pelo Regulamento Delegado (EU) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017, tendo a ASF solicitado, sempre que considerou necessário, alterações àqueles documentos e/ou esclarecimentos sobre o seu conteúdo.

Documento de Informação sobre Produto de Seguros (DIPS)

Os n.ºs 5 a 9 do artigo 20.º da Diretiva (UE) n.º 2016/97, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, estabelecem a obrigação 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 colocou especial enfoque na monitorização do processo de conceção e aprovação dos produtos pelas empresas de seguros, tendo este tema sido tratado nas ações *off-site* realizadas em 2021.

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 cartascirculares anteriormente emitidas.

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 morte⁵⁹ (Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, e Norma Regulamentar n.º 14/2010R, de 14 de outubro⁶⁰, republicada pela Norma Regulamentar n.º 7/2013-R, de 24 de outubro⁶¹), 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.

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

A ASF conferiu especial atenção à informação prestada aos tomadores de seguros durante a vigência dos contratos, nomeadamente a relativa ao regime excecional de reembolso antecipado dos PPRs, previsto no artigo 362.º da Lei do Orçamento do Estado para 2021, e prosseguiu o controlo dos procedimentos adotados pelas empresas de seguros no pagamento do valor de reembolso dos contratos deste tipo de seguros, tendo em conta o previsto contratualmente, bem como as recomendações constantes da Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto⁶², atenta a relevância desta matéria para os respetivos tomadores de seguros e beneficiários.

Além disso, a ASF procedeu ao acompanhamento da divulgação nos sítios das empresas de seguros na Internet, ou por estas utilizados, dos documentos exigíveis e dos prazos de

⁵⁹ 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.

⁶⁰ Publicada no *Diário da República* n.º 219, 2.ª série, de 12 de novembro de 2013.

⁶¹ Publicada no *Diário da República* n.º 26, 2.ª série, de 6 de fevereiro de 2018.

⁶² Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/Biblioteca/Catalogo/winlibsrch.aspx?key=56F757F13F4D441IA5F69E96D9DF5EB2&cap=&pesq=2&doc=18419>

pagamento do valor de reembolso daqueles contratos, de acordo com o estabelecido naquela Circular, bem como da informação relativa ao já referido regime excepcional de reembolso antecipado dos PPRs, já mencionado.

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

Nas situações em que se revelou necessária a melhoria de procedimentos e / ou divulgação de informação, esta Autoridade emitiu instruções e verificou o respetivo cumprimento.

Medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao BCFT

A ASF prosseguiu a análise dos procedimentos adotados pelos operadores na prevenção do tipo de crimes em epígrafe, tendo efetuado, em 2021, 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 32.º da Norma de 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.

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

Procedimentos no âmbito dos sinistros multirriscos habitação

A ASF entendeu prolongar o ciclo de ações de supervisão *on-site* com incidência nos produtos da modalidade multirriscos 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 particulares, o que assume especial relevância numa altura em que se verificou a adoção do teletrabalho sempre que possível, bem como os períodos de confinamento obrigatório com dever geral de

recolha no domicílio, decorrente das imposições governamentais nesse sentido por força da pandemia COVID-19, impulsionando a sinistralidade neste segmento de negócio por aquele motivo, com reflexos no âmbito da supervisão comportamental.

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.

Análise dimensional das reclamações

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

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

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

- Política de remuneração, no que se refere quer à sua publicação quer ao envio da declaração de conformidade com as recomendações emitidas pela ASF através da Circular n.º 6/2010, de 1 de abril;
- Prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 4/2005-R, de 28 de fevereiro⁶³ com a redação dada pela Norma Regulamentar n.º 3/2008-R, de 6 de março⁶⁴) 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.

⁶³ Publicada no *Diário da República* n.º 51, 2.ª série, de 14 de março de 2005.

⁶⁴ Publicada no *Diário da República* n.º 56, 2.ª série, de 19 de março de 2008.

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 fevereiro⁶⁵);
- Informação a disponibilizar no sítio da ASF na Internet sobre as comissões e a rentabilidade dos PPR não ligados (Norma Regulamentar n.º 15/2008-R, de 4 de dezembro⁶⁶);
- Informação geral relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros (Norma da Conduta de Mercado);
- Condições de pagamento do valor de resgate e do valor de reembolso no vencimento dos contratos de seguros de vida de capitalização e nas operações de capitalização (Circular n.º 10/2009, de 20 de agosto);
- Disponibilização de informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel, nos termos previstos pela Circular n.º 2/2019, de 12 de abril;
- Dever de divulgação das medidas previstas no Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, estipulado pela Norma Regulamentar n.º 8/2020-R, de 23 de junho⁶⁷.

⁶⁵ Publicada no *Diário da República* n.º 51, 2.ª série, de 1 de março de 2003.

⁶⁶ Publicada no *Diário da República* n.º 252, 2ª Série, de 31 de dezembro de 2008.

⁶⁷ Publicada no *Diário da República* n.º 133, 2.ª série, de 10 de julho de 2020.

Regularização de sinistros automóvel

Controlo de prazos

As empresas de seguros devem observar um regime de prazos legais de regularização de sinistros⁶⁸, 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 supervisão⁶⁹. 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 8 a 10 consta a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2021 se manteve um registo expressivo de cumprimento, pelas empresas de seguros, dos diferentes prazos aplicáveis.

⁶⁸ Nos termos dos artigos 36.º e 37.º do RJSORCA.

⁶⁹ 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.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente materiais | 2019 - 2021

Quadro 8

Reporte	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2019	520 842	99,76%	100,00%	99,91%	99,93%	100,00%	99,88%	99,90%
2020	417 012	99,76%	99,99%	100,00%	99,96%	92,59%	99,95%	99,93%
2021	412 538	99,81%	99,99%	100,00%	99,98%	98,00%	99,85%	99,94%

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.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente corporais | 2019 - 2021

Quadro 9

Reporte	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
2019	3 350	100,00%	100,00%	99,79%	99,79%	99,89%	99,87%
2020	3 417	99,03%	100,00%	99,88%	99,35%	99,78%	99,66%
2021	2 236	99,34%	100,00%	99,87%	99,77%	99,09%	99,61%

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

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos materiais e corporais | 2019 - 2021

Quadro 10

Reporte	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2019	7 194	99,15%	99,99%	99,98%	99,98%	99,85%	100,00%	100,00%	99,79%
2020	6 061	99,18%	100,00%	99,98%	99,98%	99,88%	100,00%	99,88%	99,80%
2021	5 684	99,35%	100,00%	99,81%	99,98%	99,96%	100,00%	99,94%	99,82%

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, 99,94% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,61% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,82% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Considerando todos os sinistros, em 2021, registou-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,26% de incumprimentos ([quadro 11](#)). Importa referir ainda que o número total de processos / sinistros ocorridos decresceu ligeiramente (1,4%), tendência que em parte se justifica pelas restrições na mobilidade que se traduziram numa redução da circulação rodoviária, imposta pelas restrições decorrentes da pandemia COVID-19, e que ainda se verificaram em 2021.

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos | 2019 - 2021

Reporte	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2019	531 386	2128	0,40%
2020	426 490	1 299	0,30%
2021	420 458	1 088	0,26%

Quadro 11

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

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro | 2019 -2021

Reporte	Total de processos DM"	Total de incumprimentos DM	Total de processos DC	Total de incumprimentos DC	Total de processos DM + DC	Total de incumprimentos DM + DC
2019	520 842	2 038	3 350	15	7 194	75
2020	417 012	1 199	3 417	39	6 061	61
2021	412 538	1 007	2 236	31	5 684	50

Quadro 12

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

Tempos médios

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

A Circular n.º 2/2019, de 12 de abril⁷⁰, 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 os mesmos 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 matéria⁷¹.

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 2021.

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

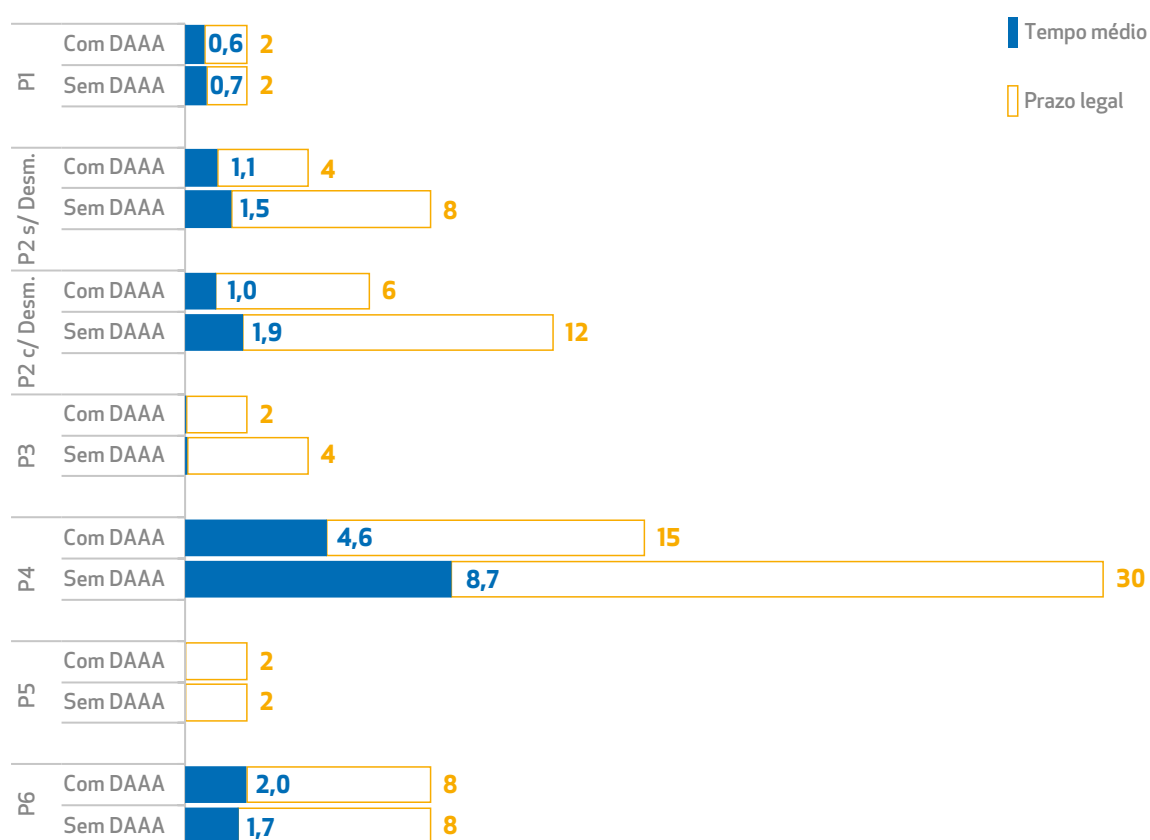
Para garantir que a informação tratada tem em conta uma perspetiva global, não enviesada pelo tratamento de *outliers*, foram apenas considerados os prazos em que o número de casos foi superior a 10.

⁷⁰ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/382A444C-A082-4206-B4B0-6423F310438D.htm>.

⁷¹ Cf. "Relatório de Sinistros Automóvel" disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/1674B142-336B-489C-902B-F241666CB011,frameless.htm?NRMODE=Published>.

No [gráfico 35](#) 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.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2021

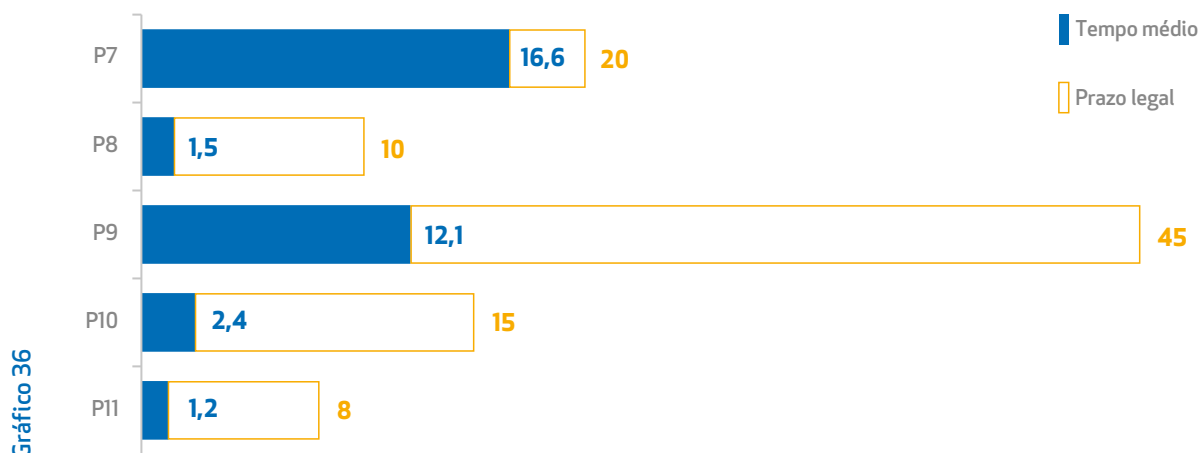


P1: Primeiro contacto da empresa de seguros; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

No [gráfico 36](#), 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 P11, que é contabilizado em dias úteis. Também aqui, é possível constatar que, considerando a totalidade das empresas de seguros, os tempos médios foram marcadamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA.

Gráfico 35

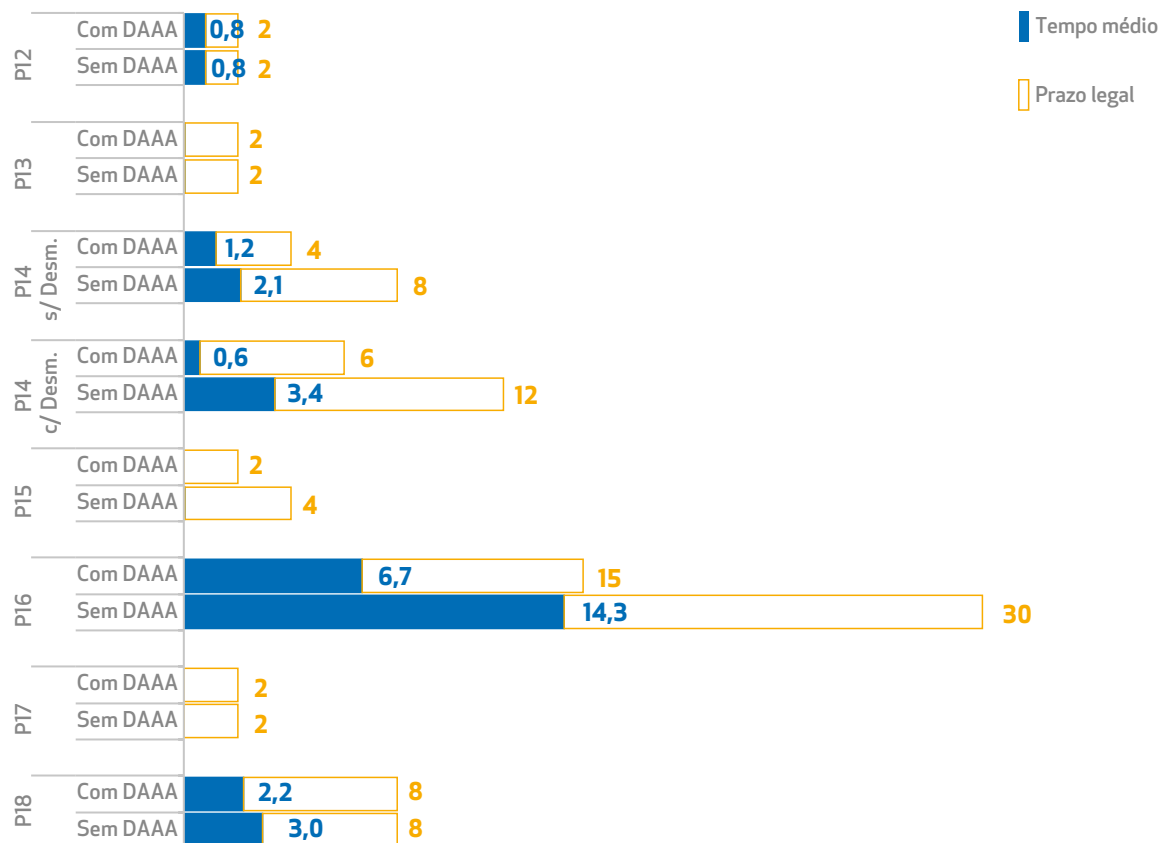
Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2021



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 37](#) 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 | 2021



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 casos, 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 por parte da ASF.

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

Na sequência da entrada em vigor do novo RJFP, a ASF iniciou a monitorização da sua implementação no que se refere ao sistema de governação em matéria de conduta de mercado e às comissões de acompanhamento.

Deste modo, 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 às novas regras aplicáveis à sua constituição e funcionamento.

Informação aos participantes, aos beneficiários e às comissões de acompanhamento

Ao nível da gestão de fundos de pensões, a ASF prosseguiu a monitorização da prestação de informação aos participantes e beneficiários dos fundos de pensões fechados e das adesões coletivas a fundos de pensões abertos, bem como às respetivas comissões de acompanhamento, no sentido de verificar o cumprimento do estabelecido no novo RJFP.

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

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

- Política de remuneração, no que se refere quer à sua publicação quer ao envio à ASF da declaração de conformidade com as recomendações emitidas pela ASF através da Circular n.º 6/2010, de 1 de abril;

- Prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio⁷²) e comunicação, à ASF, da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicados os documentos de prestação de contas anuais das sociedades gestoras de fundos de pensões.

Divulgações obrigatórias sobre os fundos de pensões

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

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

1.3.3. Mediação de seguros

Em 2021, os principais temas que originaram processos de supervisão relativos à atividade de mediação de seguros ainda refletem a situação pandémica vivenciada, assim como a aplicação da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, que veio implementar um conjunto de novos reportes, como já atrás referido.

⁷² Publicada no *Diário da República* n.º 117, 2.ª série, de 20 de junho de 2007.

Acresce que a ASF desenvolveu um conjunto de ações de supervisão pontuais decorrentes de denúncia recebidas e de factos apurados por outras áreas da ASF.

Contudo, constatou-se que, no ano de 2021, os **esclarecimentos a mediadores**, muitos dos quais decorrentes da instituição de novos reportes, representaram 57% das intervenções da área de supervisão, conforme resulta da informação apresentada no [Quadro 13](#). De facto, foram prestados pela área de supervisão 494 esclarecimentos relativos à mediação de seguros, tendo várias das questões colocadas suscitado dúvidas à ASF, o que requereu averiguações posteriores.

Origem dos factos que originaram a intervenção da área de supervisão em 2021 – Mediação de Seguros

	%
Esclarecimentos a mediadores	56,9%
Reportes obrigatórios	25,3%
Ações decorrentes de factos apurados por outras áreas da ASF	4,0%
Outras informações ou denúncias sobre práticas de mediador	2,8%
Inquéritos e Estudos de Mercado	2,7%
Denúncias de mediador contra empresa de seguros	2,1%
Ações de supervisão on-site "Cliente Mistério"	1,8%
Ações de supervisão on-site Credenciadas	1,3%
Esclarecimentos a empresas de seguros	1,2%
Denúncias de mediador contra mediador	1,1%
Esclarecimentos a outras entidades	0,5%
Denúncias de empresa de seguros contra mediador	0,2%

Quadro 13

No âmbito da atividade de supervisão da mediação de seguros, importa também destacar a emissão, em 2021, de dois **instrumentos de soft law**⁷³, já anteriormente referidos, com o propósito de prestar esclarecimentos e fazer recomendações ao mercado da distribuição de seguros, designadamente sobre os reportes que resultam da publicação da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R.

⁷³ Circular n.º 8/2021, de 16 de novembro para divulgação de um conjunto de recomendações sobre a comercialização de seguros de proteção de pagamentos associados a outros serviços que não sejam seguros, com vista a mitigar o risco de vendas inadequadas.
Carta-Circular n.º 1/2021, de 6 de abril, com o intuito de auxiliar os distribuidores na identificação dos reportes aplicáveis, bem como o prazo para a submissão dos mesmos.

A esse respeito, é de sublinhar que se iniciou em 2021 o dever de os mediadores reportarem anualmente informação relativa às entidades utilizadas para distribuição de seguros, através da comunicação à ASF da identificação dos mediadores de seguros e dos mediadores de seguros a título acessório que utilizem para distribuição de produtos de seguros, bem como das pessoas que distribuíram os produtos de seguros ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º do RJDSR (“entidades excluídas”)⁷⁴ e as correspondentes remunerações pagas pela distribuição de seguros.

Com base neste primeiro reporte, foi possível apurar que existe um conjunto de 121 mediadores principais que utilizam 2 074 outros mediadores na distribuição dos seus produtos, sendo que, em média, são utilizados cerca de 17 mediadores por cada mediador principal.

Numa análise mais pormenorizada, verificou-se que 42 mediadores principais apenas utilizam um mediador e que outros 98 mediadores utilizam mais do que 10 mediadores, dos quais quatro utilizam mais do que 100 mediadores, sendo o máximo 533.

Relativamente ao reporte da utilização de “entidades excluídas”, neste primeiro ano foi possível verificar que existe uma razoável utilização das mesmas, contudo, não tão extensa como no caso da utilização de outros mediadores. Ainda assim, foi reportada por 93 mediadores a utilização de 234 entidades excluídas para distribuição de produtos de seguro, o que representa, em média, 2,5 entidades excluídas por cada mediador.

Em detalhe, 60 mediadores apenas utilizam uma entidade excluída e seis mediadores utilizam mais do que 10 entidades excluídas, sendo o máximo de 14.

Ainda no que se refere à informação reportada, importa também sublinhar que se manteve a publicação no sítio da ASF na Internet dos documentos de prestação de contas anuais de todos os corretores de seguros e mediadores de resseguros, assim como dos agentes de seguros que tenham auferido remunerações anuais de montante igual ou superior a um milhão de euros. Esta atividade de supervisão abrangeu 56 agentes de seguros, 67 corretores de seguros e 15 mediadores de resseguros.

⁷⁴ O regime não é aplicável a mediadores de seguros a título acessório, previstos na alínea d) do artigo 4.º do RJDSR, que exerçam atividades de distribuição de seguros não obrigatórios, caso se encontrem reunidas as seguintes condições:

- a) O seguro for complementar de um bem fornecido ou de um serviço prestado por um fornecedor e esse seguro cubra:
 - i) O risco de avaria ou de perda do bem fornecido ou de danos a esse bem, ou a não utilização do serviço prestado por esse fornecedor; ou
 - ii) Os danos em bagagens ou a perda das mesmas e demais riscos associados a uma viagem reservada junto desse fornecedor;
- b) O montante do prémio pago pelo produto de seguros não exceda 600 euros, calculados numa base anual *pro rata*, ou o montante do prémio pago por pessoa não exceda 200 euros, caso a duração do serviço relativamente ao qual o seguro seja complementar seja igual ou inferior a três meses.

Tendo em consideração os novos requisitos aplicáveis à dispersão de carteira dos corretores de seguros, a flexibilização introduzida pelos mesmos determinou uma redução acentuada das situações de irregularidades.

Por último, salienta-se que, no seguimento de um questionário realizado pela ASF aos operadores no sentido de aferir o nível de formação ministrado relativamente à temática da prevenção do BCFT, foi efetuado um acompanhamento específico de *follow-up* junto dos mediadores inquiridos que haviam apresentado insuficientes horas de formação às pessoas relevantes neste domínio.

Simultaneamente, foram efetuadas recomendações às empresas de seguros que distribuem seguros do ramo Vida através de mais de 100 mediadores, no sentido de salvaguardar que as matérias relativas à prevenção do BCFT se encontram nos seus planos de formação dirigidos aos agentes de seguros.

1.3.4. Publicidade

A ASF exerce a monitorização sistemática da publicidade a seguros e fundos de pensões divulgada através dos meios Televisão, Rádio, Imprensa e *Outdoor*. Todos os anúncios recebidos são registados e classificados numa base de dados, a partir da qual são obtidas estatísticas permitindo, igualmente, a realização de estudos comparativos, bem como a obtenção de informação para o apuramento do risco de cada operador e orientações para as ações de supervisão.

Esta monitorização permanente permite identificar os casos em que a publicidade apresenta situações irregulares, possibilitando uma intervenção rápida junto dos operadores, o que contribui para uma correta conduta do mercado em matéria de publicidade.

