



**ASF**  
Autoridade de Supervisão  
de Seguros e Fundos de Pensões

IPA

# Plano Anual de Atividades e Orçamento

– Overview –

2021

## **FICHA TÉCNICA**

### **Título**

Plano Anual de Atividades e Orçamento – Overview –

### **Edição**

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, n.º 76

1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

Ano de Edição: 2020

ISSN 2184-8548 (impresso)

ISSN 2184-8556 (em linha)





# ÍNDICE

03	Índice   Índice de figuras
04	Siglas e acrónimos
05	<b>MENSAGEM DA PRESIDENTE</b>
07	<b>MISSÃO E VALORES DA ASF</b>
09	<b>BALANÇO DE ATIVIDADES 2020</b>
10	<b>PRIORIDADES PARA 2021</b>
11	<b>OBJETIVOS 2021</b>
11	<i>ATIVIDADES CORE</i>
11	Cooperação e Relacionamento Institucional
11	Modernização Digital
12	Modelo Integrado de Supervisão
13	Modelo de Governação dos Supervisionados
13	Supervisão Macroprudencial
14	Supervisão Prudencial
15	Supervisão Comportamental
16	Vertente Regulatória
16	Vertente Jurídica e Sancionatória
17	Proteção do Consumidor
18	<b>RECURSOS E COMPETÊNCIAS</b>
18	Organização interna e modelo de governação
18	Desenvolvimento Sustentável
18	Recursos Humanos e Talento
19	Tecnologia e Sistemas de Informação
19	Comunicação

## ÍNDICE DE FIGURAS

10	Figura 1 – Prioridades 2021
----	-----------------------------

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
BCFT	Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo
CNSF	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority/</i> Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma
ESRB	<i>European Systemic Risk Board/Comité Europeu de Risco</i> Sistémico
FAT	Fundo de Acidentes de Trabalho
FGA	Fundo de Garantia Automóvel
HIA	<i>Holistic Impact Assessment</i>
IAIS	<i>International Association of Insurance Supervisors/Associação</i> Internacional de Supervisores de Seguros
IFRS	<i>International Financial Reporting Standards/Norma Internacional</i> de Relato Financeiro
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PCES	Plano de Contas das Empresas de Seguros
PdC	Portal do Consumidor
PEPP	Produto Individual de Reforma Pan-European
SAMA	Sistema de apoio à transformação digital da Administração Pública
SORCA	Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel

# MENSAGEM DA PRESIDENTE

O Plano de Atividades para 2021 estabelece as prioridades da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) para o próximo ano tendo ainda em consideração os pilares de atuação e os objetivos do Plano Estratégico para o período 2020-2024<sup>1</sup>.

O ano de 2020 ficou marcado pelos impactos da pandemia da Covid-19 e nesse contexto de elevada adversidade e complexidade, a ASF teve que combinar os compromissos assumidos para o ano corrente, expressos no Plano de Atividades de 2020, com a necessidade primordial de focar os seus recursos numa exigente intervenção de regulação e supervisão, tendo na primeira linha das suas preocupações (i) a proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, lesados, participantes e beneficiários, (ii) o normal funcionamento do setor dos seguros e do setor dos fundos de pensões e (iii) a preservação da estabilidade financeira.

Os instrumentos de política regulatória emitidos pela ASF, nos quais se contam as normas regulamentares, pretenderam assegurar a capacidade de os setores sob a sua supervisão responderem às dificuldades decorrentes do surto pandémico e aos desafios que se colocam, contribuindo para o regular funcionamento do negócio e a estabilidade financeira e promovendo um conjunto de soluções normativas de forma a prosseguir um justo equilíbrio contratual<sup>2</sup>.

Convém ainda assinalar o facto de a intervenção descrita ter sido assegurada com 96% dos Colaboradores da ASF em teletrabalho. A ASF prossegue a atividade com uma baixa percentagem de Colaboradores em trabalho presencial, mantendo em pleno a sua capacidade de regulação e supervisão. É igualmente de sublinhar a excelente capacidade de adaptação e de resposta dos Colaboradores da ASF e dos meios tecnológicos da ASF à difícil situação de pandemia.

---

<sup>1</sup> A ASF terminou recentemente o exercício de planeamento estratégico para o período 2020-2024. Neste exercício, realizado com o envolvimento transversal da Autoridade e a consulta a *stakeholders* externos, as prioridades foram estruturadas em pilares de atuação tendo presente a conceção e orientação estratégicas pretendidas. Para um maior detalhe sobre a estratégia e o seu Plano para o período de 2020-2024 deverá consultar o Plano Estratégico da ASF brevemente disponível no seu site institucional.

<sup>2</sup> A ASF emitiu um vasto conjunto de decisões, entendimentos, orientações e recomendações ao mercado e aplicou várias medidas em diferentes domínios, em face da situação pandémica que poderão ser consultados no seu site institucional conforme *link* infra.  
[https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/01624097-9BD4-4205-A712-FF40BE5CB8C8/0/NI\\_MedidasCovid19.pdf](https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/01624097-9BD4-4205-A712-FF40BE5CB8C8/0/NI_MedidasCovid19.pdf)

As perspetivas para o ano de 2021 estão marcadas por elevada incerteza e complexidade. É neste contexto que a ASF procura conjugar no Plano de Atividades para 2021 várias dimensões:

- O acompanhamento *(i)* do impacto da evolução da economia nas atividades das empresas de seguros e dos fundos de pensões e dos grandes riscos financeiros a que estão sujeitos e, bem assim, *(ii)* dos riscos operacionais e cibernéticos trazidos por uma transição rápida não projetada até poucas semanas antes do confinamento.
- A monitorização *(i)* das políticas de tarifação, de subscrição de riscos, de alocação de ativos e de constituição de provisões técnicas suficientes, num ambiente de previsível competitividade acrescida e *(ii)* dos padrões de conduta que assegurem o tratamento justo e equitativo dos consumidores.
- A concretização das prioridades de intervenção de regulação e supervisão que visam reforçar *(i)* a proteção do consumidor e o bom funcionamento do setor dos seguros e do setor dos fundos de pensões e *(ii)* a sua capacidade de resposta - em qualidade, segurança e sustentabilidade - às necessidades das famílias e das empresas, ao serviço da economia e da sociedade, contribuindo para a estabilidade do sistema financeiro.

De entre estas prioridades, apresentadas no Plano de Atividades, destacam-se o desenvolvimento do modelo integrado de supervisão, a adaptação do modelo de supervisão aos novos riscos e modelos de negócio, a densificação das *frameworks* de avaliação dos riscos, o foco na regulação e supervisão do governo societário, em ambas as vertentes prudencial e comportamental, e na função de *fit and proper*, o reforço de instrumentos que assegurem a transparência da relação comercial entre os operadores e os consumidores e contribuam para o justo equilíbrio contratual entre ambas as partes, a redução da conflitualidade e o reforço da atividade contraordenacional.

Ao nível da gestão organizacional, o Conselho de Administração considera estratégicas as políticas que tem vindo a prosseguir em relação *(i)* aos recursos humanos, de adequação e valorização, *(ii)* aos sistemas de informação, de investimento na modernização digital e revisão da sua arquitetura e *(iii)* à comunicação, enquanto instrumento de partilha e transmissão de conhecimento e acesso a informação relevante por parte do mercado, de escrutínio público, transparência e prestação de contas.

Eficiência, integridade e transparência continuam a ser os pilares da atuação desta Autoridade onde o nível de competência e o rigor aumentam em paralelo com contextos cada vez mais complexos e exigentes.

## **Margarida Corrêa de Aguiar**

Presidente

# MISSÃO E VALORES DA ASF



## MISSÃO DA ASF

A ASF tem por missão assegurar o regular funcionamento do setor segurador e do setor dos fundos de pensões em Portugal, por forma a contribuir para a garantia da proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.

Esta missão é assegurada através da promoção da estabilidade e solidez financeira das entidades sob a sua supervisão, bem como da garantia da manutenção de elevados padrões de conduta por parte dos operadores (empresas de seguros e resseguros, entidades gestoras de fundos de pensões e mediadores).

Neste enquadramento, a ASF tem-se posicionado no sentido de manter um mercado segurador e um mercado de fundos de pensões eficiente e estável.