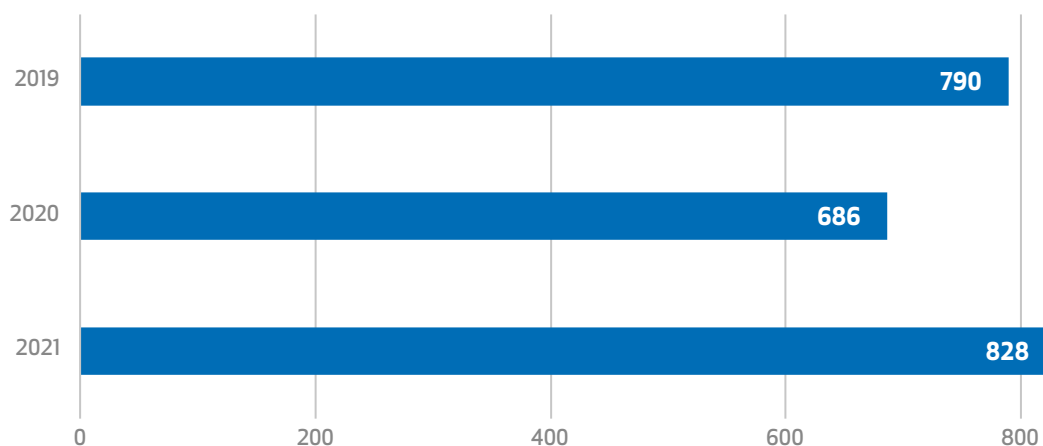
Para além da monitorização sistemática dos meios tradicionais, a análise e supervisão da publicidade é também efetivada, em qualquer meio, na sequência de denúncias, reclamações ou pedidos de esclarecimento que chegam à ASF.

No que diz respeito à monitorização sistemática da publicidade, o [gráfico 38](#) revela uma reversão na tendência decrescente dos anúncios sujeitos a análise da ASF, atingindo-se

em 2021 valores que superam não apenas os de 2019 e 2020, como os registados em anos anteriores. Apenas em 2018 se registaram mais anúncios monitorizados do que em 2021 (953)⁷⁵.

Evolução dos anúncios monitorizados | 2019 - 2021

Gráfico 38



De acordo com os elementos constantes do [quadro 14](#), em 2021 observa-se um crescimento da publicidade nos ramos Não Vida que assumem um peso de 55% no total. A publicidade no ramo Vida e fundos de pensões (peso de 6%), nos seguros Mistos (peso de 7%) e nos Patrocínios⁷⁶ (peso de 15%), no conjunto, registou um crescimento de 64% em comparação com o período homólogo. Em contraponto os anúncios Institucionais diminuíram 17% face a 2020.

⁷⁵ Informação detalhada relativa a anos anteriores pode ser consultada em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/5DC992B5-BFA0-4D8F-8A49-AD7ED27C9FFC.htm>

⁷⁶ Os anúncios classificados como "Mistos" dizem respeito às ações publicitárias que se reportam a mais do que um ramo, tipo ou modalidade de seguro. Anúncios de "Patrocínio" respeitam ao material publicitário dos anúncios em que a entidade supervisionada assume a qualidade de patrocinadora de um programa ou evento.

Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2020-2021

Anúncios analisados	2020		2021	
	N.º	%	N.º	%
Não vida	370	53,9%	451	54,5%
Seguro automóvel	97	14,1%	175	21,1%
Seguro de acidentes pessoais	18	2,6%	49	5,9%
Seguro de assistência	0	0,0%	12	1,4%
Seguro de incêndio e outros danos	30	4,4%	11	1,3%
Seguro de perdas pecuniárias	69	10,1%	69	8,3%
Seguro de proteção jurídica	1	0,1%	0	0,0%
Seguro de responsabilidade civil	2	0,3%	2	0,2%
Seguro de saúde	66	9,6%	61	7,4%
Seguro financeiro (crédito e caução)	7	1,0%	7	0,8%
Seguro de transportes	80	11,7%	65	7,9%
Vida e Fundos de Pensões	28	4,1%	53	6,4%
Operações de gestão de fundos coletivos de reforma (Fundos de Pensões)	3	0,4%	5	0,6%
PPR/E	1	0,1%	1	0,1%
Seguro de Vida	24	3,5%	47	5,7%
Mistos	47	6,9%	58	7,0%
Não se aplica	47	6,9%	58	7,0%
Institucional	173	25,2%	143	17,3%
Não se aplica	173	25,2%	143	17,3%
Patrocínio	68	9,9%	123	14,9%
Não se aplica	68	9,9%	123	14,9%
Total Geral	686	100,0%	828	100,0%

Quadro 14

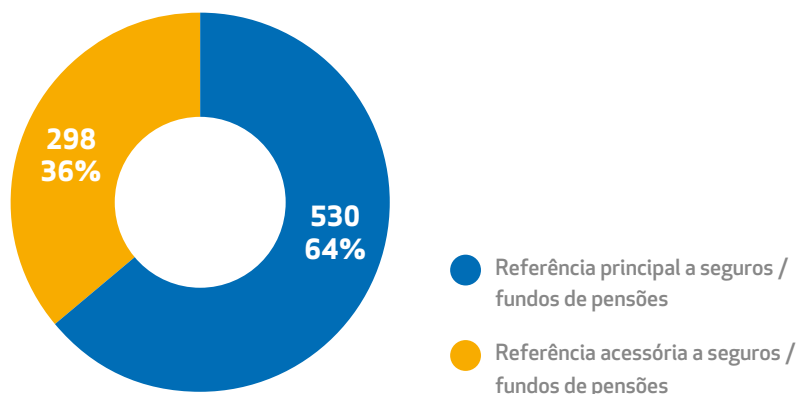
No ramo Vida, o destaque vai para a subida significativa do seguro de vida (96%), enquanto nos ramos Não Vida destaca-se o crescimento significativo do seguro de acidentes pessoais (172%) e do seguro automóvel (80%). Registou-se, ainda, um aumento de anúncios qualificados como “Patrocínio” (81%), os quais se referem a publicidade sem referência específica a produtos ou serviços. Por seu turno, existe uma diminuição de anúncios ao seguro de incêndio e outros danos e ao seguro de transportes, menos 63% e 19%, respetivamente.

Quanto à publicidade, em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões⁷⁷, a informação recolhida em 2021 encontra-se espelhada no [gráfico 39](#). É de salientar que o número de anúncios de referência principal (530) cresceu significativamente face ao registado em 2020 (446), o mesmo sucedendo com os anúncios de referência acessória, 298 face aos 240 analisados no ano anterior.

Importa ainda destacar que a proporção de anúncios em que os produtos ou serviços de seguros e fundos de pensões são o objeto principal da mensagem publicitária, em comparação com aqueles em que tal não sucede, se manteve estável em 2021 relativamente ao registado no ano transato (64% vs. 65%, respetivamente).

Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões | 2021

Gráfico 39



⁷⁷ Nos anúncios classificados como referência principal, por os produtos ou serviços de seguros e fundos de pensões serem o objeto principal da mensagem publicitária, os anunciantes apenas podem ser as empresas de seguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões legalmente autorizados para o exercício da respetiva atividade.

No que concerne especificamente aos anúncios com referência principal a produtos de seguros e fundos de pensões, 50% do total refere-se a produtos ou serviços dos ramos Não Vida, do ramo Vida e a mais do que um ramo (“Mistos”), sendo os restantes anúncios, sem referência específica a produtos ou serviços, relativos às categorias “Institucional” e “Patrocínio”.

Análise às situações irregulares

Em relação às situações irregulares, sintetizadas no [quadro 15](#), num total de 828 anúncios, observaram-se 25 anúncios com irregularidades, correspondentes a 3% dos anúncios analisados, que embora apresentem um aumento em relação a 2020 (2%), mantêm-se em valores muito baixos.

Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2021

	N.º anúncios com incumprimentos	Total de anúncios	Rácio de anúncios com incumprimentos
Patrocínio	0	123	0,0%
Institucional	8	143	5,6%
Mistos	6	58	10,3%
Não vida	10	451	2,2%
Vida e Fundos de Pensões	1	53	1,9%
Total Geral	25	828	3,0%

Quadro 15

A informação relativa à distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e por tipo de produto, sumariada no [quadro 16](#), evidencia que são os ramos Não Vida aqueles que apresentam um maior número de anúncios irregulares. Destaca-se também o número de situações irregulares registado nos anúncios institucionais e naqueles que se referem a mais do que um ramo (“Mistos”).

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço | 2021

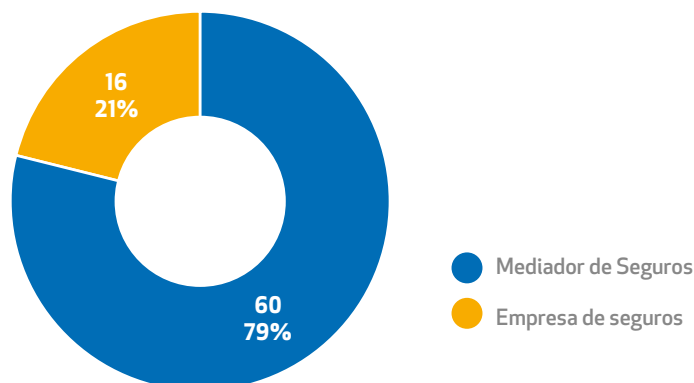
	N.º anúncios irregulares	% anúncios irregulares	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Institucional	8	32,0%	20	26,3%
Não se aplica	8	32,0%	20	26,3%
Mistos	6	24,0%	35	46,1%
Não se aplica	6	24,0%	35	46,1%
Não vida	10	40,0%	16	21,1%
Seguro de saúde	5	20,0%	9	11,8%
Seguro de acidentes pessoais	1	4,0%	2	2,6%
Seguro de incêndio e outros danos	1	4,0%	2	2,6%
Seguro financeiro (crédito e caução)	3	12,0%	3	3,9%
Vida	1	4,0%	5	6,6%
Seguro de vida	1	4,0%	5	6,6%
Total Geral	25	100,0%	76	100,0%

Quadro 16

A análise do [gráfico 40](#), relativo à distribuição das situações irregulares por tipo de operador, mostra que a maioria dos casos é imputada a mediadores de seguros (60), registando-se 16 situações relativas a publicidade de empresas de seguros. Tal como nos anos anteriores, não se constatou a existência de nenhum caso associado a sociedades gestoras de fundos de pensões.

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de operador | 2021

Gráfico 40



Em relação à distribuição de situações irregulares por tipo de operador e matéria ([quadro 17](#)), tendo em consideração o disposto na Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de março⁷⁸, relativa à publicidade, cabe destacar que, embora cinco situações sejam qualificáveis na categoria de “Legibilidade”⁷⁹, a grande maioria das situações identificadas nos anúncios, tanto de empresas de seguros como de mediadores, dizem respeito a “Identificação” e “Informações obrigatórias”, nomeadamente a identificação incompleta do operador e a não inclusão da totalidade das menções obrigatórias que devem constar na publicidade.

⁷⁸ Publicada no *Diário da República* n.º 58, 2.ª série, de 24 de março de 2010.

⁷⁹ De acordo com o artigo 14.º da Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, sobre a epígrafe “Forma de comunicação escrita”: “Quando se utilize uma forma de comunicação escrita na divulgação da mensagem publicitária, deve ser assegurado que o respectivo grau de legibilidade permite uma leitura adequada.”

Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria objeto de análise | 2021

	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Mediador de Seguros	60	78,9%
Identificação	16	21,1%
Informações obrigatórias (N)	41	53,9%
Expressões de uso restrito (N)	1	1,3%
Legibilidade (N)	1	1,3%
Outras	1	1,3%
Empresa de seguros	16	21,1%
Identificação	5	6,6%
Informações obrigatórias (N)	7	9,2%
Legibilidade (N)	4	5,3%
Total Geral	76	100,0%

Quadro 17

Por fim, importa realçar que, em geral, os operadores continuam a revelar preocupação na conceção das suas campanhas publicitárias, procurando que estas estejam em conformidade com as regras aplicáveis à publicidade a seguros e a fundos de pensões, bem como uma elevada diligência na correção das irregularidades identificadas pela ASF, em sede de supervisão. O sistema de monitorização sistemática da publicidade concretizou-se assim na manutenção de adequados padrões de conduta de mercado em matéria de publicidade.

1.3.5. Comercialização à distância e novos canais

A comercialização à distância vem ganhando relevância à medida que a digitalização se desenvolve e conquista novas áreas da vida dos consumidores. Esta tendência, que vinha crescendo, foi acelerada com a pandemia COVID-19. A necessidade de transferir para um ambiente online muitas das atividades que usualmente eram realizadas em meio físico, acabou por trazer novos utilizadores a estes meios e por intensificar a presença digital daqueles que já os utilizavam.

A supervisão da comercialização à distância realizada pela ASF assenta, principalmente, numa base de análise de risco, relacionada com situações que chegam ao seu conhecimento, quer

na sequência da monitorização da publicidade, quer através de reclamações ou denúncias. A propósito dessas situações, e da necessidade de aprofundar a informação sobre o assunto, são visitados e supervisionados os sítios na internet dos operadores.

Em 2021, com vista ao planeamento mais eficaz das ações de supervisão a realizar neste campo, intensificou-se o desenvolvimento de uma matriz de risco e a criação de um sistema de monitorização sistemática dos sítios dos operadores na internet.

2. Cursos de distribuição de seguros

Com uma periodicidade anual, as entidades promotoras de cursos de formação de seguros reportam à ASF a informação referente aos cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros e aos cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada previstas no RJDSR, realizados no ano anterior, nomeadamente, com indicação, por cada curso, do número de formandos aprovados, reprovados e desistentes, conforme disposto na alínea *b*) do artigo 10.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro⁸⁰.

Essa informação permite avaliar e comparar a atividade formativa ministrada em 2021 face ao ano anterior.

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

Entidades formadoras

No final de 2021 existiam 14 entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (as mesmas que em 2020), embora apenas oito entidades tenham efetivamente realizado ações de formação durante o ano (sete em 2020).

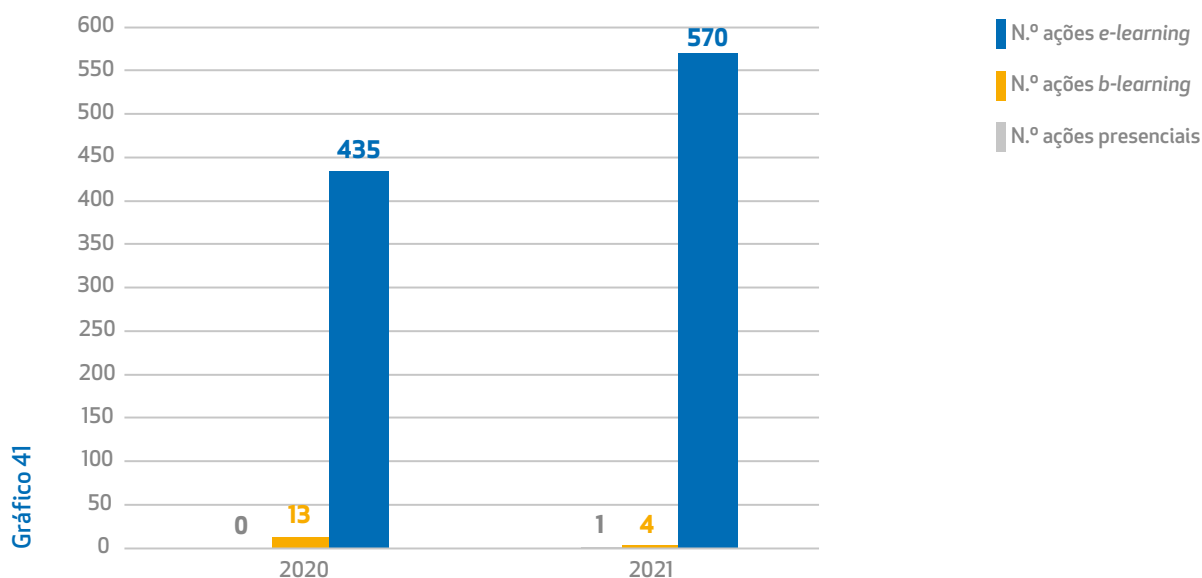
⁸⁰ Publicada no *Diário da República* n.º 200, 2.ª série, de 17 de outubro de 2019.

Modalidades de ensino

No último ano foram ministradas 575 ações de formação, 570 através da modalidade de ensino *e-learning*⁸¹, quatro através da modalidade de ensino *b-learning*⁸² e uma através da modalidade de ensino presencial. Assim, e à semelhança do sucedido em 2020, a grande maioria das ações de formação foi realizada na modalidade de ensino *e-learning*, o que, inevitavelmente, se justificou pela pandemia COVID-19.

Conforme resulta do [gráfico 41](#), em 2021, o número de ações de formação realizadas aumentou significativamente face ao registado em 2020 (de 448 para 575).

Número de ações de formação realizadas nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2021



Por sua vez, de acordo com a informação constante do [quadro 18](#), em 2021 foram aprovados 3 945 formandos nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, nas várias modalidades de ensino, o que representa uma redução face a 2020 (5 233).

⁸¹ Modalidade de ensino em que o curso é ministrado totalmente à distância (através de plataforma informática).

⁸² Modalidade de ensino em que o curso é ministrado parcialmente à distância, existindo também sessões presenciais.

Número de formandos aprovados, por modalidade de ensino | 2020 - 2021

Modalidades de ensino / Ano	N.º de formandos aprovados	N.º Total de formandos
2020	5 233	5 560
E-learning	5 167	5 626
B-learning	66	66
2021	3 945	4 094
Presencial	7	7
E-learning	3 922	4 071
B-learning	16	16

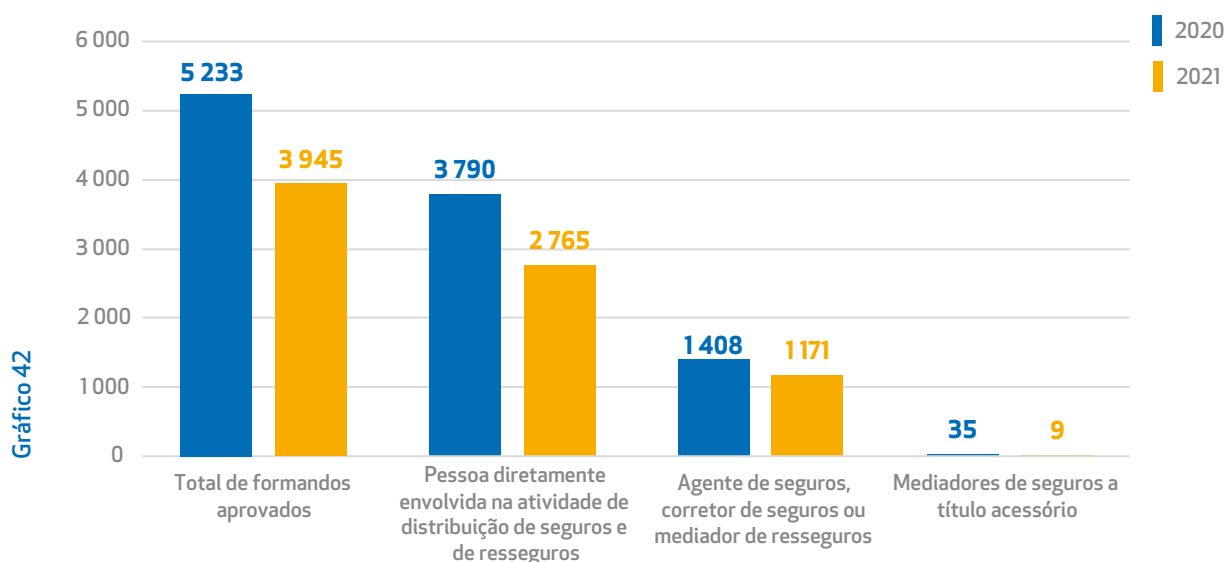
Quadro 18

Neste sentido, a análise comparativa da atividade formativa ministrada em 2020 e 2021, permite concluir que, embora em 2021 o número de ações de formação ministradas tenha aumentado ([gráfico 41](#)), o número total de formandos inscritos nas ações de formação foi menor, de 5 560 para 4 094 ([quadro 18](#)). O aumento do número de ações de formação resultou do facto de a sua maioria (57%) ter três ou menos formandos inscritos por ação.

Em conclusão, embora tenha sido realizadas um maior número de ações de formação, registou-se um menor número de formandos inscritos nos cursos e, conseqüentemente, um menor número de formandos aprovados.

É de sublinhar que, em linha com o já verificado no ano anterior, o número de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de PDEADS mantém-se consideravelmente superior quando comparado com o número de formandos aprovados nos demais cursos, conforme ilustra o [gráfico 42](#).

Número de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros | 2020 - 2021



O elevado número de formandos aprovados nos cursos para efeitos de qualificação adequada enquanto PDEADS estará relacionado com o facto de a sua carga horária ser bastante mais reduzida comparativamente aos cursos de acesso à atividade de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros ou de mediador de seguros a título acessório, na sequência da publicação da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro (e de acordo com o artigo 3.º).

De facto, com a entrada em vigor da referida Norma, a maioria das entidades formadoras solicitou à ASF a redução da carga horária mínima dos cursos já reconhecidos, tendo a duração mínima admitida aos cursos para a qualificação de PDEADS – que até então era igual à dos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros – passado a ser consideravelmente menor.

Assim, será expectável que, anualmente, sejam os cursos para a qualificação de PDEADS a apresentar maior número de formandos.

Provas de avaliação final

Em 2021, 4 015 formandos realizaram provas de avaliação final, dos quais 3 992 realizaram as provas no âmbito de cursos *e-learning*, 16 no âmbito de cursos *b-learning* e sete no âmbito de cursos presenciais (quadro 19).

Número de formandos que realizaram exame no final | 2021

Modalidades de ensino	N.º de formandos que realizaram exame final em 2021
Presencial	7
B-learning	16
E-learning	3 992
Total	4 015

Atendendo à situação epidemiológica provocada pela pandemia COVID-19 já verificada no ano anterior, em 2021 as entidades formadoras solicitaram, excecionalmente, à ASF a autorização para a realização, em regime não presencial, dos exames de avaliação final que, nos termos da alínea *g*) do n.º 1 e da alínea *a*) do n.º 3 do artigo 2.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, seriam sempre realizados presencialmente (regime excecional previsto no artigo 10.º-A desta norma regulamentar⁸³).

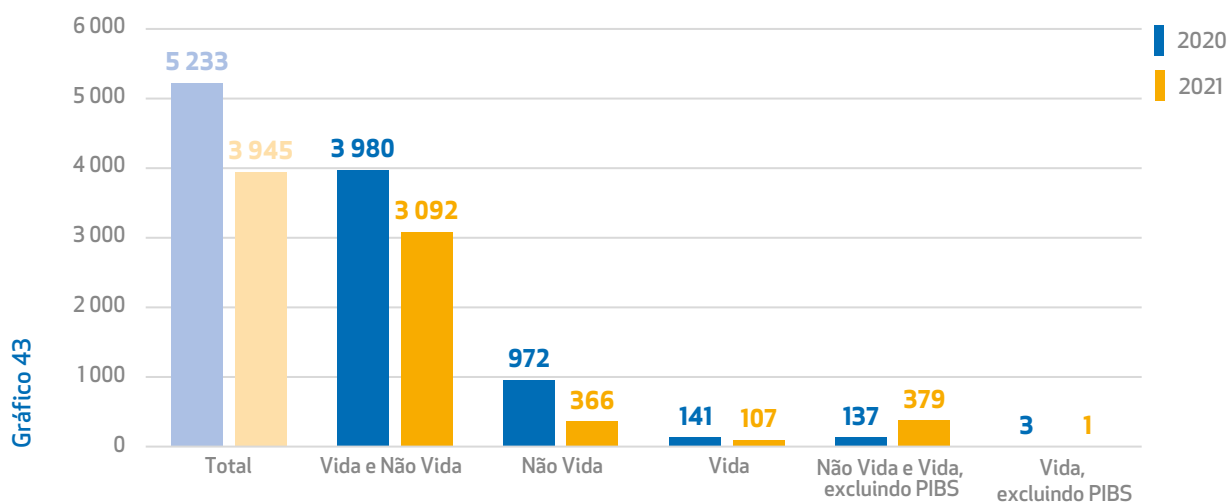
Âmbito da atividade

Relativamente ao âmbito da atividade, seguindo a tendência já verificada no ano anterior, em 2021 a maioria dos formandos obteve o certificado de formação nos ramos Vida e Não Vida.

Contudo, verifica-se ainda que, face ao ano passado, houve um aumento significativo do número de formandos que obteve o certificado de formação nos ramos Não Vida e Vida, excluindo produtos de investimento com base em seguros, como resulta da análise ao [gráfico 43](#).

⁸³ O artigo 10.º-A foi introduzido pela Norma Regulamentar n.º 2/2020-R, de 8 de abril, que introduziu alterações à Norma Regulamentar n.º 6/2019-R.

Número de formandos aprovados nos vários ramos | 2020 - 2021



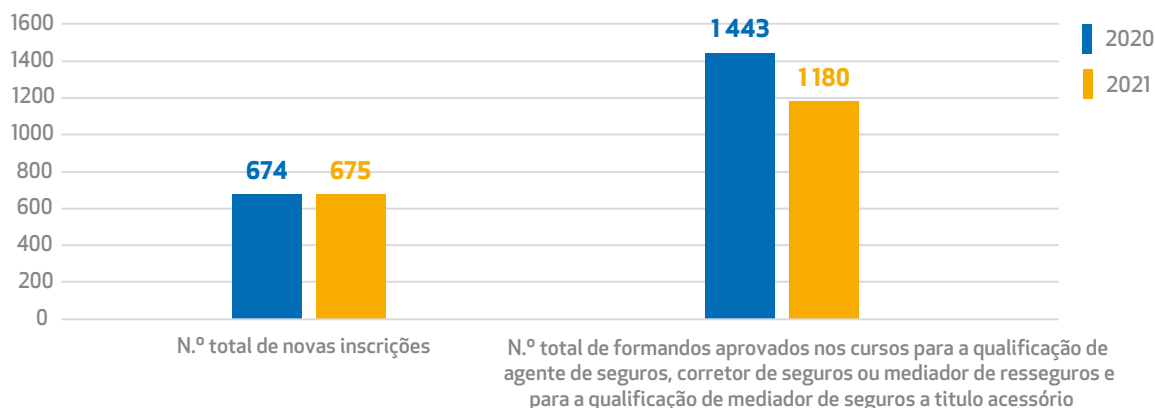
Inscrições de distribuidores de seguros e resseguros junto da ASF

Conforme se pode observar no [gráfico 44](#), no decurso do ano de 2021, o número de novas inscrições de mediadores de seguros, de resseguros e de seguros a título acessório registadas junto da ASF foi em linha com os valores de 2020.

À semelhança do que tem sido verificado nos últimos anos, em 2021 o número de novas inscrições de mediadores na ASF mantém-se substancialmente inferior ao número de formandos que, durante o ano, obtiveram aprovação nos cursos para a qualificação de mediador de seguros, de resseguros e de seguros a título acessório, o que se justificará pelo facto de a maior parte dos formandos ter como propósito exercer a atividade de distribuição de seguros ao serviço de outras empresas de seguros ou mediadores de seguros, enquanto PDEADS.

Número total de novas inscrições vs. Número total de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros e para a qualificação de mediador de seguros a título acessório | 2020 - 2021

Gráfico 44



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

Entidades formadoras

No final de 2021 existiam oito entidades formadoras autorizadas a lecionar cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada previstas no RJDSR, embora apenas seis tenham efetivamente ministrado essas formações.

Modalidades de ensino

Em 2021, em comparação com 2020, assistiu-se a uma diminuição muito acentuada do número de formandos que concluíram os cursos de conformação (de 36 423 para 9 290).

Considerando que estes cursos surgem na sequência da entrada em vigor do RJDSR e da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, pela necessidade de os distribuidores de seguros e de resseguros se conformarem com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada, tendencialmente o número de formandos que ainda necessita de frequentar os cursos de conformação passará a ser residual, o que permite compreender a diminuição do número de formandos que realizaram cursos de conformação em 2021.

Quanto às modalidades de ensino, mantém-se a diferença significativa entre o número de formandos que concluíram os cursos da modalidade de ensino presencial e o número de formandos que concluíram os cursos da modalidade de ensino *e-learning*⁸⁴, representando estes últimos a quase totalidade. Esta situação já tinha sido registada em 2020 por força do contexto pandémico vivido, mantendo-se ainda em 2021 ([quadro 20](#)). Saliente-se que dos 9 284 formandos que concluíram os cursos na modalidade *e-learning*, 5 232 realizaram formação em matérias de BCFT.

Quadro 20

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2021

	2020	2021
Presencial	70	6
<i>E-learning</i>	36 353	9 284
Total	36 423	9 290

Tipos de cursos de conformação

De acordo com a informação constante do [quadro 21](#), verifica-se que, em 2021, 8 624 formandos concluíram os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros, enquanto 666 formandos concluíram os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada por empresas de seguros.

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

⁸⁴ Não existem cursos de conformação reconhecidos da modalidade de ensino *b-learning*.

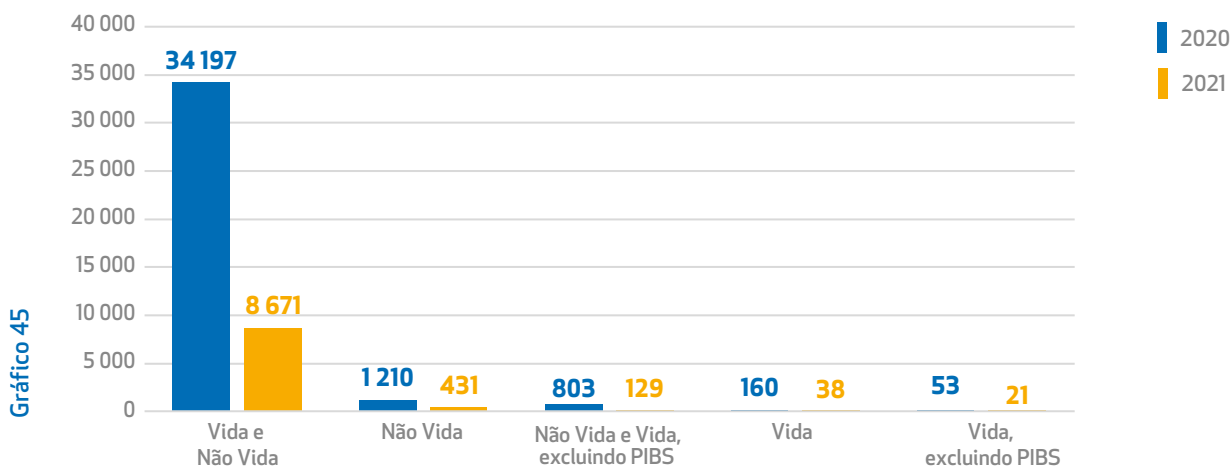
Número de formandos que concluíram os cursos de conformação por tipo de curso | 2021

Conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros	8 624
Conformação com os requisitos de qualificação adequada por empresas de seguros	666
Total	9 290

Âmbito da atividade

Em relação ao âmbito da atividade, à semelhança do que foi observado nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros, também nestes cursos, a maioria dos formandos realizou o curso de conformação nos ramos Vida e Não Vida ([gráfico 45](#)).

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nos vários ramos de seguro | 2020 - 2021



2.3. Análise global

No cômputo geral da formação ministrada em 2021, verifica-se que, no total, 3 945 formandos concluíram um curso reconhecido para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros e 9 290 formandos concluíram um curso de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e de resseguros ou por empresas de seguros, conforme ilustra o [gráfico 46](#).

Em 2021 ainda existiu um número significativo de distribuidores de seguros que necessitavam de realizar a conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada para assegurar a continuidade do exercício da sua atividade e, assim, não serem incluídos no processo de cancelamento em curso.

Número total de formandos que concluíram um curso reconhecido para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros vs. número total de formandos que concluíram um curso de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e de resseguros ou por empresas de seguros | 2020 - 2021



2.4. 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 2021, são de assinalar as seguintes:

- Conferência dirigida aos formadores de cursos de seguros, dedicada às principais problemáticas suscitadas no âmbito das ações de supervisão realizadas aos cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros. Adicionalmente, foram também abordadas e densificadas as novas matérias com relevância para a formação de formadores de cursos de seguros, previstas no RJDSR;

- Emissão da Circular n.º 12/2021, de 30 de novembro⁸⁵, relativa à delimitação das competências técnicas adequadas, exigíveis aos formadores que pretendam lecionar os diferentes conteúdos programáticos dos cursos de seguros, bem como dos responsáveis pedagógicos desses cursos;
- Realização de seis ações de acompanhamento e de supervisão a provas de avaliação final à distância realizadas no âmbito de cursos de formação de distribuidores de seguros. Estas ações de supervisão tiveram como propósito a verificação do cumprimento das regras previstas no artigo 10.º-A da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2020-R, de 8 de abril, em sede de realização de exames de avaliação final à distância 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.

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 devam ser corrigidas.

As recomendações são emitidas quando a ASF pretende alertar para a necessidade de corrigir determinado procedimento, num determinado prazo, ficando a forma de operacionalizar a correção ao critério dos operadores.

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

⁸⁵ Disponível no sítio da Internet da ASF em [ASF - Referencial das competências técnicas adequadas para ministrar formação nos cursos sobre seguros no âmbito da atividade de distribuição de seguros](#)

Seguros e fundos de pensões

No ano em referência, em sede de supervisão comportamental das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, e tendo em consideração a análise levada a cabo, a ASF teve necessidade de emitir menos recomendações do que em 2020, sendo de sublinhar que a emissão de determinações específicas continua a ser o mecanismo com maior expressão (quadro 22).

Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões | 2020 - 2021

	2020	2021	Variação
Recomendações	149	109	-26,8%
Determinações específicas	253	196	-22,5%
Total	402	305	-24,1%

Quadro 22

Em 2021, a maioria das recomendações emitidas estavam relacionadas com matérias no âmbito dos ramos Não Vida, com 82% das instruções (gráfico 47). Assinala-se, ainda, os 10% na categoria “Vários” referente a recomendações emitidas sobre matérias transversais, relacionadas na sua maioria com a atividade da empresa e não com a exploração de determinado segmento de negócio.

Recomendações por área | 2021

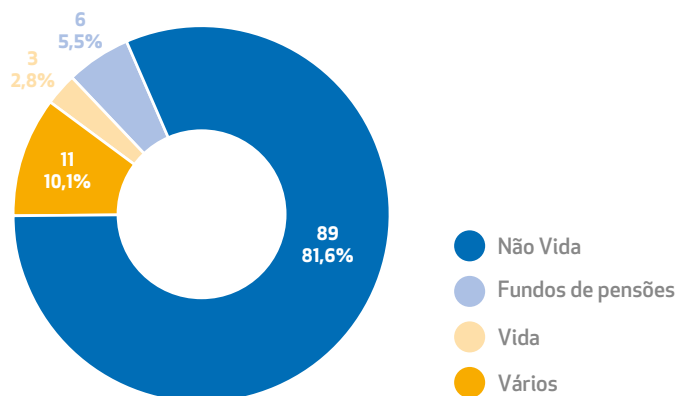


Gráfico 47

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

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

No ramo Vida, as recomendações referiram-se principalmente à informação reportada pelas empresas de seguros para efeitos do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização⁸⁶.

As recomendações sobre fundos de pensões estavam relacionadas com os deveres de informação a participantes, beneficiários e comissões de acompanhamento.

Quanto às determinações emitidas em 2021, 69% diziam respeito ao ramo Vida, sendo que das 136 instruções, 112 referiam-se aos DIFs dos produtos de seguros designados como PRIIPs ([gráfico 48](#)).

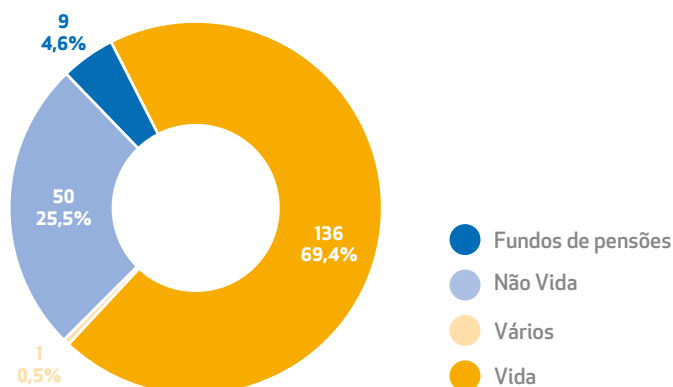
Em 2021, as determinações específicas nos ramos Não Vida relacionaram-se sobretudo com o seguro de responsabilidade civil, designadamente no que respeita a determinadas coberturas facultativas, quer no que se refere à redação utilizada nas cláusulas quer à sua aplicação.

Por seu turno, as determinações sobre fundos de pensões referiram-se às publicações obrigatórias disponibilizadas nos sítios das entidades gestoras, nomeadamente das demonstrações financeiras dos fundos de pensões fechados.

⁸⁶ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

Determinações específicas por área | 2021

Gráfico 48



Mediação de seguros

Na sequência das diligências realizadas em sede de supervisão da mediação de seguros em 2021, foram emitidas 258 recomendações e 469 determinações específicas, com vista a melhorar, sanar ou reprimir situações detetadas, tendo-se verificado um aumento acentuado das instruções emitidas em comparação com os dados do ano anterior, conforme abaixo descrito (quadro 23).

Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros | 2020 - 2021

Quadro 23

	2020	2021	Varição
Recomendações	63	258	309,5%
Determinações específicas	78	469	501,3%
Total	141	727	415,6%

Relativamente ao tipo de processo de supervisão e aos factos que estiveram na origem da sua abertura, a maioria das recomendações foram efetuadas na sequência das questões suscitadas pelos mediadores de seguros sobre a (in)aplicabilidade dos deveres de reporte descritos na Carta-Circular n.º 1/2021, de 6 de abril. Quanto às determinações específicas, as mesmas resultaram, em grande medida, da verificação da publicação dos documentos de prestação de contas anuais.

3.2. Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros

Em 2021, foram realizadas 558 suspensões e 5 560 cancelamentos de registos de mediadores de seguros, de acordo com informação apresentada no [quadro 24](#). Da análise efetuada, observa-se que aproximadamente 87% 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.

No decurso do ano de 2021, a ASF notificou 5 553 mediadores por irregularidades verificadas no registo com impacto na continuidade do cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, diligência que levou à regularização de 1 532 situações.

Do universo notificado, 3 154 são mediadores de seguros que, tendo transitado do regime legal anterior, não comprovaram no registo ter frequentado um curso de conformação de qualificação adequada. Embora apenas 900 mediadores tenham regularizado esta informação no seu registo, o processo apenas ficará concluído em 2022, pelo que, em 2021, não se verificaram quaisquer cancelamentos por falta de qualificação adequada, prevendo-se, todavia, um aumento significativo do número de mediadores que regularizem o seu registo, evitando o respetivo cancelamento.

Por outro lado, concluiu-se o processo iniciado em 2020 relativo aos mediadores que não constaram do reporte anual de 2019 das empresas de seguros como tendo seguro de responsabilidade civil profissional válido, o que levou ao cancelamento de 3 204 mediadores por este motivo. Foi ainda iniciado e concluído um novo processo pelo mesmo motivo, mas por referência ao reporte de 2020, o que levou ao cancelamento de mais 409 mediadores. É de notar que, sem prejuízo destes cancelamentos, foram efetuadas, entretanto, 23 reposições e 65 retroações de efeitos do cancelamento, o que levou a que, no final de 2021, tivessem sido contabilizados 3 525 cancelamentos por falta de seguro.

Fundamentos das suspensões e cancelamentos | 2021

	Cancelamentos		Suspensões
	Voluntários	Oficiosos	
A pedido	603	-	205
Incompatibilidade de funções	-	-	353
Falta de e-mail e / ou impossibilidade de contacto por mais de 90 dias	-	78	-
Falta de seguro de responsabilidade civil profissional	-	3 525	-
Suspensos há mais de 2 anos	-	219	-
Suspensos por incompatibilidade cessada há mais de 2 anos	-	62	-
Outros - falta de residência em PT, estrutura adequada, idoneidade	-	7	-
Morte ou dissolução	-	66	-
Insolvência	-	-	-
Total	603	3 957	558

Quadro 24

3.3. Exercício das competências sancionatórias

Em 2021, no exercício das competências sancionatórias que lhe foram cometidas, a ASF instaurou 41 autos de contraordenação em processo comum, com preponderância dos processos decorrentes do incumprimento, por empresas de seguros, de deveres associados a acidentes de trabalho, e iniciou 72 processos de averiguação por infrações à legislação aplicável no setor segurador e no setor dos fundos de pensões.

Tem-se verificado um decréscimo do número de processos relativos à distribuição de seguros, ao invés dos processos de acidentes de trabalho, que registaram um aumento de denúncias pelos Tribunais Judiciais, por comparação com o ano de 2020, aumentando de 22 para 36.

São ainda de destacar cinco processos relacionados com a violação de normas do sistema de governação das empresas de seguros e de resseguros com sede em Portugal em que a ASF proferiu decisão de condenação, tendo em dois deles sido interposta impugnação judicial (ainda em curso) para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, e um relacionado com a prestação de falsas informações à ASF, no âmbito do preenchimento de questionários para

efeitos de avaliação da adequação para o exercício de funções, cuja decisão de condenação da ASF foi confirmada por aquele Tribunal e a respetiva coima agravada.

À semelhança do ano anterior, a atividade contraordenacional continuou a ressentir-se das medidas adotadas em virtude da pandemia COVID-19, que dificultaram significativamente a realização de diligências instrutórias, impedindo um tratamento mais célere dos processos.

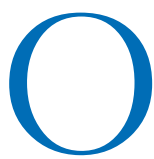
Ainda assim, o número de processos com eventual matéria contraordenacional aumentou, tendo sido aplicadas 33 coimas, com um valor total de cerca de 245 mil euros e cobrados 201 mil euros.

Para 2022 transitam 124 processos, 34 deles com a acusação já notificada aos arguidos, dois com impugnação judicial interposta ainda a decorrer, 87 em apreciação e um processo sumaríssimo em curso.

Insurtech

IN





setor segurador e o setor dos fundos de pensões não têm escapado à tendência generalizada de uso de tecnologias de informação e comunicação (neste caso denominada de *Insurtech*). Estas tecnologias têm vindo a alterar o modo como os consumidores e os operadores atuam nos mercados, procurando corresponder a novas expectativas de interação. De uma relação essencialmente baseada no contacto pessoal e direto, passou-se para uma relação intermediada por meios digitais. A possibilidade de imediatismo no acesso a comunicação e serviços que tais meios proporcionam aos consumidores revela-se bastante apelativa. Esta tendência para a digitalização foi intensificada com a pandemia COVID-19, que tornou ainda mais usual as atividades em ambientes digitais, essencialmente através da utilização de dispositivos móveis.

De facto, está cada vez mais enraizada a ideia de que quase tudo pode estar ao alcance do consumidor no seu *smartphone*. O dispositivo móvel, tornou-se um dos meios considerados mais adequados para comunicar e adquirir produtos e serviços.

Neste sentido, torna-se fundamental que as Autoridades de supervisão estejam a par dos desenvolvimentos que ocorrem no mercado que regulam e supervisionam, tomando conhecimento das novas aplicações de tecnologia aos modelos de negócios existentes e acompanhando os novos modelos de negócios, produtos e serviços que vão surgindo no setor.

CNSF – GT *Fintech*

Em Portugal, no âmbito do CNSF, foi criado, em 2018, um grupo específico com o objetivo de acompanhar o tema dos riscos associados à inovação tecnológica no setor financeiro, dando-se especial relevo à partilha de informação e ao debate sobre os novos desafios que se colocam aos supervisores financeiros.

No âmbito da partilha de informação, destaca-se a organização de encontros conjuntos sobre matérias relacionadas com *FinTech*, que incluem sessões destinadas aos membros do CNSF e colaboradores das três Autoridades de supervisão financeira, para os quais têm sido convidados os mais reputados especialistas nos temas a abordar. Acresce a colaboração que se estabeleceu com a Academia, que permitiu proporcionar o contacto com os mais avançados especialistas em novas tecnologias, em áreas em que as matérias se encontram em constante e acelerada evolução.

No final de 2021, foi solicitada pelo CNSF a realização de uma reflexão específica sobre o impacto da inovação tecnológica na atividade das Autoridades de supervisão do setor financeiro, tendo sido aceite a pertinência dos temas tratados e da sua análise no contexto do CNSF.

Prevê-se, ainda, a análise e avaliação de eventuais formas alternativas de comunicação e colaboração com o mercado *FinTech* em Portugal.

Portugal FINLAB

A principal fonte de informação e experiência de inovação financeira no âmbito do GT *Fintech* do CNSF tem sido o Portugal FINLAB. Trata-se de um pólo de inovação que estabelece um canal de comunicação entre as Autoridades de supervisão e os empreendedores. Este *innovation hub* foi criado em 2018.

A 3.^a edição do Portugal FINLAB teve duas fases, a primeira com início em dezembro de 2020 e a segunda em maio de 2021. Houve um total de 29 candidaturas, sendo nove projetos objeto de análise detalhada. A maioria das candidaturas foram nacionais, o que vem evidenciar a importância do Portugal FINLAB para o ecossistema português de inovação tecnológica.

No que diz respeito às matérias abrangidas, verificou-se o predomínio de projetos transversais 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 de supervisão. 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 regulamentar.

No final da 3.^a Edição foi realizada uma avaliação bastante alargada do *innovation hub* português, tendo sido recolhidas perspetivas dos vários intervenientes, nomeadamente dos participantes / candidatos ao Portugal FINLAB e dos representantes das três Autoridades de supervisão financeira envolvidos nesta iniciativa.

Tem sido grande a preocupação das Autoridades de supervisão em relação à sistematização das questões regulatórias que se têm vindo a colocar e a analisar e à disponibilização de informação útil sobre os assuntos tratados, de modo a que os inovadores no mercado possam encontrar disponível, num formato amigável, esclarecimentos que os possam ajudar na criação e desenvolvimento dos seus projetos.

É de destacar, especificamente em relação às questões regulamentares, a disponibilização no sítio do Portugal FINLAB na Internet, de um conjunto de *links* para diversos tópicos já tratados nos sítios das Autoridades de supervisão financeira na Internet. Através desses *links* é possível aceder a informação suscetível de dar resposta às questões mais simples que são usualmente colocadas pelos empreendedores, o que pode contribuir para a redução do tempo de entrada no mercado de produtos inovadores e para a sua conformidade com o enquadramento regulatório português.

A experiência do Portugal FINLAB tem tido também exposição internacional, nomeadamente a par dos facilitadores de inovação europeus.

O lançamento da 4.^a edição do Portugal FINLAB ocorreu já em 2022.

European Forum for Innovation Facilitators (EFIF)

Este fórum resulta de uma iniciativa conjunta da Comissão Europeia e das Autoridades de supervisão europeias (EIOPA, EBA e ESMA) e tem o objetivo de melhorar a cooperação e coordenação do suporte aos desenvolvimentos tecnológicos no sector financeiro da UE, nomeadamente através do acompanhamento dos desenvolvimentos dos facilitadores de inovação existentes nos diversos Estados-membros.

Pretende-se providenciar uma plataforma para que as Autoridades de cada Estado-membro possam colaborar e partilhar as suas experiências com produtos, serviços e modelos de negócio inovadores, fomentando a criação de uma visão comum de regulamentação.

Neste âmbito, foram promovidas diversas reuniões entre os membros do EFIF, nas quais a ASF, o BdP e a CMVM marcaram presença, para discussão de questões regulatórias, de supervisão e para partilha da experiência adquirida em *innovation hubs* ou em *sandboxes* regulatórias⁸⁷.

⁸⁷ Definidas no artigo 2.º, alínea h) do Decreto-Lei n.º 67/2021, de 30 de julho como «ZLT», ambiente físico, geograficamente localizado, em ambiente real ou quase real, destinado à realização de testes e experimentação de tecnologias, produtos, serviços e processos inovadores de base tecnológica, com o acompanhamento direto e permanente por parte das entidades competentes, nomeadamente ao nível da realização de testes, da prestação de informações, orientações e recomendações [...]».

Foram igualmente convidadas Autoridades de supervisão de países fora da União Europeia, bem como especialistas da indústria e da academia, para a apresentação e discussão de temas no âmbito do *FinTech*, *Insurtech*, *RegTech* e *SupTech*.

Insurtech Task Force (ITF-EIOPA)

Desde 2018, a *Insurtech Task Force* da EIOPA tem desenvolvido um trabalho de grande relevância, destacando-se o esforço de mapeamento da realidade no terreno e o progressivo aperfeiçoamento da conceptualização das novas realidades identificadas nos diversos mercados dos vários Estados-membros. Este levantamento ajuda à antecipação de tendências e ao reconhecimento de novas realidades no mercado de seguros e no mercado de fundos de pensões.

Salienta-se que é expectável que em matéria de inovação e digitalização se venha a verificar uma evolução rápida e profunda dos vários mercados do espaço europeu, pelo que é de extrema importância a construção de bases que permitam a evolução da regulação e supervisão, quer europeias, quer nacionais.

Gestão de reclamações pelos operadores





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

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

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

Com a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 10/2020-R, de 3 de novembro, que veio alterar a Norma de Reporte, foram introduzidos novos mapas com o objetivo de recolher informação mais detalhada, nomeadamente ao nível da abertura e encerramento das reclamações, do desfecho, dos motivos de reclamação e das unidades de risco.

Da apreciação destes relatórios concluiu-se que, durante o ano de 2021, foram apreciadas pelas empresas de seguros 24 043 reclamações (menos 6% face a 2020), tendo 34% dos casos resultado em resposta favorável aos reclamantes, tal como se pode observar no [quadro 25](#).