## VALORES

Na prossecução da sua missão a Autoridade rege-se por um conjunto de valores que orientam a definição e implementação das suas estratégias de atuação, nomeadamente:

- O primado do interesse público pela proteção e criação de mais valor público através da melhoria do funcionamento do mercado em benefício dos consumidores, das atividades dos operadores e da economia.
- A independência face ao Governo e ao mercado, no funcionamento e tomada de decisão.
- A responsabilidade na consideração do potencial impacto das suas decisões na estabilidade dos setores regulados e supervisionados e do sistema financeiro, atuando com fundamentação e consistência, proporcionalidade e prudência.
- A eficiência, qualidade e rigor na gestão eficiente dos recursos, na gestão por objetivos, na avaliação e monitorização do desempenho e resultados.

- A transparência e *accountability* na prestação de contas relativamente às atividades de regulação e supervisão com impacto sobre os consumidores e sobre as entidades reguladas e supervisionadas, no escrutínio público das decisões, na discussão pública de projetos de decisão e na divulgação pública de informação relevante sobre o mercado e o processo de supervisão prudencial e comportamental.

Também no âmbito das suas responsabilidades e atribuições à ASF está cometida, por legislação própria, a gestão do Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT) e do Fundo de Garantia Automóvel (FGA). A sua gestão é assegurada por Unidades de Apoio constituídas para e dedicadas a essa finalidade, através das quais a infraestrutura humana, logística e tecnológica da ASF, bem como a capacidade de gestão instalada que serve as atividades da Autoridade, promovem o bom funcionamento de ambos os Fundos e uma resposta adequada aos respetivos beneficiários.

# BALANÇO DE ATIVIDADES 2020

O ano de 2020 fica marcado pela eclosão da pandemia da Covid-19, com impactos profundos e transversais a todas as geografias e setores de atividade. Os setores supervisionados pela ASF, bem como a própria atividade da ASF não são, naturalmente, exceção.

De forma sumária apresentam-se, em seguida, os principais projetos e atividades definidos para 2020 (à luz do respetivo Plano de Atividades) identificando também outros que, não estando inicialmente previstos, exigiram a resposta ágil e adequada da Autoridade (sobretudo em resposta aos impactos da pandemia).

- Desenvolvimento do modelo integrado de supervisão;
- Alteração do acesso e configuração do Portal do Consumidor (PdC), procedendo ainda à alteração do sistema de gestão de reclamações e de pedidos de esclarecimento;
- Modernização digital da Autoridade;
- Reforço dos pilares regulatórios do setor segurador e do setor dos fundos de pensões;
- Transposição da designada Diretiva IORP II;
- Adaptação do Plano de Contas das Empresas de Seguros (PCES) à Norma Internacional de Relato Financeiro (IFRS) 17;
- Realização do exercício europeu de *Holistic Impact Assessment* (HIA);
- Consolidação do novo Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, nomeadamente através do acompanhamento específico a um conjunto de deveres de acesso e exercício;
- Emissão da Norma Regulamentar n.º 3/2020-R, de 12 de maio, que regula a prestação inicial de informação pelas associações mutualistas abrangidas pelo regime transitório de supervisão;
- Valorização da cooperação institucional, quer a nível nacional, quer a nível internacional em dimensões diversas.

# PRIORIDADES PARA 2021

A ASF pretende continuar a prossecução da sua estratégia alicerçada num conjunto de princípios base específicos que têm em conta não só o contexto externo da ASF, enquanto entidade reguladora e supervisora, mas também as suas especificidades internas relacionadas com o estado atual da organização.

Assim, em 2021, a ASF continuará o processo de recuperação e consolidação da sua posição de referência no mercado. Para tal pretende dar passos significativos ao nível da definição de um modelo integrado de supervisão, realizar procedimentos de *fine tuning* de práticas de supervisão por comparação com outras congéneres europeias, munir-se de competências e recursos adequados aos novos desafios e riscos emergentes, bem como organizar-se internamente apostando numa cultura de partilha e transparência assente em princípios e valores que lhe permitam afirmar-se no mercado como Autoridade de referência.

## Prioridades 2021



Figura 1

# OBJETIVOS 2021

## ATIVIDADES CORE

### Cooperação e Relacionamento Institucional

No contexto nacional, a ASF, ao abrigo das atribuições e competências estatutárias, mantém uma interação institucional de cooperação com diferentes entidades nacionais com o fundamento na necessidade ou conveniência para a prossecução das suas atribuições, nas matérias referentes ao exercício das suas funções e nos assuntos de interesse comum e, em especial, com as autoridades de supervisão do setor financeiro, bem como, no exercício de funções de apoio técnico e de consulta à Assembleia da República e ao Governo. Destaca-se a participação da ASF no Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) que prossegue funções de coordenação entre as autoridades de supervisão do sistema financeiro e atividades financeiras e funções consultivas no contexto da definição e execução da política macroprudencial para o sistema financeiro nacional.

Há que destacar ainda o forte envolvimento da ASF nos trabalhos da *European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA), através da participação em vários grupos de trabalho, em níveis distintos e abrangendo temáticas diversas com relevância para os setores supervisionados pela ASF<sup>3</sup>, bem como no acompanhamento das discussões ao nível do *European Systemic Risk Board* (ESRB), *International Association of Insurance Supervisors* (IAIS) e Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) com relevância para os setores supervisionados pela ASF.

### Modernização Digital

Foco e determinação para o desenvolvimento e aprofundamento do Programa de Modernização Digital ASF/SAMA<sup>4</sup>. Este projeto pretende, por um lado, reforçar a capacidade de análise da informação de uma forma integrada e transversal (vertente da supervisão e da comunicação

---

<sup>3</sup> Em relação ao ano 2021, há a salientar várias iniciativas no plano regulatório e de supervisão, com um foco crescente na área da supervisão comportamental, os desenvolvimentos na área da estabilidade financeira, que irão incluir a realização de um exercício de *stress test* europeu ao setor segurador, bem como trabalhos na área da digitalização.

<sup>4</sup> Para o financiamento deste programa a ASF recorreu a fundos comunitários no âmbito do Programa Operacional de Competitividade e Internacionalização designado por COMPETE 2020 onde se encontra incluído o instrumento SAMA (Sistema de Apoio à transformação digital da Administração Pública).

– SAMA 1) e, por outro lado, reforçar os mecanismos e procedimentos de boa gestão da Autoridade (vertente da gestão administrativa – SAMA 2) estando prevista uma outra candidatura no âmbito dos Fundos (FAT e FGA) por si geridos.

## Modelo Integrado de Supervisão

Do ponto de vista da supervisão comportamental torna-se necessário ajustar o processo de supervisão, alinhando-o com as melhores práticas internacionais, colocando um maior foco na supervisão de atividades (produtos e canais, por exemplo), nas análises temáticas e no seu sistema de governação.

Já a supervisão prudencial baseia-se numa abordagem orientada para os riscos, encontrando-se as prioridades de supervisão focadas nos operadores que representam os maiores riscos para o mercado e, designadamente, para o objetivo principal da supervisão que é a proteção dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários.

A ASF deverá privilegiar uma abordagem holística das entidades supervisionadas, não só nas análises *off-site* que efetua regularmente, mas também através de ações de supervisão multidisciplinares, permitindo levar a cabo avaliações integradas dos riscos.

No que respeita à interação entre as vertentes prudencial e comportamental, a ASF pretende desenvolver instrumentos que assegurem uma maior integração das duas áreas de supervisão, através da partilha de informação e da realização de análises que permitam uma visão integrada dos riscos, respeitando a sua autonomia e as suas especificidades.

É assumido pela ASF que uma supervisão eficaz deve assentar num modelo de avaliação integrada de riscos que pondera objetivos de supervisão prudencial e de supervisão comportamental que a experiência diz que podem ser por vezes conflitantes. Assim, a partilha de informação numa base sistemática dos planos de supervisão e das principais conclusões que decorrem das ações levadas a cabo em ambas as dimensões – prudencial e comportamental - é essencial.

O modelo integrado de supervisão da ASF tem vindo a ser desenvolvido com recurso a um conjunto de ferramentas informáticas, que viabilizam o tratamento e a análise de informação