Desfecho das reclamações apreciadas | 2020 - 2021⁸⁸

	2020		2021		variação 2020 / 2021
Respostas favoráveis	8 551	33,4%	8 217	34,2%	casos favoráveis / reclamações apreciadas 0,8 p.p.
Respostas desfavoráveis	17 063	66,6%	15 826	65,8%	
Reclamações apreciadas (encerradas)	25 614	100,0%	24 043	100,0%	

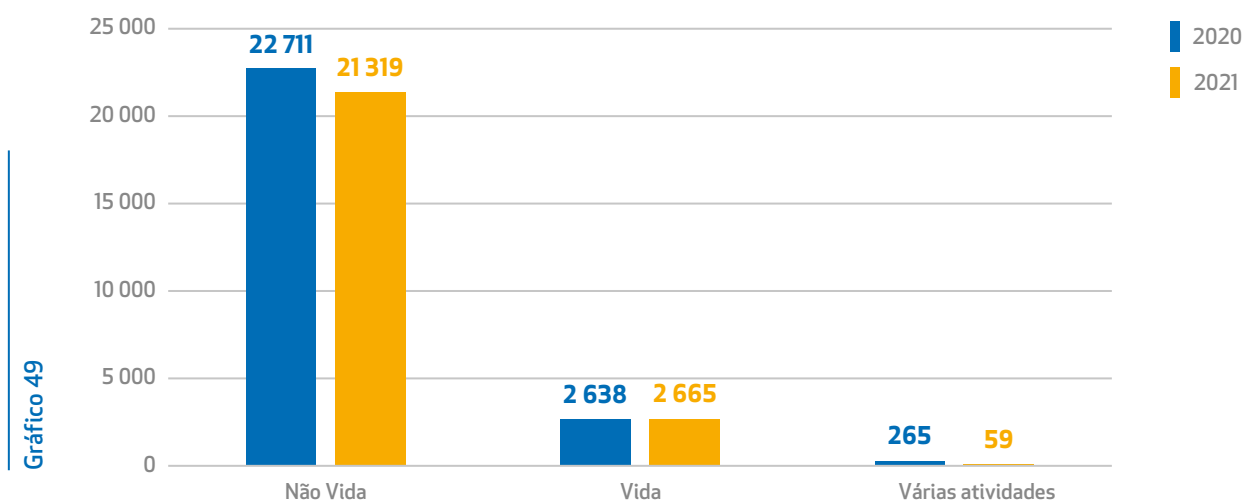
Quadro 25

⁸⁸ Os valores apresentados correspondem ao reporte das empresas de seguros nacionais, sucursais e em regime de livre prestação de serviços. No RRSCM 2020, a informação publicada teve em conta apenas os valores de empresas nacionais e sucursais.

Com base na análise do [gráfico 49](#), constata-se que, em 2021, se manteve a tendência de as reclamações incidirem maioritariamente sobre os seguros dos ramos Não Vida, representando 89% do total das reclamações.

Face ao ano anterior, o número de reclamações apreciadas no segmento de negócio Não Vida diminuiu cerca de 6%.

Reclamações apreciadas por ramos | 2020 - 2021



Apresenta-se de seguida diversa informação que detalha os elementos reportados pelas empresas de seguros em função dos principais segmentos de negócio.

Ramos Não Vida

O seguro automóvel foi aquele que registou o maior número de reclamações apresentadas, seguido pelo seguro de doença e pelo seguro de incêndio e outros danos, como se verifica no [quadro 26](#). O conjunto das reclamações destes três seguros representou 72% do total das reclamações.

Face ao período anterior, e à exceção do seguro de assistência, verificou-se uma diminuição das reclamações relativas nos seguros analisados, destacando-se pela sua importância a redução registada no seguro de automóvel e no seguro de incêndio e outros danos.

Reclamações apreciadas por ramo – Ramos Não Vida | 2020 – 2021

Quadro 26

	2020		2021		variação 2020 / 2021 peso ramos
Automóvel	7 701	33,9%	6 641	31,2%	-2,8 p.p.
Doença	4 532	20,0%	4 377	20,5%	0,6 p.p.
Incêndio e outros danos	5 141	22,6%	4 311	20,2%	-2,4 p.p.
Assistência	2 002	8,8%	3 018	14,2%	5,3 p.p.
Acidentes	2 145	9,4%	1 773	8,3%	-1,1 p.p.
Perdas pecuniárias diversas	742	3,3%	672	3,2%	-0,1 p.p.
Resp. civil geral	382	1,7%	435	2,0%	0,4 p.p.
Restantes ramos Não Vida	66	0,3%	92	0,4%	0,1 p.p.
Total	22 711	100,0%	21 319	100,0%	

No [quadro 27](#) verifica-se que, em 2021, 36% das reclamações apreciadas no âmbito dos ramos Não Vida resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. À semelhança do período anterior, o desfecho favorável face ao total foi superior nas reclamações relativas aos seguros de assistência e de doença (51% e 49%, respetivamente).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2020 - 2021

Quadro 27

	2020			2021		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Automóvel	7 701	29,2%	70,8%	6 641	28,3%	71,7%
Doença	4 532	52,7%	47,3%	4 377	48,7%	51,3%
Incêndio e outros danos	5 141	29,0%	71,0%	4 311	28,4%	71,6%
Assistência	2 002	37,8%	62,2%	3 018	51,4%	48,6%
Acidentes	2 145	32,0%	68,0%	1 773	32,7%	67,3%
Perdas pecuniárias diversas	742	14,6%	85,4%	672	12,9%	87,1%
Resp. civil geral	382	21,7%	78,3%	435	29,7%	70,3%
Restantes ramos Não Vida	66	30,3%	69,7%	92	31,5%	68,5%
Total	22 711	34,3%	65,7%	21 319	35,7%	64,3%

Quanto aos motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas ([quadro 28](#)), os mais relevantes são os sinistros (52%) e o conteúdo / vigência do contrato (19%). É de referir que, face ao período anterior, as reclamações relacionadas com sinistros diminuíram (-3,4 p.p.) e as relacionadas com conteúdo / vigência do contrato aumentaram (+2,7p.p.).

Reclamações apreciadas por motivo – Ramos Não Vida | 2020 - 2021

Quadro 28

	2020		2021		variação 2020 / 2021 distribuição ramos
Sinistros	12 633	56,6%	11 133	52,2%	-3,4 p.p.
Conteúdo / Vigência do contrato	3 696	16,3%	4 045	19,0%	2,7 p.p.
Formação do contrato	2 828	12,5%	2 605	12,2%	-0,2 p.p.
Comercialização	1 818	8,0%	2 150	10,1%	2,1 p.p.
Prémio	1 565	6,9%	1 216	5,7%	-1,2 p.p.
Outros motivos*	171	0,8%	170	0,8%	0,0 p.p.
Total	22 711	100,0%	21 319	100,0%	

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

De acordo com o [quadro 29](#) verifica-se que o desfecho favorável foi superior nas reclamações relacionadas com aspetos ligados à comercialização (62%), enquanto a matéria sinistros é a que apresenta a percentagem mais baixa de desfecho favorável ao reclamante (28%).

Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2020 – 2021

Quadro 29

	2020			2021		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Sinistros	12 633	31,6%	68,4%	11 133	28,4%	71,6%
Conteúdo / Vigência do contrato	3 696	34,5%	65,5%	4 045	42,3%	57,7%
Formação do contrato	2 828	36,6%	63,4%	2 605	36,5%	63,5%
Comercialização	1 818	48,0%	52,0%	2 150	62,3%	37,7%
Prémio	1 565	34,4%	65,6%	1 216	32,1%	67,9%
Outros motivos*	171	39,8%	60,2%	170	33,5%	66,5%
Total	22 711	34,3%	65,7%	21 319	35,7%	64,3%

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

Ramo Vida

No que diz respeito ao ramo Vida, de acordo com a análise do [quadro 30](#), as reclamações relacionadas com os seguros não ligados, excluindo PPR representaram 78% do total de reclamações apreciadas.

É de destacar que face ao período anterior, se verificou um aumento no peso das reclamações relacionadas com os seguros não ligados, excluindo PPR (+18,9 p.p.) e uma diminuição nas relacionadas com os seguros ligados, excluindo PPR (-12,6 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida | 2020 - 2021

	2020		2021		variação 2020 / 2021 peso ramos
Seguros não Ligados - Excluindo PPR	1 560	59,1%	2 080	78,0%	18,9 p.p.
Seguros não Ligados - PPR	128	4,9%	267	10,0%	5,2 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	290	11,0%	194	7,3%	-3,7 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	456	17,3%	124	4,7%	-12,6 p.p.
Operações de Capitalização Não Ligadas	106	4,0%	-	-	-3,7 p.p.
Operações de Capitalização Ligadas	98	3,7%	-	-	-4,0 p.p.
Total	2 638	100,0%	2 665	100,0%	

Quadro 30

De acordo com o [quadro 31](#), 22% das reclamações apreciadas do ramo Vida resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. O desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos seguros não ligados – PPR (24%).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida | 2020 - 2021

Quadro 31

	2020			2021		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Seguros não Ligados - Excluindo PPR	1 560	23,9%	76,1%	2 080	22,3%	77,7%
Seguros não Ligados - PPR	128	22,7%	77,3%	267	23,6%	76,4%
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	290	21,0%	79,0%	194	19,6%	80,4%
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	456	18,0%	82,0%	124	21,8%	78,2%
Operações de Capitalização Não Ligadas	106	14,2%	85,8%	-	-	-
Operações de Capitalização Ligadas	98	27,6%	72,4%	-	-	-
Total	2 638	22,3%	77,7%	2 665	22,2%	77,8%

No quadro 32, apresentam-se os motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas. Os três principais motivos estiveram relacionados com sinistros (33%), conteúdo / vigência do contrato (29%) e prêmio (16%). Face ao período anterior, é de assinalar que as reclamações relacionadas com a formação do contrato diminuíram (-2,8 p.p.) e as relacionadas com o conteúdo / vigência do contrato aumentaram (+2,5 p.p.)

Reclamações apreciadas por motivo – Ramo Vida | 2020 - 2021

Quadro 32

	2020		2021		variação 2020 / 2021 distribuição ramos
Sinistros	852	32,3%	885	33,2%	0,9 p.p.
Conteúdo / Vigência do contrato	697	26,4%	771	28,9%	2,5 p.p.
Prêmio	437	16,6%	431	16,2%	-0,4 p.p.
Formação do contrato	374	14,2%	303	11,4%	-2,8 p.p.
Comercialização	82	3,1%	100	3,8%	0,6 p.p.
Outros motivos*	196	7,4%	175	6,6%	-0,9 p.p.
Total	2 638	100,0%	2 665	100,0%	

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

De acordo com o [quadro 33](#), o desfecho favorável foi superior nas reclamações relacionadas com comercialização (43%) e com a formação do contrato (37%), e inferior em matérias relacionadas com os sinistros (16%), como sucede nas reclamações relativas aos ramos Não Vida.

Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramo Vida | 2020 – 2021

	2020			2021		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Sinistros	852	16,1%	83,9%	885	16,3%	83,7%
Conteúdo/Vigência do contrato	697	19,4%	80,6%	771	18,0%	82,0%
Prémio	437	21,1%	78,9%	431	24,4%	75,6%
Formação do contrato	374	36,9%	63,1%	303	36,6%	63,4%
Comercialização	82	37,8%	62,2%	100	43,0%	57,0%
Outros motivos*	196	27,6%	72,4%	175	28,6%	71,4%
Total	2 638	22,3%	77,7%	2 665	22,2%	77,8%

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

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

O provedor do cliente faz parte da estrutura de governação das empresas de seguros e pode apresentar recomendações sempre que o considere justificável, na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas, sendo tais recomendações objeto de divulgação anual.

No Portal do Consumidor⁸⁹ da ASF está disponível uma área dedicada ao provedor do cliente, onde podem ser consultados os respetivos contactos, por operador, bem como o histórico das recomendações emitidas.

⁸⁹ Disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/E28203A6-415B-493B-9BFA-035528D132A8.htm>.

Tendo em conta a informação estatística constante dos relatórios de índole quantitativa recebidos pela ASF, verificou-se ([quadro 34](#)) que, em 2021, foram apreciadas pelos provedores do cliente das empresas de seguros 1869 reclamações, das quais a apreciação resultou favorável em 22% das reclamações, valor semelhante ao registado no período anterior.

Desfecho das reclamações apreciadas | 2020 – 2021

Quadro 34

	2020		2021		variação 2020 / 2021
Respostas favoráveis	419	21,2%	408	21,8%	casos favoráveis / reclamações apreciadas 0,6 p.p.
Respostas desfavoráveis	1557	78,8%	1461	78,2%	
Reclamações apreciadas (encerradas)	1976	100,0%	1869	100,0%	

Os principais motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas dizem respeito a sinistros (43%) e conteúdo / vigência do contrato (36%), conforme indicado no [quadro 35](#). Face ao período anterior, as reclamações relacionadas com sinistros diminuiram (-4,1 p.p.) e as relacionadas com o conteúdo / vigência do contrato aumentaram (+8,9 p.p.)

Reclamações apreciadas por motivo | 2020 – 2021

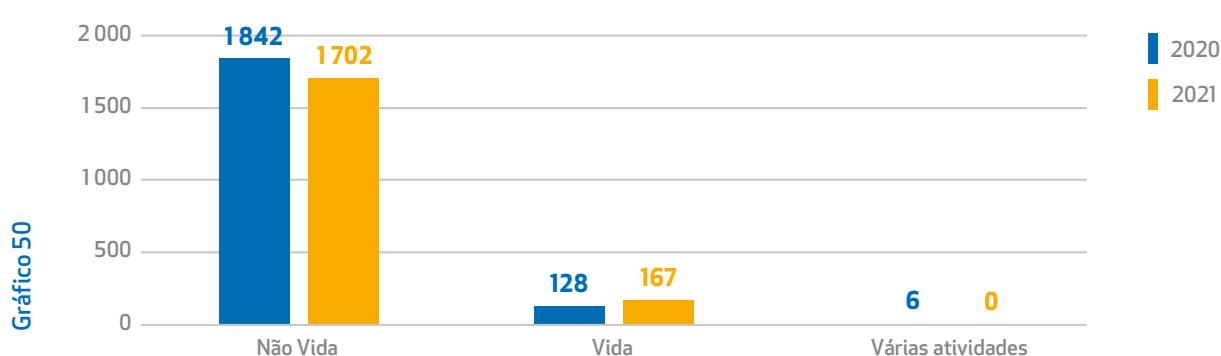
Quadro 35

	2020		2021		variação 2020 / 2021 distribuição ramos
Sinistros	922	46,7%	795	42,5%	-4,1 p.p.
Conteúdo / Vigência do contrato	537	27,2%	674	36,1%	8,9 p.p.
Prémio	209	10,6%	154	8,2%	-2,3 p.p.
Formação do contrato	187	9,5%	110	5,9%	-3,6 p.p.
Comercialização	21	1,1%	32	1,7%	0,6 p.p.
Outros motivos*	100	5,1%	104	5,6%	0,5 p.p.
Total	1976	100,0%	1869	100,0%	

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

Tal como no caso das reclamações apreciadas pelas empresas, e como se verifica no [gráfico 50](#), uma parte significativa das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente incidiu principalmente sobre os seguros dos ramos Não Vida, correspondendo a 91% dos casos.

Reclamações apreciadas por ramos | 2020 - 2021



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, como se verifica no [quadro 36](#). O conjunto das reclamações destes três seguros representou 85% do total das reclamações.

Face ao período anterior, no total de Não Vida, verificou-se um aumento do peso das reclamações relativas ao seguro de responsabilidade civil (+2 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo – Ramos Não Vida | 2020 - 2021

	2020		2021		variação 2020 / 2021 peso ramos
Automóvel	700	38,0%	644	37,8%	-0,2 p.p.
Incêndio e outros danos	696	37,8%	634	37,3%	-0,5 p.p.
Doença	184	10,0%	166	9,8%	-0,2 p.p.
Acidentes	129	7,0%	101	5,9%	-1,1 p.p.
Assistência	77	4,2%	80	4,7%	0,5 p.p.
Resp. civil geral	34	1,8%	65	3,8%	2,0 p.p.
Perdas pecuniárias diversas	8	0,4%	8	0,5%	0,0 p.p.
Restantes ramos Não Vida	14	0,8%	4	0,2%	-0,5 p.p.
Total	1842	100,0%	1702	100,0%	

Quadro 36

No [quadro 37](#) verifica-se que, em 2021, e como já mencionado, 22% das reclamações dos ramos Não Vida apreciadas pelos provedores do cliente resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. À semelhança do período anterior, o desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos seguros de doença (42%).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2020 - 2021

	2020			2021		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Automóvel	700	21,1%	78,9%	644	20,3%	79,7%
Incêndio e outros danos	696	19,0%	81,0%	634	19,6%	80,4%
Doença	184	33,2%	66,8%	166	41,6%	58,4%
Acidentes	129	22,5%	77,5%	101	19,8%	80,2%
Assistência	77	20,8%	79,2%	80	16,3%	83,8%
Resp. civil geral	34	5,9%	94,1%	65	15,4%	84,6%
Perdas pecuniárias diversas	8	12,5%	87,5%	8	0,0%	100,0%
Restantes ramos Não Vida	14	21,4%	78,6%	4	25,0%	75,0%
Total	1842	21,3%	78,7%	1702	21,6%	78,4%

Quadro 37

No que diz respeito ao ramo Vida, de acordo com a análise do [quadro 38](#), as reclamações relacionadas com os seguros não ligados, excluindo PPR representaram 90% do total de reclamações apreciadas. Face ao período anterior, verificou-se um aumento nas reclamações relacionadas com os seguros não ligados, excluindo PPR (+26 p.p.) e uma diminuição nas relativas aos seguros ligados, excluindo PPR (-13 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida | 2020 – 2021

Quadro 38

	2020		2021		variação 2020 / 2021 peso ramos
Seguros não Ligados - Excluindo PPR	82	64,1%	150	89,8%	25,7 p.p.
Seguros não Ligados - PPR	12	9,4%	10	6,0%	-3,4 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	8	6,3%	4	2,4%	-3,9 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	19	14,8%	3	1,8%	-13 p.p.
Operações de Capitalização Ligadas	4	3,1%	-	-	-3,1 p.p.
Operações de Capitalização Não Ligadas	3	2,3%	-	-	-2,3 p.p.
Total	128	100,0%	167	100,0%	

De acordo com o [quadro 39](#), verifica-se que, em 2021, 23% das reclamações do ramo Vida apreciadas pelos provedores do cliente resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. O desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos seguros não ligados – PPR (40%).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida

Quadro 39

	2020			2021		
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Seguros não Ligados - Excluindo PPR	82	18%	82%	150	23%	77%
Seguros não Ligados - PPR	12	42%	58%	10	40%	60%
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	8	-	100%	4	0%	100%
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	19	21%	79%	3	0%	100%
Operações de Capitalização Ligadas	4	-	100%	-	-	-
Operações de Capitalização Não Ligadas	3	67%	33%	-	-	-
Total	128	20,3%	79,7%	167	23,4%	76,6%

No exercício das suas funções, o provedor do cliente pode apresentar recomendações à empresa de seguros na sequência da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas, as quais devem ser divulgadas anualmente em conjunto com a menção da respetiva aceitação pelos seus destinatários⁹⁰, encontrando-se também publicadas no sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor⁹¹.

No que diz respeito à atividade desenvolvida no decurso do ano de 2021, a ASF tomou conhecimento da emissão de recomendações a 11 empresas Não Vida, a duas empresas 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 elegíveis⁹² para sua análise.

Em relação às recomendações emitidas no decurso do ano em análise foram identificadas duas tipologias: (i) as que respeitam a reclamações específicas; e (ii) as passíveis de generalização transversal a casos similares.

Relativamente aos casos que são passíveis de generalização, mais relevantes numa perspetiva de supervisão de conduta de mercado, são de sublinhar as recomendações relativas aos seguintes aspetos:

- Deve ser adotada maior clareza na redação das disposições contratuais referentes ao âmbito das coberturas e exclusões constantes dos contratos de seguro, bem como quanto às condições, procedimentos aplicáveis e documentos a solicitar pela empresa de seguros em caso de sinistro.
- Foi recomendado relativamente aos Prestadores de Serviços que:
 - os pedidos de esclarecimentos que lhes são solicitados sejam prestados sem atrasos e durante prazos de tempo razoáveis;
 - se garanta que respeitam e cumprem as condições contratuais das apólices (ex.: num sinistro automóvel, existindo a possibilidade do tomador de seguro de escolher a oficina, essa escolha deve ser sempre respeitada);

⁹⁰ Nos termos do n.º 4 do artigo 158.º do RJASR.
Cf. n.º 6 do artigo 158.º do RJASR e artigo n.º 15.º da Norma da Conduta de Mercado.

⁹¹ Informação disponível para consulta em
<https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor>

⁹² Nos termos da alínea a) do artigo 3.º, conjugado com o n.º 2 do artigo 12.º, ambos da Norma da Conduta de Mercado.

- os procedimentos e circuitos de informação entre a empresa de seguros e a empresa contratada para a prestação de determinados serviços sejam revistos (ex.: de assistência, reboque e transporte), de modo a garantir que a qualidade do serviço que é prestado ao segurado seja a mais adequada e eficaz (recorrendo à implementação de novos mecanismos de controle e prova do estado dos veículos segurados aquando do serviço da prestação de transporte e reboque).
- Foi salientado que os colaboradores das linhas de atendimento telefónico devem ser proativos e terem a iniciativa de retomar os contactos com os consumidores, no decurso de uma chamada ou após períodos de espera significativos, se, por algum motivo, a chamada se desliga, de modo a que os consumidores não sejam obrigados a repetir, de novo, a informação já prestada.
- Foi ainda recomendado que se garanta que existe cuidado e rigor nas informações que são transmitidas aos consumidores pelos colaboradores das linhas de atendimento telefónico, evitando-se que se criem, legitimamente, expectativas que possam vir a ser defraudadas;
- Deve ser adotada maior clareza, precisão e transparência no conteúdo das comunicações enviadas aos tomadores de seguros, segurados ou terceiros lesados, nomeadamente quanto a:
 - pedidos de informação remetidos pelas empresas de seguros;
 - decisões sobre definição de responsabilidade da empresa de seguros (sendo necessário apresentar fundamentação e não apenas invocar ou transcrever o clausulado da apólice), e a comunicações sobre indemnizações de valor distinto do reclamado (nas quais se exige uma explicação objetiva sobre as verbas a liquidar);
 - dever evitar-se a utilização de endereços de *e-mail* “no reply”, devendo sempre existir o cuidado de se indicar qual o endereço de *e-mail* que deve ser utilizado pelo consumidor para eventual resposta.
- Na subscrição de seguros, no âmbito de campanhas publicitárias, com direito a determinada oferta, na condição de atribuição limitada ao *stock* existente, deve existir o cuidado de a campanha terminar quando deixa de existir *stock* para distribuir e caso aquele não venha a ser repostado;
- Foi recomendada uma maior celeridade na regularização dos sinistros e consequente diminuição do tempo de resposta, bem como no prazo de devolução de valores aos reclamantes.

- Foi salientado que continuam a ser apresentadas reclamações decorrentes do facto de os reclamantes entenderem que não estavam a prestar o seu consentimento expresso para a recolha dos seus dados pessoais com a finalidade de subscrever a apólice, pelo que foi recomendado reforçar junto daqueles as informações e os esclarecimentos necessários à correta compreensão por parte dos potenciais consumidores, no sentido que estão a celebrar um contrato.

No que concerne aos reportes efetuados pelos provedores do cliente junto da ASF⁹³ 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 remeter o reporte em causa à ASF.
- Os provedores do cliente que emitiram recomendações não mencionaram o acolhimento das mesmas, ou não, pela empresa de seguros.
- O conteúdo dos relatórios remetidos era excessivamente sumário, não abrangendo todos elementos de informação previstos no n.º 1 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

É de referir, por último, que também se verificou em certos casos que, embora não tenham sido emitidas recomendações pelo provedor do cliente no ano em análise, tal indicação não foi transmitida à ASF dentro do prazo estabelecido para o efeito⁹⁴.

⁹³ Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

⁹⁴ Houve necessidade de endereçar um pedido de insistência a alguns Provedores do Cliente, de modo a cumprir o disposto no n.º 2 do artigo 22.º da Norma da Conduta de Mercado.

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

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

No sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor, na área dedicada ao provedor dos participantes e beneficiários⁹⁵, encontram-se reunidos os respetivos contactos, bem como as recomendações emitidas em anos anteriores.

Relativamente a 2021, foram reportadas duas recomendações à ASF relativas a duas entidades gestoras de fundos de pensões, as quais serão objeto de uma revisão transversal dos procedimentos instituídos.

Com efeito, sublinha-se as seguintes recomendações que foram emitidas, e que são passíveis de generalização transversal a casos similares:

- Revisão dos procedimentos adotados de forma a que exista um controlo mais eficaz no que concerne à possibilidade de demonstrar o cumprimento dos deveres de informação e esclarecimento pré-contratual e contratual para os casos de reembolso de UPs de que o participante é titular numa adesão individual a um fundo de pensões aberto.

⁹⁵ Informação disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/9D9E8EAB-99CD-4DCD-9F2C-F39D97BC4F13.htm>

- Revisão dos procedimentos no sentido de:
 - reforçar o dever de esclarecimento por parte das entidades gestoras dos fundos de origem, previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 158/2002, de 2 de julho, que estabelece que “a entidade gestora sob proposta escrita do participante, aceite receber uma transferência, deve comunicar-lhe tal disponibilidade, transmitindo-lhe, na mesma altura a proposta de contrato que para o efeito celebrará.”;
 - reforçar o dever de celeridade e de eficácia nos processos de transferências de fundos previsto na Circular n.º 3/2018, de 14 de novembro, da ASF para que, aquando de um pedido de transferência, refiram ao participante a necessidade deste contactar inicialmente a entidade gestora do fundo de pensões de destino para assegurar junto dessa entidade a aceitação prévia da transferência e, se ainda não for participante desse fundo, dela poder receber os esclarecimentos e informações pré-contratuais legalmente previstos e uma proposta de contrato de adesão.



**Gestão de reclamações
e apoio ao consumidor**



1. Reclamações apreciadas pela ASF

1.1. Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações

Enquanto entidade com funções de supervisão, a ASF assegura a análise e resposta às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados que se refiram a questões que não estejam pendentes noutras instâncias⁹⁶.

No âmbito das suas competências, a ASF considera o tratamento de reclamações que chegam ao seu conhecimento, através da apresentação da reclamação na ASF ou via Livro de Reclamações (Eletrónico e Físico). Importa sublinhar que as reclamações tratadas neste capítulo referem-se apenas às reclamações analisadas pela ASF e não às apresentadas diretamente junto dos operadores.

Conforme apresentado na [Figura 1](#), o procedimento de gestão de reclamações estabelecido considera um conjunto de etapas organizadas, de acordo com os seguintes fatores de análise:

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

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

⁹⁶ 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.

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*) – o que como já foi anteriormente referido, sucedeu em 240 casos em 2021 –, podendo a mesma contribuir igualmente para a identificação de uma prática proibida e sancionável. A informação recolhida a este nível pode ainda motivar uma reflexão posterior no quadro das iniciativas regulatórias a desenvolver por esta Autoridade.

Procedimento para a gestão de processos de reclamação

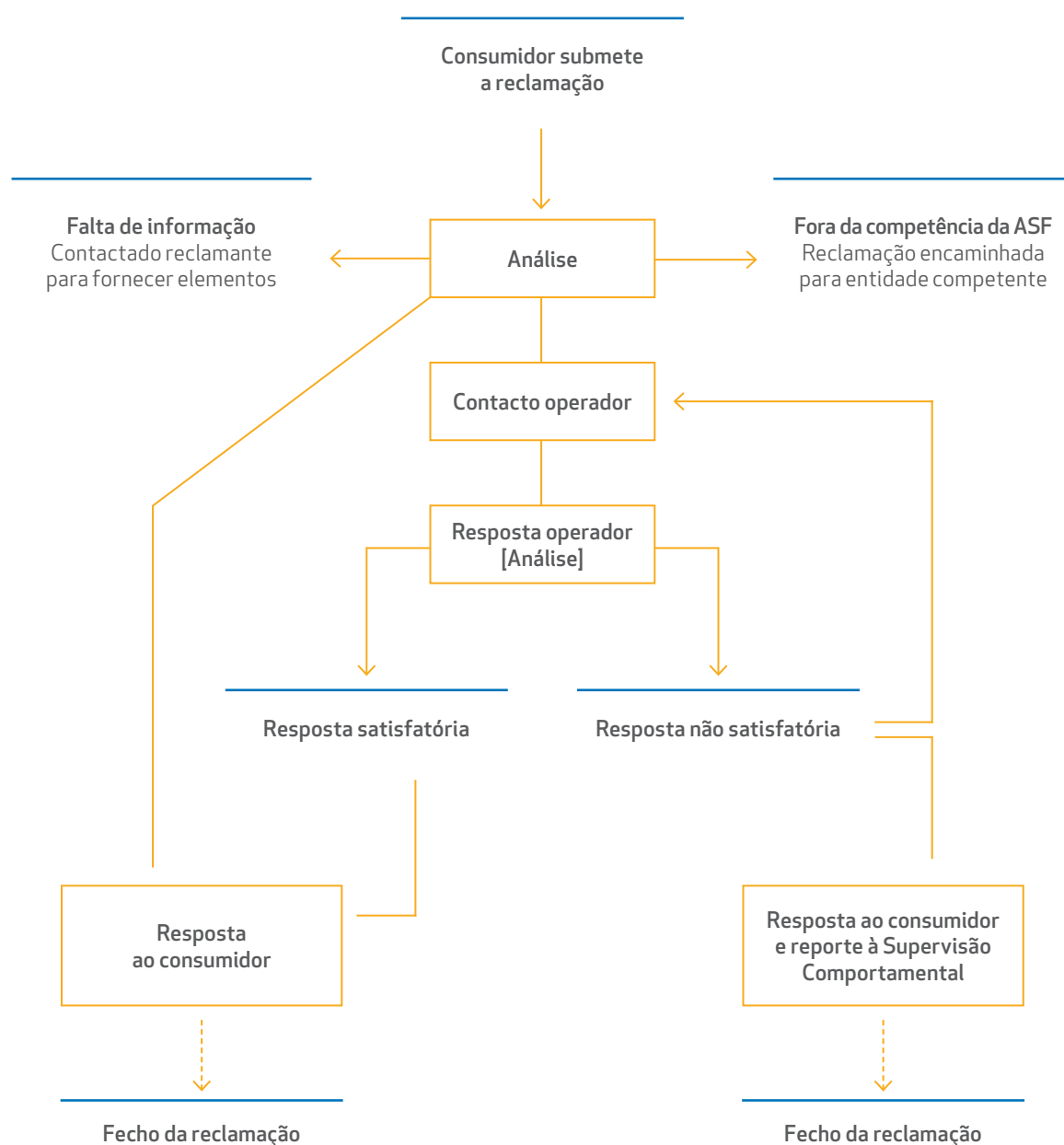


Figura 1

1.2. Evolução do número de reclamações

1.2.1. Processos de reclamação recebidos na ASF

A ASF divulga, com periodicidade semestral, relatórios estatísticos que permitem conhecer os principais indicadores no que diz respeito às reclamações analisadas na ASF⁹⁷.

Para esse efeito são divulgadas as publicações seguintes, disponíveis no sítio da ASF na Internet⁹⁸:

**Relatório de Gestão de Reclamações |
Síntese Anual**
[Análise ao ano na íntegra]



**Relatório de Gestão de Reclamações
Análise Semestral**
[Análise ao Primeiro Semestre do ano]



Em 2021, a ASF teve conhecimento direto e individualizado de 8 183 processos de reclamação⁹⁹, menos 4% em comparação com o período homólogo (2020: 8 549). A evolução dos últimos três anos pode ser observada no [gráfico 51](#).

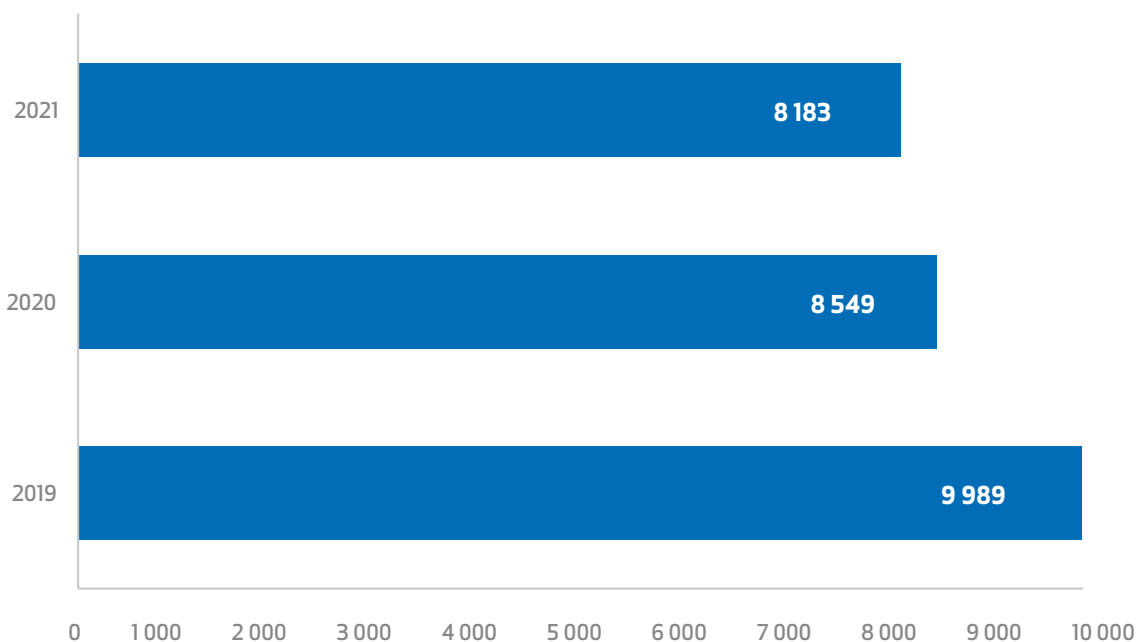
⁹⁷ Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos.

⁹⁸ As diversas edições das publicações encontram-se disponíveis em [Publicações ASF Gestão de Reclamações](#).

⁹⁹ Considerando as reclamações apresentadas diretamente à ASF e aquelas de que a ASF tem conhecimento através do Livro de Reclamações.

Evolução dos processos abertos¹⁰⁰ | 2019 – 2021

Gráfico 51



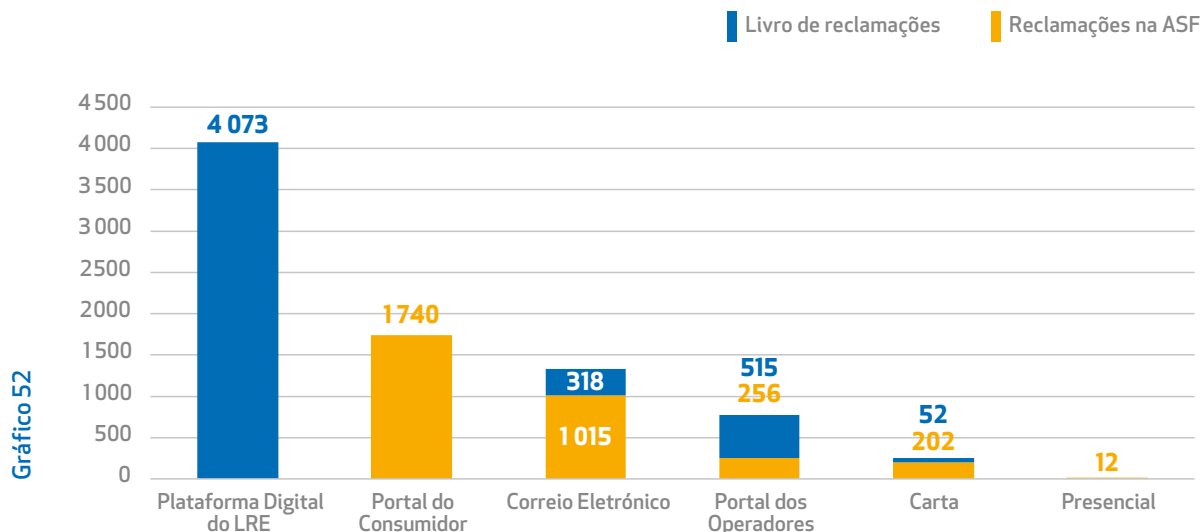
Tendo ainda como referência os processos abertos no ano em análise, a principal via escolhida para submeter uma reclamação foi o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), plataforma digital disponibilizada pela DGC¹⁰¹, desde julho de 2019. Estas reclamações aumentaram 23% face ao ano anterior (2020: 3 307; 2021: 4 073).

Em conjunto, as reclamações apresentadas via Livro de Reclamações (Eletrónico e Físico) correspondem a 61% (2020: 52%) do total de reclamações de que a ASF teve conhecimento direto e individualizado, assumindo o LRE praticamente 50% das reclamações recebidas, conforme gráfico 52.

¹⁰⁰ Consideram-se processos abertos, todos os processos definidos como reclamação, que deram entrada na ASF, diretamente ou através de Livro de Reclamações.

¹⁰¹ Disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

Via de apresentação dos processos de reclamação abertos | 2021



Com este crescimento significativo, que decorre da maior facilidade em aceder a uma plataforma digital, surgiu uma nova realidade que exige uma atenção especial por parte da ASF no que diz respeito ao procedimento de gestão de processos.

Assim, tendo em consideração que as reclamações através do Livro de Reclamações são dirigidas aos operadores – a quem cabe a responsabilidade de uma resposta adequada ao reclamante – e não à ASF, o tratamento dado a tais casos foi reajustado no sentido de os mesmos não serem analisados individualmente, sem prejuízo da instauração de procedimento adequado nas situações que indiciem a prática de contraordenação ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo ao Livro de Reclamações, e do acompanhamento das tendências do mercado que relevem para as competências de regulação e supervisão da ASF.

Tais alterações terão impacto no tratamento estatístico da informação, quer no âmbito do RRSCM quer dos Relatórios semestrais relativos à gestão das reclamações atrás identificados.

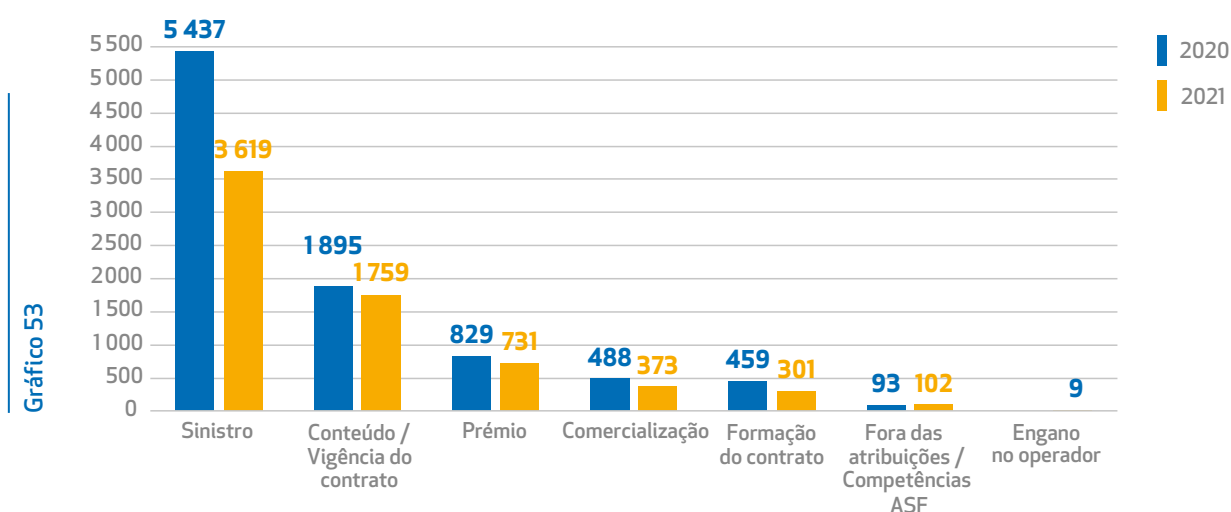
Quanto aos meios utilizados para apresentação de reclamações à ASF, o Portal do Consumidor registou um aumento de 28%, com 1 740 processos face aos 1 359 registados em 2020. Segue-se o correio eletrónico, ainda que se observe uma diminuição marcada, de 56% (2020: 2 307; 2021: 1 015), para o que contribuiu decisivamente o procedimento instituído em 2020, que encaminha os potenciais reclamantes para o formulário destinado à apresentação de reclamações, disponível no referido Portal. O consumidor encontra também neste Portal a informação relativa às várias tipologias de produtos supervisionados e sobre as perguntas mais frequentes (FAQs), permitindo um esclarecimento prévio à apresentação de eventual reclamação.

Ainda no Portal do Consumidor é reforçada a informação que aconselha o reclamante a recorrer às estruturas de governação dos operadores no âmbito da conduta de mercado, antes de apresentar a reclamação à ASF, situação que passa a dever ser obrigatoriamente observada, com a aprovação da nova Norma da Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela ASF, a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho¹⁰².

1.2.2. Distribuição das reclamações por matérias e ramos

Em relação às matérias que foram objeto das reclamações, o tema “Sinistro” continua a ser o assunto predominante, com um peso de 52%, seguido das matérias relacionadas com o “Conteúdo / Vigência do contrato” (26%). A evolução dos processos, apresentada no gráfico 53, permite, todavia, observar uma diminuição relevante das reclamações relativas à temática “Sinistro” de 2020 para 2021.

Distribuição das reclamações por matéria objeto de reclamação (processos concluídos) | 2020 -2021



À semelhança dos dados analisados nos anos anteriores, as reclamações referentes aos ramos Não Vida continuam a ter o peso mais significativo (84%) no total de processos de reclamação (2020: 87%). Dentro deste segmento, a mesma tendência é confirmada para o seguro automóvel com 36% do total de processos tratados, seguido do seguro de incêndio e outros danos (26%).

¹⁰² Publicada no Diário da República n.º 125, 2.ª série, de 30 de junho de 2022.

Verifica-se, ainda, que 14% dos processos de reclamação são relativos ao ramo Vida (2020: 12%), com o seguro de Vida a representar 8% no universo dos processos analisados (quadro 40).

Distribuição das reclamações por ramos de seguros | Segmento de seguro com maior expressão (processos concluídos) | 2020 – 2021

	2020	%	2021	%	Variação
Não Vida*	7 988	86,8%	5 787	83,9%	-27,6%
Seguro automóvel	3 841	41,7%	2 446	35,5%	-36,3%
Seguro de incêndio e outros danos	1 993	21,7%	1 796	26,1%	-9,9%
Vida*	1 127	12,2%	953	13,8%	-15,4%
Seguro de vida	749	8,1%	606	8,8%	-19,1%
Não se aplica	86	0,9%	154	2,2%	79,1%
Total	9 201	100,0%	6 894	100,0%	-25,1%

Quadro 40

* Considerado o valor total do ramo indicado

Poderá ser obtida informação mais detalhada sobre a distribuição das reclamações por ramos de seguros no Relatório de Gestão de Reclamações – Síntese Anual, referente ao ano de 2021¹⁰³

1.2.3. Distribuição das reclamações por operador

Tendo em consideração a representatividade e a consistência da informação disponível, publicamos nesta edição a distribuição das reclamações por operador para o seguro automóvel e para o seguro de incêndio e outros danos¹⁰⁴, segmentos de negócio que, como já foi referido, registaram um maior número de reclamações em 2021.

Para um enquadramento mais adequado, para além do número de reclamações, apresenta-se o rácio entre o número de reclamações entradas em 2021 e a média das unidades de risco¹⁰⁵,

¹⁰³ Disponível no sítio da ASF na Internet, em [RGR - Síntese Anual 2021](#)

¹⁰⁴ Considerando as reclamações apresentadas diretamente à ASF e aquelas de que a ASF tem conhecimento através do Livro de Reclamações, como já mencionado.

¹⁰⁵ Entre o início e o final do período.

as quais, nos casos em apreço, correspondem a 1 000 veículos seguros e a 1 000 locais seguros, respetivamente¹⁰⁶.

O [gráfico 54](#) apresenta a distribuição das reclamações por operador para o seguro automóvel, onde se pode observar um rácio de mercado de 0,309 reclamações por 1 000 veículos seguros, considerando o universo de 2 718 reclamações.

Rácio reclamações abertas Seguro Automóvel / média UR (1000 veículos seguros) | 2021

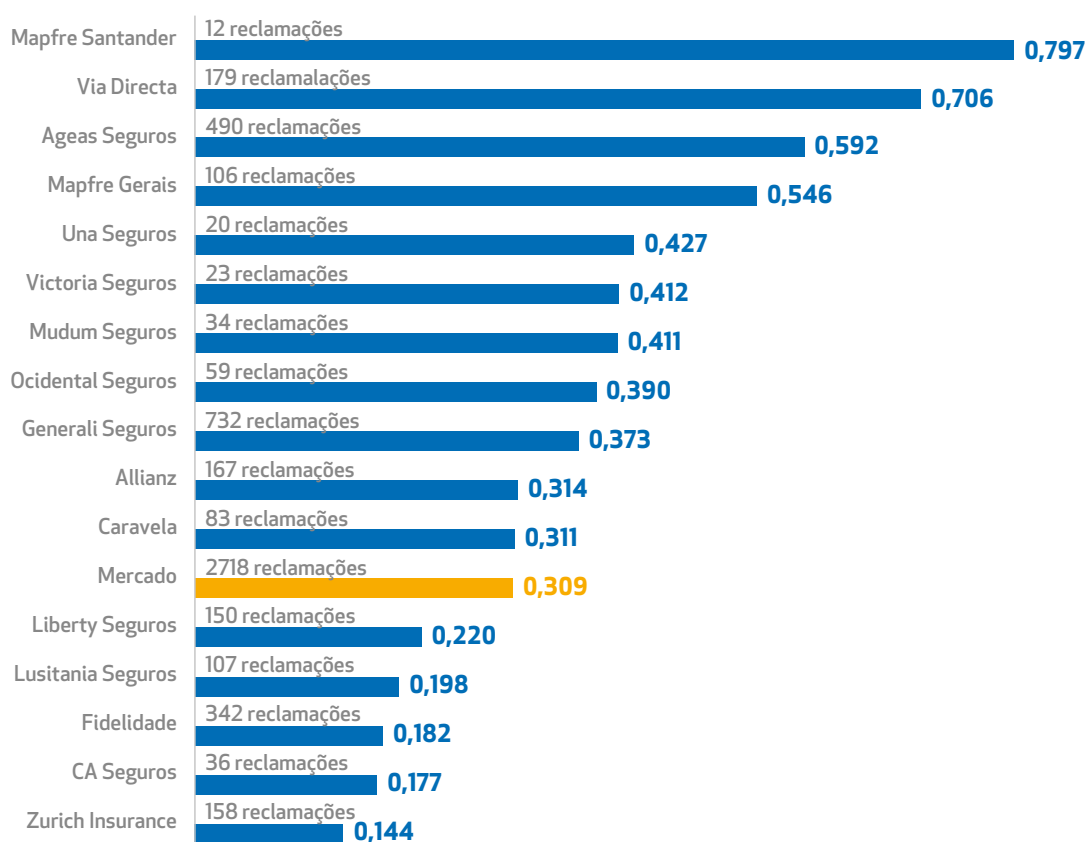


Gráfico 54

No seguro de incêndio e outros danos ([gráfico 55](#)) obtém-se um rácio de mercado de 0,34 reclamações por 1 000 locais seguros, para um universo de 1 692 reclamações.

¹⁰⁶ Nas reclamações abertas em 2021, não foram consideradas as empresas com atividade em Portugal em regime de LPS e apenas foram apresentadas as empresas de seguros com dez ou mais reclamações entradas em 2021 na ASF.

Rácio reclamações abertas Seguro de Incêndio e Outros Danos / média UR (1000 locais seguros) | 2021

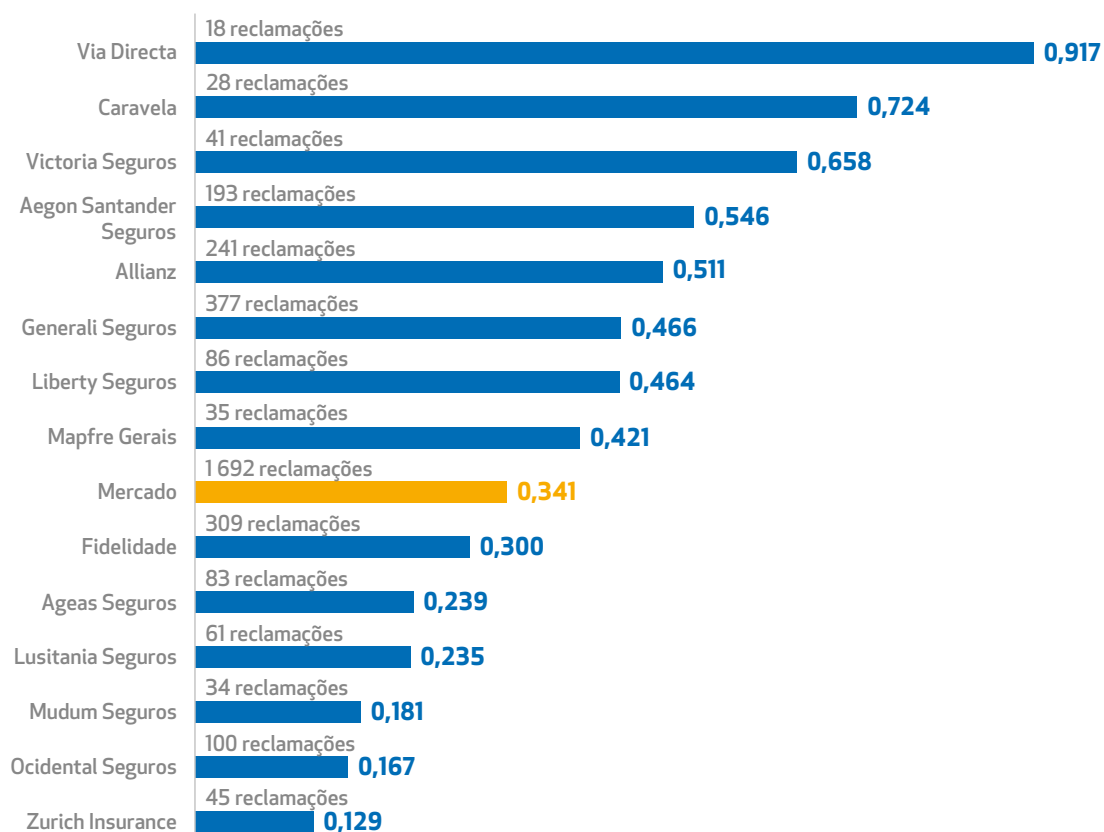


Gráfico 55

Entende-se relevante sublinhar que esta informação, por considerar apenas as reclamações de que a ASF tem conhecimento direto e individualizado, não reflete a restante informação de que esta Autoridade dispõe, nomeadamente a informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros que foi analisada no capítulo anterior.

Assim, importa sinalizar que, com vista a permitir uma análise mais abrangente, a ASF passará a incluir nesta divulgação nominativa 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. Ou seja os *rankings* vão passar a espelhar todas as reclamações apresentadas, seja diretamente aos operadores sejam submetidas à ASF, independentemente dos canais utilizados, e assegurados que estejam os necessários princípios de consistência e representatividade.

1.2.4. Desfecho dos processos de reclamação

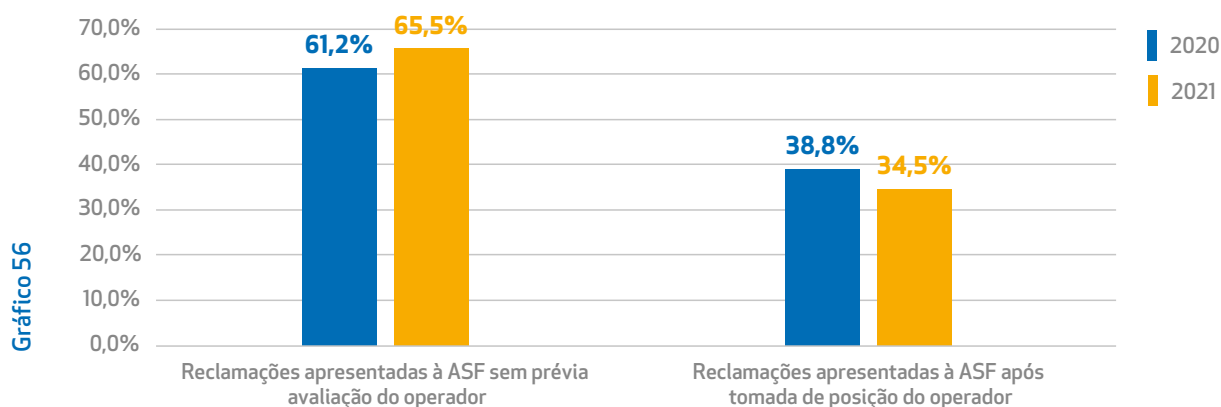
No âmbito do desfecho dos processos de reclamação, a apreciação dos números passa inevitavelmente pela análise do recurso dos reclamantes às estruturas de governação da conduta de mercado disponibilizadas pelos operadores, e que, como já foi atrás referido, passará a ser obrigatória.

Durante o ano de 2021, observa-se que nas reclamações concluídas se mantém uma percentagem significativa, de cerca de 66% de reclamações apresentadas à ASF (2020: 61%) sem prévia avaliação do operador objeto da reclamação ([gráfico 56](#)).

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

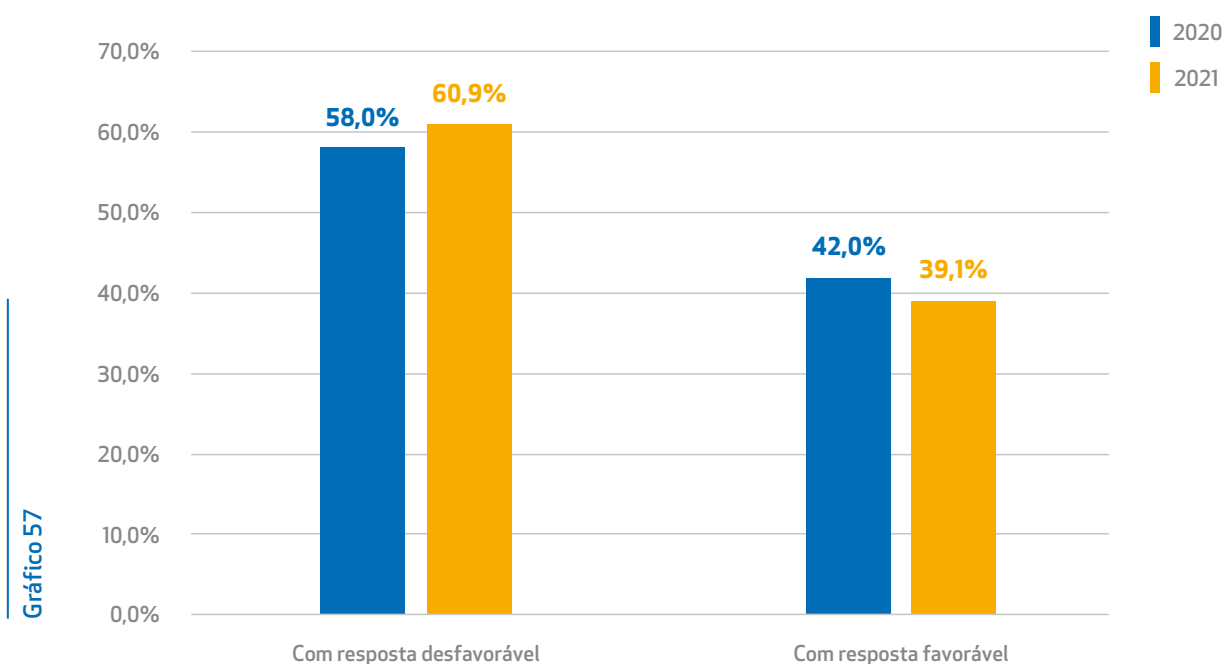
Cabe, assim, aos operadores reforçar a informação prestada aos consumidores sobre a forma de tratamento das reclamações e dos meios disponibilizados para o efeito.

Sentido do desfecho – Com ou sem tomada de posição inicial da entidade reclamada (processos concluídos) | 2020 – 2021



O gráfico 57 permite verificar que, em 2021, aumentou ligeiramente a percentagem de reclamações com resposta desfavorável ao reclamante (61% vs. 58% em 2020). Por seu turno, as reclamações com desfecho favorável ocorreram em 39% dos processos que tiveram a intervenção da ASF (2020: 42%).

Sentido do desfecho | Resposta favorável / desfavorável (processos concluídos) | 2020 - 2021



Importa, no entanto, sinalizar que, tendo como referência o universo dos processos com desfecho desfavorável ao reclamante, a posição do operador tinha justificação legal ou contratual em 89% dos casos (gráfico 58).

Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável - Com justificação legal ou contratual | 2021

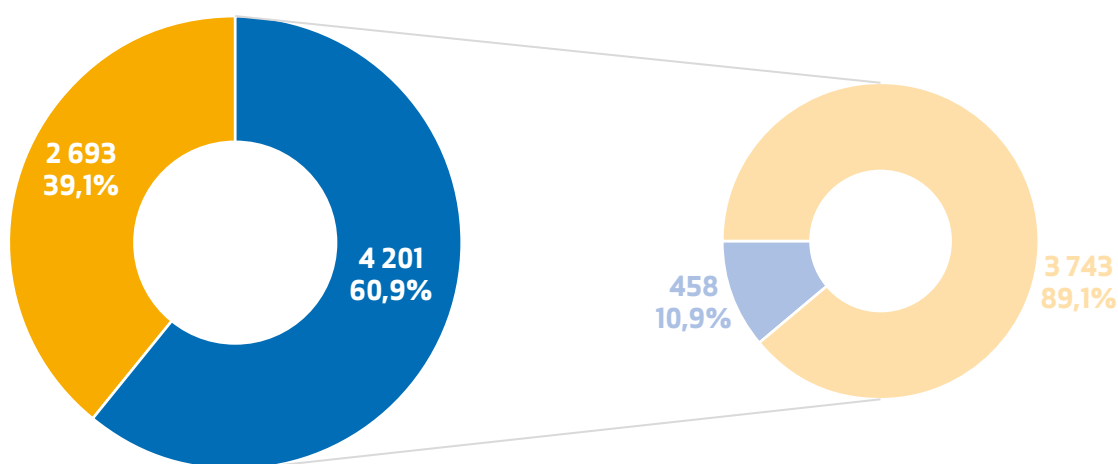
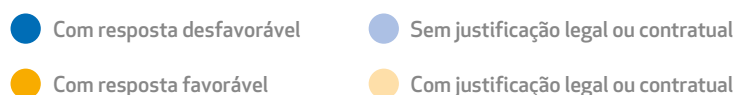


Gráfico 58

2. Outros serviços de apoio ao consumidor

2.1. Resposta a pedidos de informação e esclarecimento escritos

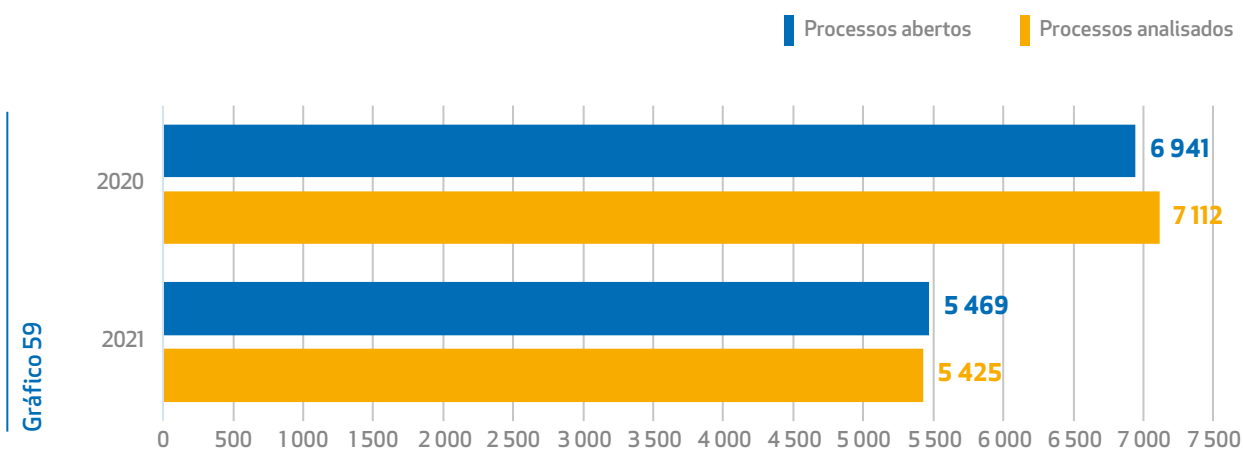
O apoio prestado ao consumidor considera igualmente, para além da análise e resposta a reclamações, a resposta a pedidos escritos de informação e esclarecimento sobre a atividade seguradora, de fundos de pensões, e de mediação de seguros, entre outros assuntos, conforme apresentado adiante.

Por regra, os pedidos de informação e de esclarecimento são, desde 2019, respondidos pelo serviço de atendimento direto, designadamente aqueles que permitem uma resposta mais padronizada e a adoção de uma linguagem mais acessível ao consumidor.

Tendo em conta o conjunto de pedidos de esclarecimento que chegam à ASF, é possível observar no [gráfico 59](#) uma diminuição de 21%, tendência acompanhada pelos pedidos a que os serviços da ASF deram resposta, com um decréscimo de 24%, em comparação com o período homólogo.

Tal encontra explicação no procedimento adotado em 2020 de direcionar os interessados que efetuam as suas comunicações via correio eletrónico da ASF para o Portal do Consumidor, com vista à apresentação de eventual pedido de esclarecimento em formulário próprio, encontrando o consumidor, no referido Portal, a resposta a muitas das questões que pretendia ver esclarecidas, sem necessidade de efetuar pedido escrito.

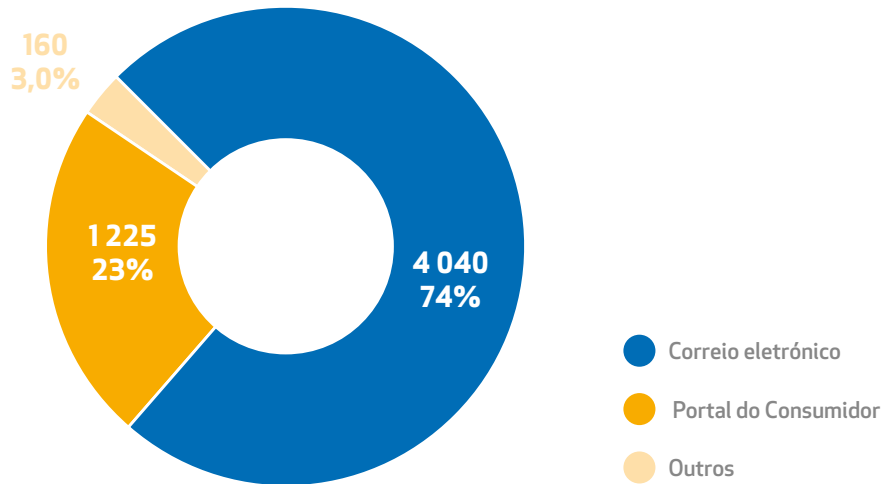
Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos abertos e analisados) | 2020 -2021



Não obstante, a leitura do [gráfico 60](#) permite observar, quanto à via de receção dos pedidos de informação e de esclarecimento escritos, que em 2021 o correio eletrónico, designadamente o correio eletrónico “Consumidor”, se mantém como o meio predominante para pedir um esclarecimento à ASF, seguido do Portal do Consumidor.

Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados | 2021

Gráfico 60



Os valores apresentados no [quadro 41](#) permitem confirmar que os pedidos de esclarecimento relacionados com seguros dos ramos Não Vida são os mais frequentes, representando 45% do total de pedidos respondidos. Nos ramos Não Vida, o seguro automóvel (27%) continua a ser o segmento de negócio com mais pedidos registados. Os pedidos relacionados com produtos do ramo Vida assumem em 2021 um peso de 33%.

Os pedidos que não se enquadram na classificação “ramos de seguro” dizem respeito a questões em que não é mencionado um tipo de seguro em concreto e que assumem carácter genérico, categorizadas assim como “Não se aplica”, os quais, em 2021 representam 23% dos pedidos.

Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados por ramo de seguro | 2021

	2021	%
Não Vida	2 430	44,8%
Seguro automóvel	1 447	26,7%
Seguro de incêndio e outros danos	401	7,4%
Seguro de acidentes de trabalho	177	3,3%
Seguro de saúde	133	2,5%
Seguro de responsabilidade civil	124	2,3%
Seguro de acidentes pessoais	33	0,6%
Seguro de assistência	32	0,6%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	83	1,5%
Vida	1 771	32,6%
Não se aplica	1 224	22,6%
Total Geral	5 425	100,0%

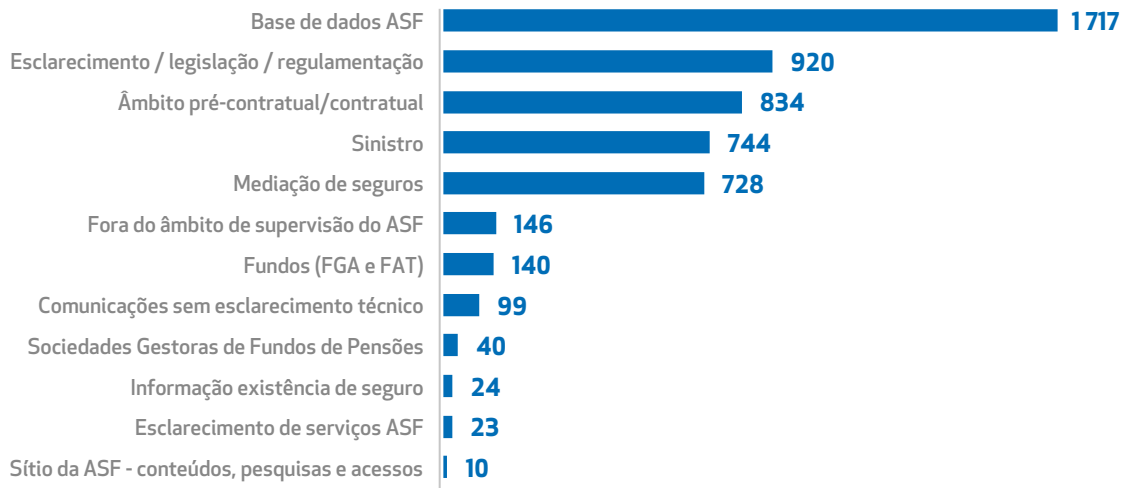
Quadro 41

Relativamente às matérias analisadas nos pedidos de esclarecimento (gráfico 61), verifica-se, em 2021, que a sua maioria respeita a pedidos de informação sobre o acesso a “Base de dados ASF”¹⁰⁷ (1 717), a esclarecimentos genéricos sobre “Legislação / regulamentação” aplicável à atividade seguradora e de fundos de pensões (920), a esclarecimentos sobre o “Âmbito pré-contratual / contratual” (834), e a esclarecimentos sobre a matéria “Sinistro” (744).

¹⁰⁷ Pedidos de informação que versam 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.

Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos analisados) | 2021

Gráfico 61



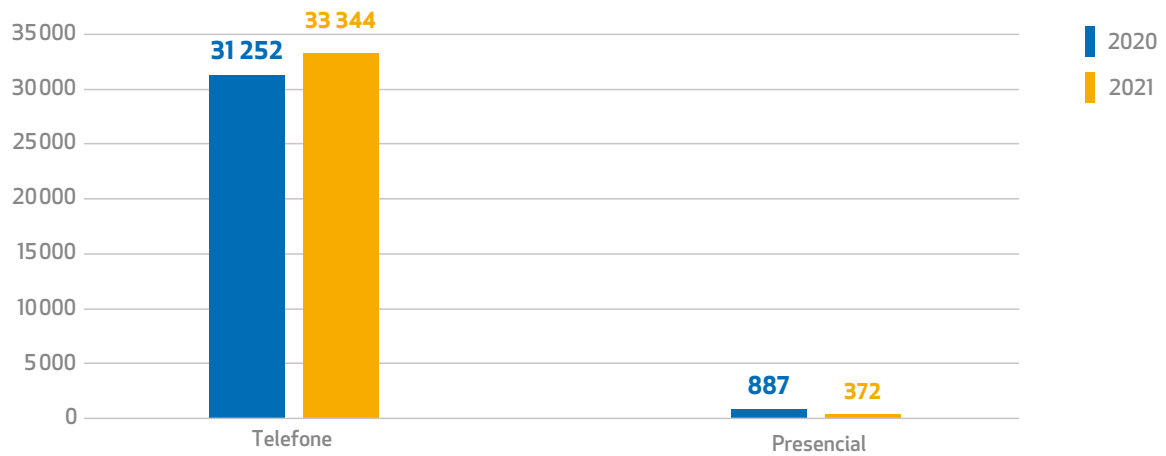
2.2. Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial)

O serviço de atendimento ao público disponibilizado pela ASF permite igualmente aos interessados obter esclarecimentos, por via telefónica e presencial, sobre questões relacionadas com seguros e fundos de pensões, e ainda sobre mediação de seguros, bem como quanto a processos em gestão no FGA e no FAT e sobre o respetivo funcionamento.

O telefone continua a ser o meio preferencial para apresentação dos pedidos de esclarecimento, com um peso de 99% (33 344), seguindo a tendência do ano anterior ([gráfico 62](#)). Por seu turno, o serviço de atendimento presencial diminuiu 58% em comparação com o período homólogo (2021: 372 vs. 2020: 887), o que encontra justificação no contexto pandémico ainda verificado em 2021.

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo de contacto | 2020 - 2021

Gráfico 62



No que diz respeito aos ramos de seguro objeto de esclarecimento, conforme observado no [quadro 42](#), dos pedidos analisados, os ramos Não Vida continuam a ser os segmentos mais visados, correspondendo a 55% dos processos, com destaque para o seguro automóvel, que regista um peso de 44%. Em 2021, e tal como nos anos anteriores, relevam os pedidos relacionados com a mediação de seguros, habitualmente identificados na categoria “Não se aplica” (39%).

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) - Distribuição por ramos de seguro | 2021

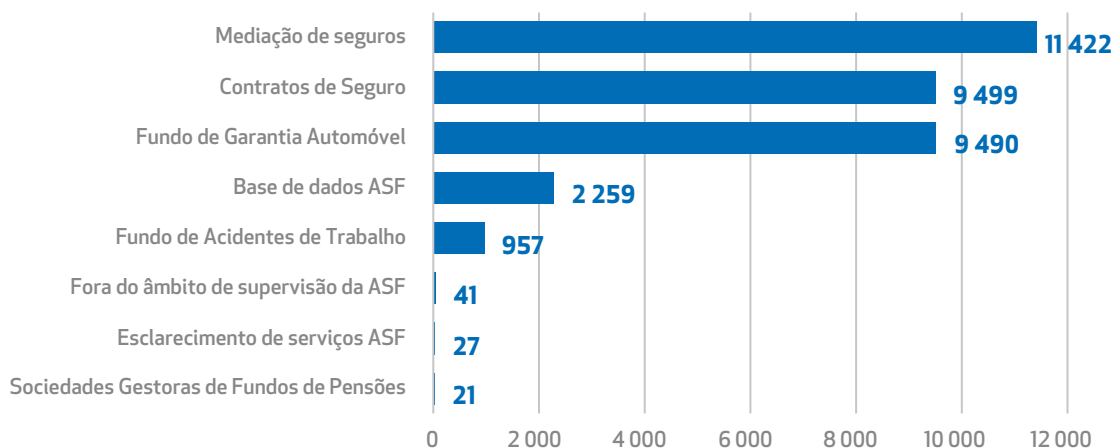
	2021	%
Não Vida	18 398	54,6%
Seguro automóvel	14 923	44,3%
Seguro de acidentes de trabalho	1 520	4,5%
Seguro de incêndio e outros danos	1 003	3,0%
Seguro de responsabilidade civil	394	1,2%
Seguro de saúde	309	0,9%
Seguro de acidentes pessoais	87	0,3%
Seguro de assistência	57	0,2%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	105	0,3%
Vida	2 261	6,7%
Seguros do ramo Vida	2 261	6,7%
Não se aplica	13 057	38,7%
Total Geral	33 716	100,0%

Quadro 42

Durante o ano de 2021, dos pedidos analisados destacam-se os assuntos relacionados com a atividade de “Mediação de Seguros” (11 422), seguidos de questões relacionadas com “Contratos de Seguro” (9 499) e com pedidos de informação sobre processos e funcionamento do FGA (9 490), valores apresentados no [gráfico 63](#).

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por assunto | 2021

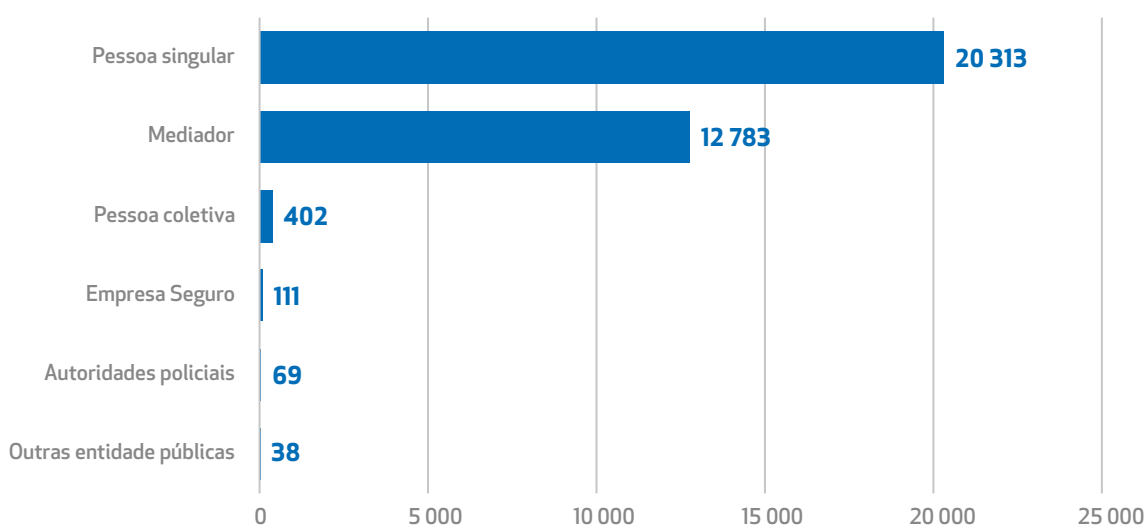
Gráfico 63



O gráfico 64 evidencia que 60% dos utilizadores do serviço de atendimento são pessoas singulares e 35% correspondem a pedidos de mediadores. Neste último caso, esta percentagem reflete os pedidos de esclarecimento de assuntos relacionados com o RJDSR.

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo e natureza do utilizador | 2021

Gráfico 64

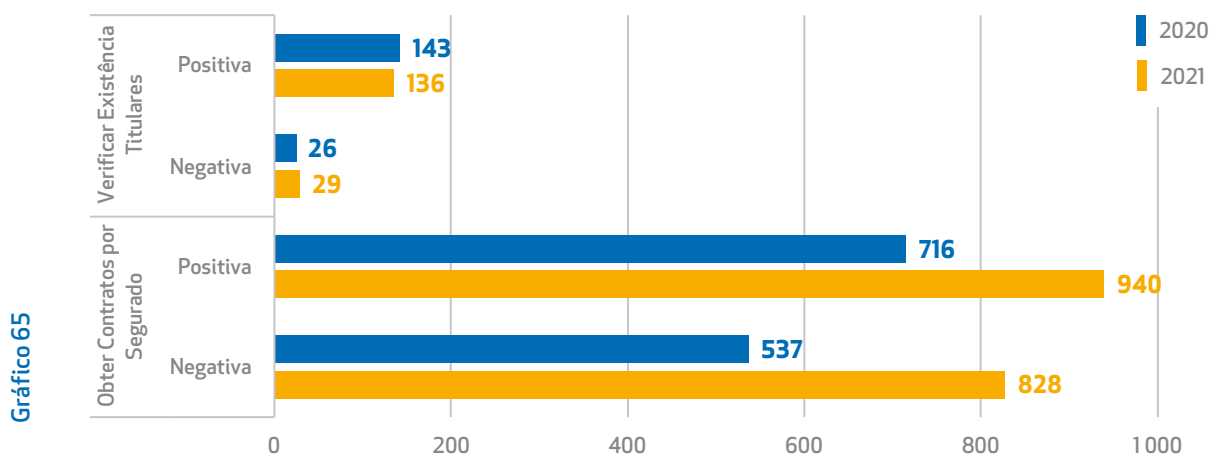


2.3. Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização

De acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, a ASF dispõe de um serviço designado por “registo central de contratos de seguros de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização”, que permite aos interessados 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.

Através da informação apresentada no [gráfico 65](#), o qual concilia a informação sobre o número de pedidos e o desfecho das respostas dadas, verifica-se que o número de certificados emitidos em 2021 teve um aumento de 36% face ao registado no ano anterior (2020: 1 422; 2021: 1 933).

Pedidos de acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização | 2020 – 2021

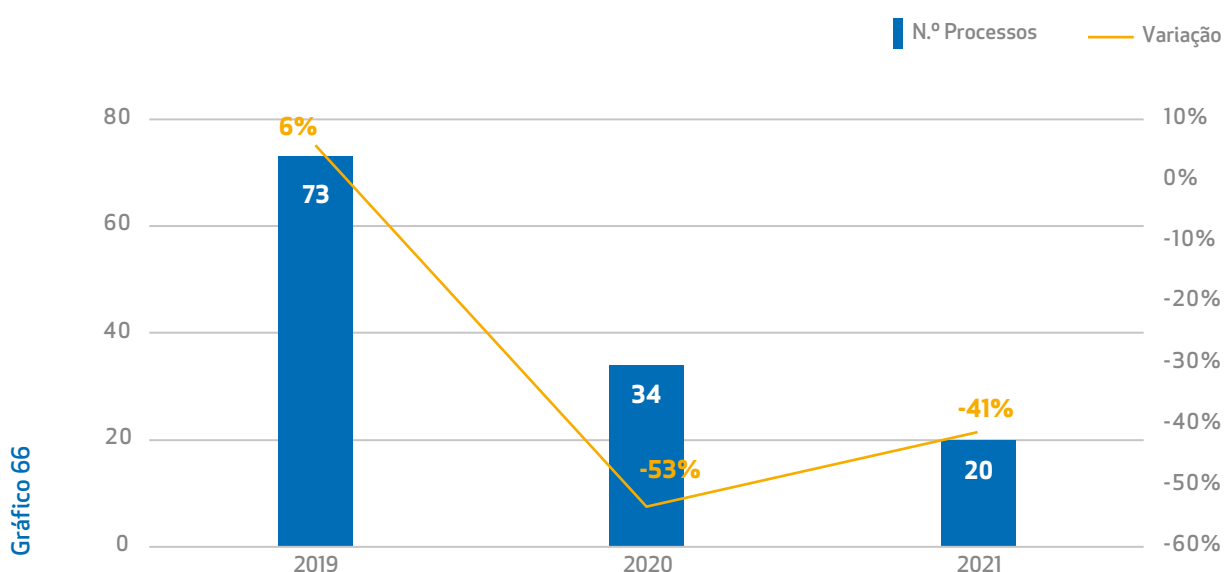


2.4. Colocação do seguro automóvel

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.

Em 2021, a ASF procedeu à colocação de 20 veículos, o que representa um decréscimo de 41% face a 2020 (34 veículos), tendência verificada igualmente nesse ano face a 2019, conforme análise do gráfico 66.

Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel | 2019 - 2021



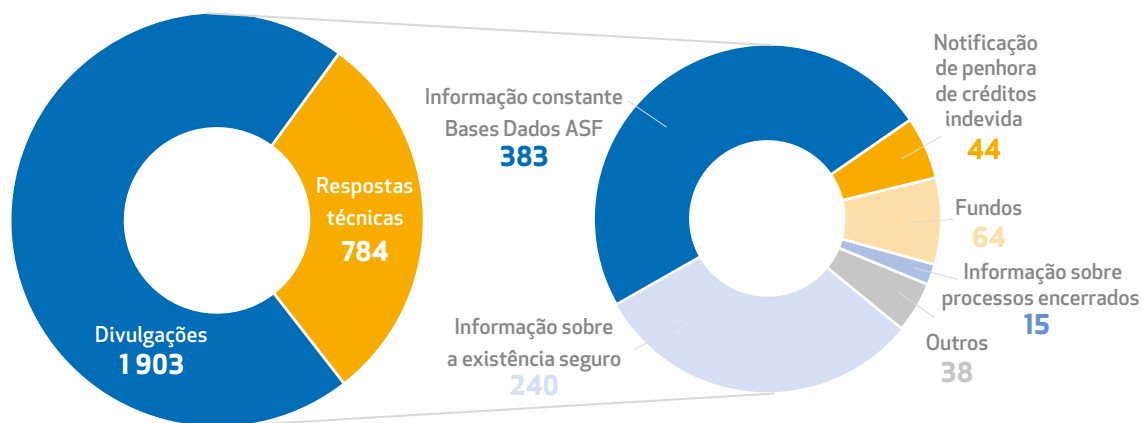
2.5. Pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros

Em 2021, foram tratados pela ASF 2 687 pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros.

Desses 2 687 pedidos, apenas 784 foram objeto de esclarecimento pela ASF, já que os restantes 1 903 foram divulgados ao mercado segurador, cabendo aos operadores responder diretamente à entidade requerente, sem intervenção da ASF (gráfico 67).

Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros (Assuntos das respostas técnicas) | 2021

Gráfico 67

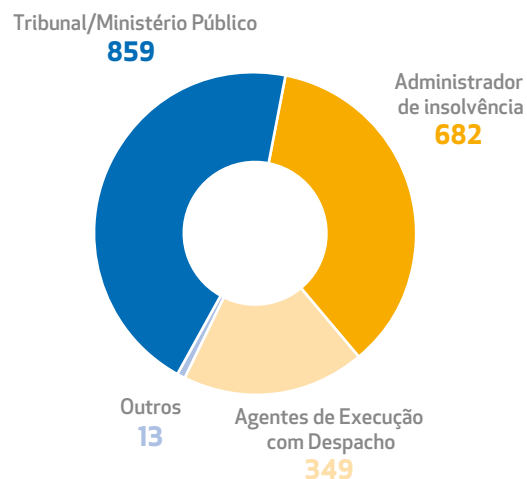
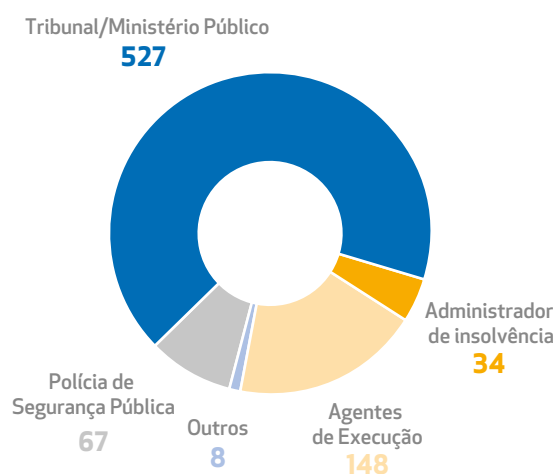


Tanto no caso dos pedidos que mereceram resposta da ASF, como os que originaram o procedimento de divulgação, predominaram os pedidos de Tribunais / Ministério Público face a outras entidades judiciais (gráficos 68 e 69).

Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros - Respostas técnicas

Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros - Divulgações

Gráficos 68 e 69





**Formação financeira
e comunicação
com o consumidor**



1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira

O reforço da literacia financeira dos consumidores de seguros e dos consumidores de fundos de pensões continuou a ser uma das prioridades da ASF em 2021.

Os projetos desenvolvidos assentaram num modelo de comunicação que privilegiou a criação de conteúdos em formatos mais diversificados e apelativos, com o objetivo de reforçar a acessibilidade, compreensão e transparência da informação disponibilizada ao consumidor.

A estratégia a este nível apostou, por isso, na construção de programas e na disponibilização de ferramentas capazes de assegurar uma abordagem transversal e coerente na divulgação dos conteúdos produzidos, assegurando, em simultâneo, uma maior capilaridade e efeito multiplicador.

Nesta linha de ação, há a destacar as seguintes iniciativas e projetos:

Novos projetos



“Vamos Falar Seguro”¹⁰⁸, um novo programa de formação financeira, composto por uma série de vídeos informativos, nos quais se discutem questões de natureza muito prática e se respondem a algumas das dúvidas mais frequentemente apresentadas pelos consumidores em diferentes matérias, tais como o seguro de saúde, o acidente automóvel, o seguro de vida associado ao crédito à habitação, a contratação de seguros através de canais digitais e o procedimento de apresentação de uma reclamação.

¹⁰⁸ Vídeos informativos disponíveis em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/F31C9FB1-0735-4E56-B2C2-ID553922052F.htm>

Os conteúdos foram disponibilizados nas diferentes plataformas digitais da ASF, com uma periodicidade de 15 dias, complementados através de um conjunto de outros materiais de formação financeira. Em 2021 foram lançados três episódios: “O seguro de saúde explicado”¹⁰⁹, “Tive um acidente automóvel. E agora?”¹¹⁰ e “Contratação de seguros através de canais digitais”¹¹¹.

Em 2022 foi dado seguimento ao projeto com os episódios “Como apresentar uma reclamação”, “Comprei casa. E o seguro de vida?”, “Aspectos práticos do seguro de danos à habitação”, “Vou contratar um seguro. Que informação devo fornecer ao segurador?” e “Verdadeiro ou Falso?”. Neste último, que assinalou o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, procurou-se esclarecer alguns dos equívocos mais frequentes dos consumidores.

Na [figura 2](#) pode ser observado o número de visualizações dos vídeos apresentados em 2021, desde a data de disponibilização dos vídeos, em dezembro de 2021 até final do mês de maio.

Visualizações de vídeos – episódios “Vamos falar seguro” | 2021



¹⁰⁹ Vídeo disponibilizado nas plataformas digitais da ASF a 02-12-2021.

¹¹⁰ Vídeo disponibilizado nas plataformas digitais da ASF a 13-12-2021.

¹¹¹ Vídeo disponibilizado nas plataformas digitais da ASF a 28-12-2021.



Academia do Consumidor ASF¹¹², uma nova ferramenta de informação e formação dos consumidores, através da qual são disponibilizados vídeos informativos, de curta duração, que abordam questões relevantes e de natureza muito prática. A elaboração destes materiais apoiou-se na

experiência da ASF na resposta a reclamações e pedidos de esclarecimento, de forma a que as temáticas abordadas se revistam de maior utilidade para os consumidores.

A Academia inclui, ainda, uma componente interativa, que permite testar conhecimentos através da resposta a pequenos *quizzes*. Até ao momento foram disponibilizados os seguintes vídeos: “6 dicas quando contrata um seguro”, “6 factos que deve saber sobre o seguro de saúde” e “Etapas de regularização do sinistro automóvel”.



Em 2021, há ainda a realçar a publicação de uma **nova coleção de brochuras informativas** destinadas ao esclarecimento do consumidor. As brochuras foram concebidas com o objetivo de prestar informação de base, numa linguagem simples e clara, em matéria de seguros e de fundos de pensões.

A informação disponibilizada tem em consideração as questões mais frequentemente dirigidas pelos consumidores à ASF. Até ao momento foram lançadas brochuras informativas referentes às seguintes matérias: contrato de seguro, seguro automóvel, acidente automóvel,

seguro de habitação, seguro de saúde e planos de poupança. Estes materiais estão disponíveis para *download* no Portal do Consumidor da ASF¹¹³.

¹¹² Disponível no sítio da ASF na Internet em <https://academiaasf.pt/>

¹¹³ Disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/B478DIC9-FDIB-49A1-BB5F-805A668FAI51.htm>.

Campanhas informativas

SEGURE-SE BEM! No âmbito da campanha “Segure-se Bem!”¹¹⁴, lançada em 2020, com o objetivo de incrementar os conhecimentos técnicos acerca do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, apoiando o consumidor na tomada de decisões financeiras, há a assinalar o desenvolvimento de novos conteúdos, nomeadamente “Seguro de vida associado ao crédito à habitação”, “Seguro automóvel”, “Apresentar uma reclamação” e “Aplicação da poupança”.



A ASF publicou, ainda, um conjunto de novos esclarecimentos para a área dwe **Alertas ao Consumidor**¹¹⁵, nomeadamente informação sobre o regime temporário e excecional de resposta à situação epidemiológica provocada pela pandemia COVID-19 relativo aos contratos de seguro, as regras excecionais para o reembolso antecipado de Planos de Poupança previstos na Lei do Orçamento de Estado para 2021 e o resultado da aplicação das medidas previstas no Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, com impacto nos consumidores.

Cooperação Internacional

Ao nível da cooperação internacional cumpre destacar a participação da ASF nas reuniões do Comité Técnico da OCDE/INFE¹¹⁶ e nos respetivos grupos de trabalho, as quais tiveram lugar, através de videoconferência, nos meses de maio e novembro. Em 2021, estiveram em discussão os desafios que se colocaram às estratégias nacionais de educação financeira no contexto da pandemia COVID-19, em particular ao nível da formação financeira através de canais digitais e no apoio aos grupos vulneráveis.

Há ainda a salientar os trabalhos desenvolvidos no âmbito do grupo de trabalho criado sob a égide do *Government Expert Group on Retail Financial Services* (GEGRFS), da Comissão Europeia, com o objetivo de aprovação de um Referencial de Literacia Financeira para população adulta da União Europeia: “EU/OECD-INFE financial competence framework for adults”¹¹⁷.

A ASF participou também nas atividades do grupo de trabalho sobre estratégias nacionais de formação financeira da Associação de Supervisores de Seguros Lusófonos (ASEL).

¹¹⁴ Informação da campanha Segure-se bem! encontra-se disponível No Portal do Consumidor da ASF em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/B4683049-3319-4300-ABA3-199AF717E633.htm>.

¹¹⁵ Informação disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/C316C0B8-9F12-4A9B-A5DB-1BBDA366DF6D.htm>

¹¹⁶ A INFE/OCDE foi criada em 2008, sob a égide da OCDE, para promover princípios e boas práticas de formação financeira.

¹¹⁷ Disponível em https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/3C290D9B-5604-4426-AE03-0A19F77DFA6A/0/Financialcompetenceframeworkadults_en.pdf

Participação no Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF)

A ASF continuou a participar nos trabalhos do PNFF, um projeto desenvolvido sob a égide do CNSF.

Em 2021, ano em que se assinalaram dez anos de existência do Plano, o CNSF apresentou as orientações estratégicas para o horizonte 2021-2025¹¹⁸. As novas orientações estratégicas apostam no reforço da rede de parceiros do Plano, bem como na utilização das plataformas digitais para atingir novos públicos.

Ao nível da promoção da educação financeira nas escolas, que permaneceu umas das prioridades em 2021, há a destacar:

- A assinatura do Protocolo de Cooperação entre o CNSF e o Ministério da Educação para a promoção da educação financeira em contexto educativo e formativo;
- O lançamento do Caderno de Educação Financeira 4, dirigido ao ensino secundário. Com o lançamento deste quarto volume da série Cadernos de Educação Financeira, passaram a estar disponíveis materiais didático-pedagógicos para os três ciclos do ensino básico e para o ensino secundário;
- O Concurso Todos Contam, que assinalou a sua 10.^a edição e contou com um total de 54 candidaturas a “Prémios Escola”, que envolveram cerca de 10 mil alunos de 82 escolas de diferentes zonas do país. Foram também submetidas cinco candidaturas ao “Prémio Professor(a)”;
- A realização de *webinars* de divulgação dos Cadernos de Educação Financeira.

No âmbito da promoção da formação financeira na formação profissional, há a assinalar a concretização de dois cursos de formação de formadores, que permitiram certificar mais 33 formadores do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., provenientes de centros de emprego de diferentes zonas do país. Ilustrando o efeito multiplicador que tem sido um dos objetivos do PNFF, sublinha-se que a bolsa de formadores já constituída permitiu realizar um total de 929 ações de formação financeira por todo o país, dirigidas a 5 753 formandos.

¹¹⁸ Disponível em https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/2022-02/plano_nacional_de_formacao_financeira_2021-2025.pdf

A formação financeira no local de trabalho continua também a assumir-se como uma das linhas estratégicas mais relevantes para os próximos anos. Em 2021, no âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado entre os supervisores financeiros e a Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, foram preparados quatro cursos de formação financeira, que abrangeram 201 trabalhadores dos vários organismos que integram aquele Ministério.

Há também a assinalar a realização do inquérito à literacia financeira das micro, pequenas e médias empresas, promovido pela OCDE. Ainda nesta linha de ação, ao abrigo da parceria estabelecida entre os supervisores financeiros, o IAPMEI - Agência para a Competitividade e Inovação e o Turismo de Portugal, I.P., foram realizadas 58 ações de formação financeira, que abrangeram perto de 3 mil empreendedores e gestores de micro, pequenas e médias empresas.

Em 2021, a ASF retomou a participação na *Global Money Week*, iniciativa mundial que em Portugal é coordenada pelo PNFF. Esta iniciativa envolveu mais de 10 200 participantes, incluindo alunos da educação pré-escolar até ao ensino secundário, de mais de 180 escolas.

Sob o lema “10 anos em que Todos Contam!”, entre 25 e 29 de outubro, a ASF, os outros supervisores financeiros e os parceiros estratégicos do Plano dinamizaram a Semana da Formação Financeira. Nesta edição, que assinalou os 10 anos de existência do Plano, as iniciativas envolveram mais de 38 mil pessoas, incluindo alunos de todos os ciclos de ensino, professores, seniores, trabalhadores, desempregados e pessoas com necessidades especiais.

2. Portal do Consumidor

2.1. Dados gerais

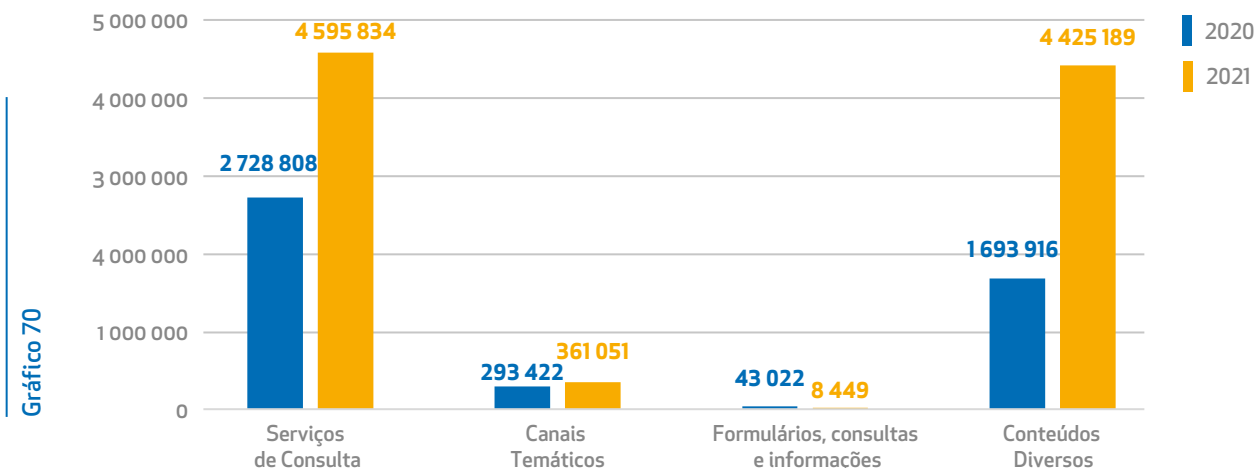
O Portal do Consumidor da ASF é uma plataforma de comunicação com os consumidores de seguros e de fundos de pensões, desempenhando um papel essencial na difusão de conteúdos de informação e formação financeira, bem como no reforço da capilaridade das iniciativas concretizadas.

Seguindo a tendência já observada no ano anterior, em 2021 as visitas ao Portal do Consumidor registaram um aumento significativo, totalizando 2 729 012 visitas (1 577 811 em 2020).

2.2 Acessos e consultas

Os serviços de consulta online continuam a ser os mais procurados (4 595 834), correspondendo a cerca de 49% do total de conteúdos e serviços do Portal do Consumidor. Há a assinalar um aumento muito expressivo, aproximadamente 68%, na comparação com o ano anterior (2 728 808 em 2020). Também as consultas a conteúdos diversos, que incluem os Alertas ao Consumidor, a campanha “Segure-se Bem!”, as brochuras informativas da ASF, entre outros conteúdos, atrás mencionados, registaram um aumento considerável em relação a 2020, totalizando 47% do total de visualizações (2021: 4 425 189; 2020: 1 693 916), conforme decorre da análise do [gráfico 70](#).

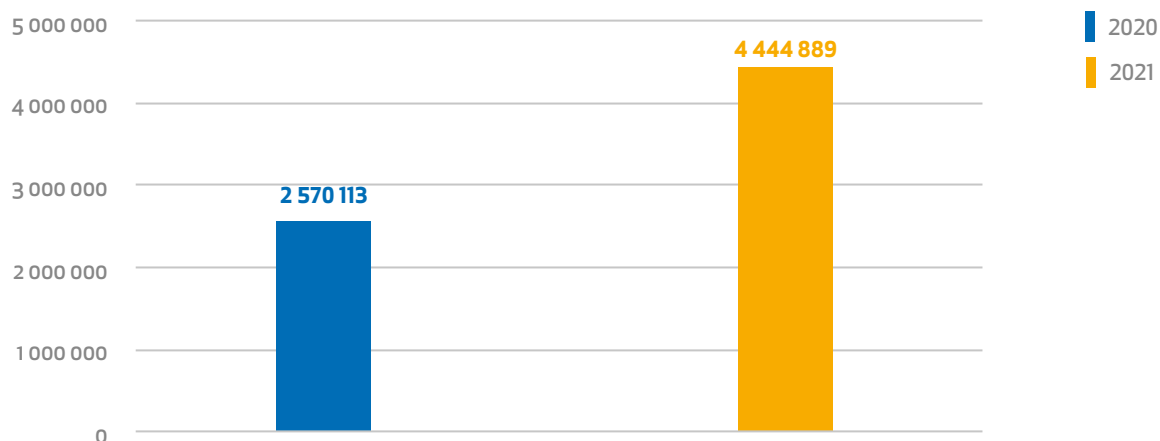
Conteúdos e Serviços do Portal do Consumidor | 2020 - 2021



Do total dos serviços de consulta online, o serviço de consulta à Base de Dados de Matrículas continua a assumir destaque, tendo, à semelhança dos anos anteriores, registado o maior número de acessos (4 444 889). A Base de Dados de Matrículas permite verificar qual é a empresa de seguros onde se encontra colocado o seguro automóvel de determinado veículo, através da inserção da matrícula e da data de referência. Na comparação com 2020, há a assinalar um aumento muito significativo (cerca de 73%) nas consultas a esta ferramenta ([gráfico 71](#)).

Serviço de Consulta – Base de Dados de Matrículas | 2020 - 2021

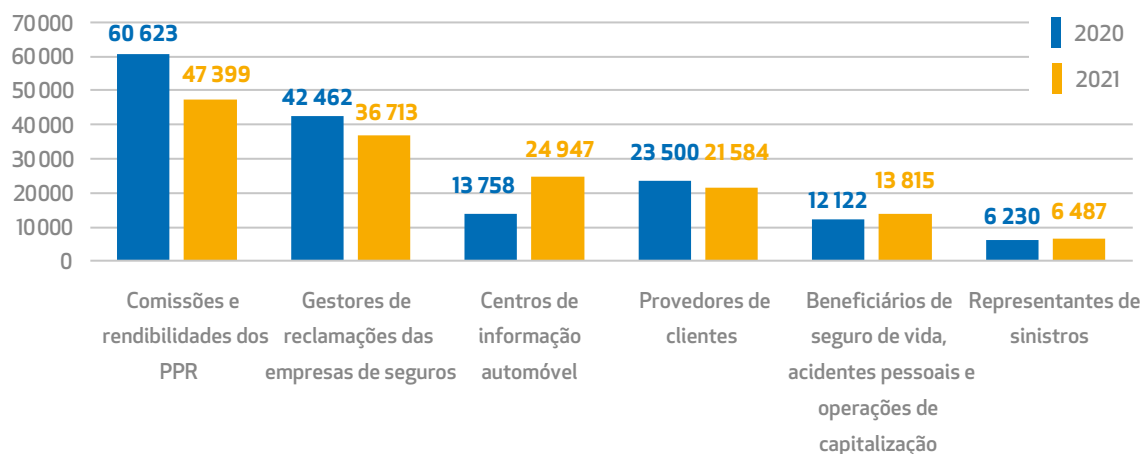
Gráfico 71



Quanto aos restantes serviços, salienta-se o aumento que se registou na consulta a Centros de informação automóvel (81%), com um total de 24 947 acessos (gráfico 72).

Restantes serviços de consulta | 2020 - 2021

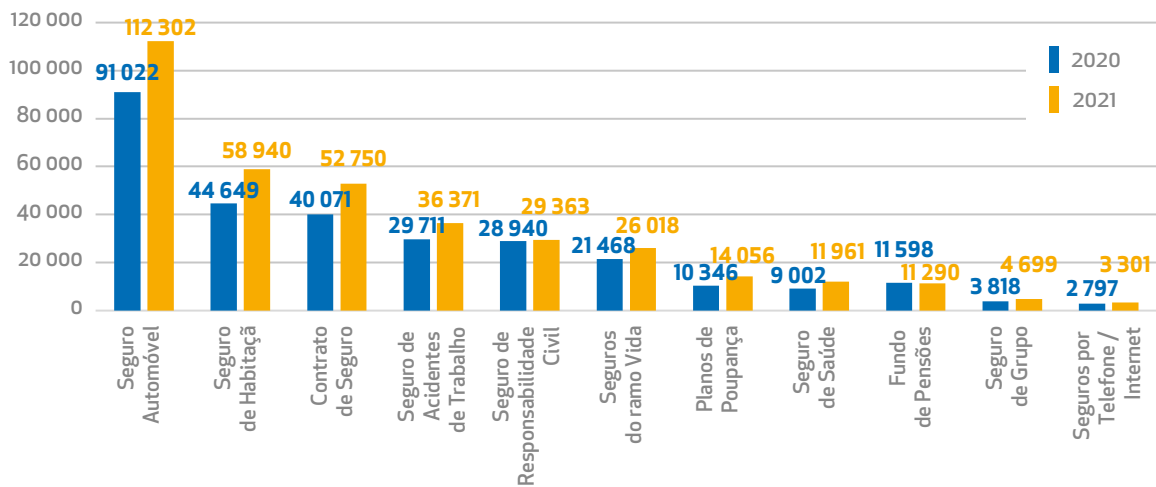
Gráfico 72



No que diz respeito às visualizações por canal temático registou-se um aumento global de 23% (2021: 361 051; 2020: 293 422). O canal referente ao seguro automóvel continua a ser o mais consultado, registando uma subida de cerca de 23% no total de visualizações. Também os canais temáticos sobre as matérias do seguro de saúde e dos planos de poupança assinalaram aumentos expressivos em 2021, de 33% e 36%, respetivamente (gráfico 73), embora continuem a assumir uma menor importância relativa.

Canais Temáticos | 2020 - 2021

Gráfico 73



3. Outras plataformas digitais

3.1. Aplicações móveis ASF

A ASF disponibiliza três aplicações que permitem o acesso a informação e serviços úteis no contexto da atividade seguradora, resseguradora, de fundos de pensões e da mediação de seguros em Portugal. Na [figura 3](#) é possível encontrar dados adicionais referentes a esta informação digital.

A aplicação “ASF”, através da qual se disponibilizam publicações institucionais e informação prática sobre seguros, nomeadamente notícias, legislação e regulamentação, estatísticas, consultas públicas, divulgações obrigatórias e comunicados oficiais, registou, em 2021, um total de 7 390 utilizações ativas (6 433 em 2020).

Por sua vez, a APP “Tem Seguro?”, que permite aos utilizadores obter informação acerca da existência e validade do seguro automóvel, por exemplo através de uma fotografia da matrícula do veículo, contabilizou 32 036 utilizações ativas em 2021 (23 900 em 2020).

Por último, a aplicação “Os Meus Seguros”, concebida para permitir aos utilizadores gerir a informação sobre os seus seguros numa única plataforma registou 1 460 utilizações ativas em 2021 (1 032 em 2020).

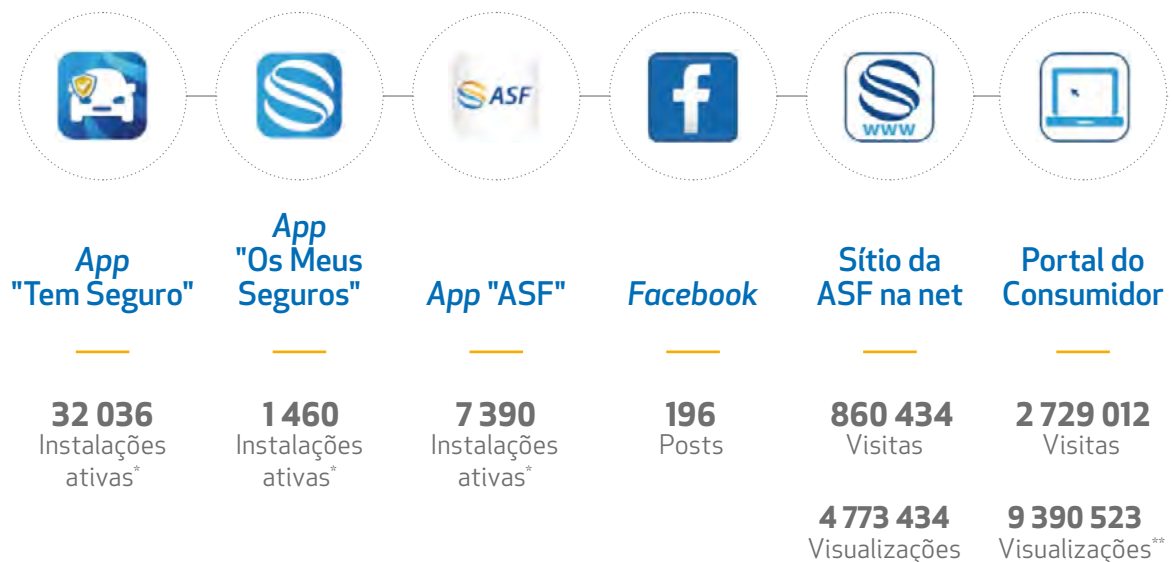
3.2. Redes sociais

As redes sociais constituem um importante canal de divulgação e disseminação dos conteúdos desenvolvidos para apoiar o consumidor, em particular no que diz respeito aos segmentos da população menos impactados pelos media tradicionais. Por essa razão, a página da ASF no Facebook, lançada em 2018, tem como principal objetivo apoiar a estratégia de literacia financeira e de comunicação com o consumidor.

Em 2021, a ASF assegurou um total de 196 publicações, repartidas pelas rubricas “Falar Seguros” (64), “Sabia que...” (50), outros temas diversificados de interesse para o consumidor, tais como informação sobre a série de vídeos informativos “Vamos Falar Seguro” (45) e, ainda, outros conteúdos (37).

A página teve um alcance anual de 38 853 pessoas, o que consubstancia um aumento em relação ao ano anterior (35 169 pessoas em 2020). O número de seguidores acompanha a tendência de crescimento, totalizando 1 802 seguidores (1 609 em 2020).

Informação digital | 2021



*instalações ativas das lojas App Store e Google Play

Figura 3



**Desenvolvimentos
em curso e desafios
futuros**



No contexto da supervisão da conduta de mercado e apoio ao consumidor, 2021 foi um ano marcado pela continuidade no que diz respeito ao acompanhamento do impacto da pandemia COVID-19 no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, tema que assumirá menor relevância em 2022.

Dos desafios que se colocam à conduta de mercado, destacamos: a digitalização e a inovação tecnológica; a proteção dos riscos sistémicos, abrangendo as catástrofes naturais, as pandemias e os riscos cibernéticos; o envelhecimento da população portuguesa; as finanças sustentáveis; o nível de literacia da população portuguesa; e as alterações legais em curso.

A resposta a estes desafios passa por uma atuação articulada nas vertentes da regulação, da supervisão, do apoio ao consumidor e da comunicação com o consumidor e da literacia financeira, reforçando a proteção do consumidor e o bom funcionamento dos setores supervisionados pela ASF – seguros, fundos de pensões e distribuição.

Regulação

No domínio da regulação da conduta de mercado, ainda que esteja finalizado o instrumento regulamentar estruturante dos deveres de conduta das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões, persistirão desafios relevantes a que importa corresponder.

No âmbito legislativo, assinala-se os trabalhos referentes à revisão do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, que aprova o **regime do sistema do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel**, respondendo à necessidade de aperfeiçoar e reforçar opções regulatórias nacionais num regime com tão amplo alcance, bem como à obrigação de transposição para o ordenamento jurídico nacional da Diretiva (UE) 2021/2118 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2021, que altera a Diretiva 2009/103/CE, relativa ao seguro de responsabilidade

civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade¹¹⁹.

Com o objetivo de assegurar um adequado equilíbrio contratual entre as partes, assinale-se o processo de revisão em curso e que se prevê concluir a breve trecho com o fim de atualizar a parte uniforme geral das condições gerais das apólices de **seguros obrigatórios de responsabilidade civil**, alargar o âmbito de aplicação deste normativo a outras apólices de seguros obrigatórios e introduzir um conjunto de condições gerais a adotar nos **seguros obrigatórios de acidentes pessoais**.

O regime relativo à divulgação de informações relacionadas com **sustentabilidade** no setor dos serviços financeiros encontra-se em permanente evolução, estabelecendo e consolidando regras harmonizadas de transparência relacionadas com esta matéria, aplicáveis designadamente a distribuidores de seguros que prestam aconselhamento em matéria de seguros no que se refere a produtos de investimento com base em seguros, de forma a mitigar práticas de *greenwashing*, eliminar os obstáculos existentes ao funcionamento do mercado e melhorar a comparabilidade dos produtos financeiros.

A ASF continuará a acompanhar a aplicação deste regime pelas empresas de seguros, entidades gestoras de fundos de pensões e distribuidores¹²⁰, contribuindo para que os consumidores tenham acesso a informação simples, compreensível e clara, e para que a prestação de aconselhamento tenha em conta as suas preferências em matéria de sustentabilidade.

Ainda na vertente da regulação, cumprirá finalizar os processos regulamentares que detalham os **deveres de informação previstos no RJFP a prestar aos participantes potenciais, participantes e beneficiários de fundos de pensões**.

No âmbito da **formação dos distribuidores de seguros**, importa assinalar que se encontra em curso um processo regulamentar de alteração do regime de realização de provas de avaliação final o qual visa, no essencial, a conversão do regime excecional que possibilita a realização de provas de avaliação final à distância, em regime comum, ultrapassado o contexto de pandemia que marcou os últimos dois anos.

Com vista a uma melhoria do processo de avaliação final inerente à formação dos distribuidores de seguros, será também desenvolvida uma listagem de questões referentes aos vários

¹¹⁹ Cf. quanto às principais alterações ao regime europeu, "A Diretiva (UE) sobre o seguro automóvel de 2021" in *Desenvolvimentos Regulatórios do Setor Segurador e do Setor dos Fundos de Pensões | 2021*, pág.101, disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/887D9701-4C3D-4047-BB2C-14F5C20DCBB4.frameless.htm?NRMODE=Published>.

¹²⁰ Cf. as Circulares da ASF n.º 1/2021, de 26 de fevereiro, n.º 13/2021, de 14 de dezembro e n.º 4/2022, de 19 de abril.

conteúdos programáticos obrigatórios, no que se refere aos cursos de formação de seguros, que as entidades formadoras poderão integrar nas respetivas bases de dados de questões de exames.

Finalmente, encontra-se em preparação a divulgação de um instrumento regulatório de *soft law* em que a ASF, para além de recordar os deveres de informação relativos à **alteração das condições contratuais e aos avisos de pagamento**, recomenda um conjunto de boas práticas aplicáveis a estas matérias.

Supervisão

Seguros e fundos de pensões

A entrada em vigor da **Norma Regulamentar da Conduta de Mercado e Tratamento das Reclamações pela ASF**, que veio reforçar os princípios e regras de conduta de mercado a que as empresas de seguros e as entidades gestoras de fundos de pensões se encontram sujeitas, irá requerer um acompanhamento muito próximo da implementação dos novos requisitos regulamentares.

No âmbito da monitorização dos novos riscos, sublinham-se os aspetos relacionados com a **digitalização e inovação tecnológica**, nomeadamente nas matérias que apresentam um potencial impacto negativo para o consumidor de seguros e para o consumidor de fundos de pensões, e ao nível das finanças sustentáveis, à divulgação de informações relacionadas com sustentabilidade e à adequação dos produtos às preferências em matéria de sustentabilidade.

Especificamente no que se refere aos ramos Não Vida, pretende-se efetuar uma análise detalhada ao **seguro de incêndio e outros danos**, procurando acompanhar todo o ciclo de vida do produto, uma vez que as alterações climáticas se perspetivam presentemente como um grande desafio nesta área. Nesse âmbito, será dada particular atenção às exclusões contratualmente previstas.

A ASF dará continuidade ao programa de trabalhos no âmbito dos **seguros de saúde**, com o objetivo de melhorar a qualidade da regulação e a eficácia da supervisão, tendo em vista um desenvolvimento equilibrado deste segmento de negócio, salvaguardando um posicionamento mais informado dos consumidores e os requisitos de transparência que são exigíveis num tipo de seguro com esta relevância económica e social.

Sintetizam-se de seguida as iniciativas a desenvolver mais proximamente:

- criação de um *microsite* dedicado ao seguro de saúde do qual conste, para além de vários elementos que a ASF faculta de forma dispersa, um glossário e FAQs, por exemplo, que agreguem a informação relativa aos seguros com os conceitos relacionados com os atos médicos;
- criação de um Portal da Transparência, que poderá divulgar vários *ratings* de qualidade relacionados com esta matéria; e
- criação de um Observatório do Mercado dos Seguros de Saúde, no qual a ASF, em colaboração com outras entidades, se propõe divulgar um conjunto de documentos, estudos e informações úteis para melhor se conhecer e acompanhar o mercado de seguros de saúde.

No âmbito do **ramo Vida**, o crescimento dos seguros de vida ligados e a maior volatilidade dos mercados financeiros decorrente do atual contexto macroeconómico, energético e geopolítico, justifica um acompanhamento dos níveis de rendibilidade, comissionamento e resgates, incluindo ações de supervisão de avaliação do *value for money* destes produtos.

Em aditamento a estas preocupações, continuará a ser prestada especial atenção à análise dos DIFs submetidos pelas entidades na distribuição de PRIIPs de uma forma integrada com os produtos efetivamente comercializados, bem como à conformação dos procedimentos das entidades gestoras de fundos de pensões às regras previstas no RJFP.

Tendo em consideração a aprovação, pelo Regulamento (UE) 2019/1238, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo ao **PEPP**, cuja comercialização se espera que se inicie em breve, a ASF irá também consolidar o respetivo processo de registo e supervisão.

Mediação de seguros

A situação excecional relacionada com a pandemia COVID-19 suscitou vários desafios no setor da distribuição de seguros, aos quais o mesmo procurou responder, tendo a ASF atuado desde o início nesse sentido.

Nesta fase, cumpre continuar a acompanhar a evolução do mercado e as **novas tendências** dos mediadores de seguros, de resseguros ou de seguros a título acessório. De facto, embora se aguarde a retoma de práticas anteriores, espera-se também que o mercado da distribuição de seguros assuma alguma reconfiguração a título definitivo, no sentido de se tornar ainda

mais dinâmico e de servir os interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes e beneficiários. Neste contexto, terá interesse perceber (i) se a preferência daqueles que atuam na mediação de seguros passará pela retoma do contacto presencial em determinadas situações, ou (ii) se continuará a verificar-se o recurso crescente aos meios tecnológicos, nomeadamente por via telefónica ou através da Internet.

A ASF estará atenta às novas tendências na mediação de seguros, atuando em conformidade e procurando sempre manter os padrões de trabalho executados. Em particular, a organização das funções de supervisão da ASF, neste âmbito, deverá acompanhar a evolução daquela atividade, mantendo-se o intuito de identificar novas oportunidades para o desenvolvimento de ações de supervisão *off-site*, sem prejuízo da realização de ações de inspeção *on-site*.

Os próximos tempos deverão corresponder já a um período de adaptação efetiva do mercado da mediação de seguros à Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, que veio regulamentar o RJDSR. A ASF, no âmbito da sua atuação, continuará a manter uma intervenção tendencialmente preventiva e pedagógica, no sentido de colmatar eventuais insuficiências por parte dos mediadores no cumprimento do novo normativo.

No âmbito do **registo de mediadores**, assinala-se como desafio a reformulação do Portal ASF, quer a nível externo, tornando-o mais *user friendly* para os operadores, quer a nível interno, dotando-o de soluções que permitam um controlo mais automatizado e abrangente da informação registada, o que contribuirá para uma supervisão mais rigorosa da informação.

Publicidade

Para além de publicidade em meios tradicionais, tem vindo a observar-se um acentuado crescimento do **recurso a publicidade em meios digitais** pelos operadores do setor segurador e do setor de fundos de pensões, quer ao nível do florescimento de *websites* e páginas de marca em redes sociais, quer ao nível da publicidade online.

Esta tendência coloca desafios adicionais à ASF, especificamente, em sede de supervisão sistemática da publicidade em meios digitais, nomeadamente (i) publicidade online em *websites*, (ii) publicidade em redes sociais e (iii) *websites* dos operadores de mercado.

Insurtech

A digitalização da economia concretizada, igualmente, na **transformação digital** no setor segurador tem tido impactos positivos em termos de ganhos de escala e de eficiência, agilização, flexibilização e redução de custos, em áreas diversas como as operacionais, de avaliação do risco e de comercialização. Por outro lado, tem vindo a implicar uma especial atenção à possibilidade de surgimento de novos riscos para o mercado em geral, e para os consumidores, em particular.

Num ambiente de inovação, os operadores do setor segurador e dos fundos de pensões têm de continuar a ser capazes de assegurar a qualidade dos produtos e serviços que comercializam. Tendo em vista também este propósito, a ASF tem trabalhado na preparação de um conjunto de documentos na perspetiva do reforço da proteção do consumidor e fortalecimento daquelas atividades.

Assim, a ASF, a par da sua estratégia de investimento no apoio ao consumidor, continuará a ter como desafio, a monitorização de novas realidades que tenham ou possam ter impacto nas cadeias de valor inerentes à atividade seguradora.

Refira-se ainda que, forçosamente, terá que ser dada especial atenção aos **riscos cibernéticos** que, em contexto de maior atividade digital, tendem a aumentar. Neste âmbito, o impacto nas empresas de seguros poderá ocorrer, por um lado, enquanto operadores do mercado e, por outro lado, como entidades que assumem responsabilidades, através da subscrição de contratos de seguro, que visam cobrir esses mesmos riscos.

Nesse sentido, já em 2022, a ASF emitiu a Norma Regulamentar n.º 6/2022-R, de 7 de junho¹²¹, procurando garantir que as empresas de seguros e resseguros se encontram devidamente preparadas para gerir os riscos associados ao recurso às tecnologias da informação e comunicação e à respetiva segurança.

Investigação e desenvolvimento

No que concerne ao processo de supervisão, destaca-se a implementação da vertente quantitativa do novo sistema de **avaliação de riscos de conduta de mercado no setor segurador**, introduzindo uma abordagem de ciclo de vida dos produtos, em linha com as melhores práticas internacionais. Este projeto beneficia do Instrumento de Assistência Técnica a cargo da Direção-Geral do Apoio às Reformas Estruturais (DG REFORM) da Comissão Europeia.

¹²¹ Relativa à segurança e governação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e subcontratação a prestadores de serviços de computação em nuvem.

Face aos desafios já atrás identificados, nomeadamente os relacionados com o envelhecimento da população portuguesa, o tema da **poupança para a reforma** constitui uma preocupação da ASF. Nessa linha, pretende-se realizar um estudo abrangente sobre a poupança a longo prazo da população portuguesa para a reforma, incluindo as necessidades, os hábitos e as motivações no planeamento da reforma. O inquérito a realizar em 2022 aos hábitos de poupança de longo prazo da população portuguesa constitui a primeira fase deste estudo.

Também o **contexto digital** no setor segurador e no setor de fundos de pensões, em especial no relacionamento com o consumidor, merece uma atenção especial, sendo exemplo disso a existência de um estudo dedicado a este tema neste Relatório.

Tendo em consideração que, apesar dos benefícios e da melhoria potencial do bem-estar financeiro dos consumidores, a digitalização e a inovação tecnológica comportam riscos em vários domínios, com situações que podem trazer um potencial impacto negativo para estes últimos, este tema continuará a ser objeto de acompanhamento por parte da ASF, beneficiando das principais conclusões do questionário dirigido a uma amostra representativa de empresas nacionais, sucursais de empresas de seguros sediadas na União Europeia e sociedades gestoras de fundos de pensões.

Apoio ao Consumidor

Tendo em consideração as atribuições da ASF no domínio do apoio ao consumidor, pretende-se dar continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da análise e resposta às reclamações e aos pedidos dirigidos à ASF por consumidores, identificando situações de conduta que justifiquem a intervenção em sede de supervisão.

Neste contexto, importa destacar que se espera, com a entrada em vigor da **Norma Regulamentar da Conduta de Mercado e Tratamento das Reclamações pela ASF**, uma racionalização acrescida dos recursos afetos à gestão de processos de reclamação, na medida em que se determina que as reclamações devem ser apresentadas primeiro à entidade reclamada antes de serem apresentadas na ASF. De facto, a utilização das estruturas de governação da conduta de mercado, disponibilizadas pelos operadores, constitui um fator que se considera relevante para inverter a tendência de apresentação das reclamações primeiro à ASF sem que a questão tenha sido colocada previamente ao operador objeto da reclamação, esperando-se que este recurso prévio ao operador evite a necessidade de recurso à ASF.

Adicionalmente, a ASF tem vindo a analisar a melhor forma de fazer face ao crescimento significativo das reclamações apresentadas via **Livro de Reclamações Eletrónico**. O acesso a

esta plataforma digital apresenta-se como uma forma muito facilitadora de apresentar uma reclamação, configurando uma nova realidade que implica um reajustamento dos procedimentos ao nível da gestão de processos, bem como da análise estatística da informação a considerar.

Educação financeira e comunicação com o consumidor

No domínio da educação financeira e comunicação com o consumidor, pretende-se dar continuidade aos projetos em curso e desenvolver novos **projetos e ferramentas que apoiem os consumidores** de seguros e fundos de pensões na tomada de decisão. A este nível, há a destacar os seguintes desafios:

- intensificar as iniciativas de promoção da educação financeira através de canais digitais e desenvolver novas ferramentas de comunicação com o consumidor, que reforcem a acessibilidade, compreensão e transparência da informação disponibilizada ao consumidor;
- desenvolver conteúdos programáticos que auxiliem na promoção da resiliência financeira da população portuguesa, sensibilizando, em particular, para o planeamento financeiro da reforma;
- desenhar e implementar programas de formação financeira que assegurem uma abordagem transversal e coerente na divulgação dos conteúdos produzidos e o envolvimento de um maior número de pessoas;
- sensibilizar os consumidores para a utilização segura de produtos e serviços financeiros digitais e para a importância de adotar comportamentos adequados de cibersegurança.

Para a concretização dos objetivos elencados, a ASF tem em curso o projeto de desenvolvimento de um novo Portal do Consumidor enquanto plataforma de transmissão de informação relevante e adequada às atuais exigências do utilizador.

O incremento dos conhecimentos técnicos em matéria de seguros e de fundos de pensões passará também pela continuidade dos projetos “Vamos Falar Seguro” e “Academia do Consumidor”, que pretendem reforçar o apoio ao consumidor de seguros e ao consumidor de fundos de pensões, tornando a comunicação mais próxima, fácil e rápida.

O desenvolvimento de campanhas para as plataformas digitais será também uma das apostas da ASF, considerando os benefícios que as mesmas podem representar ao nível da agilidade, rapidez e personalização de conteúdos.

RBSOM

www.asf.com.pt



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões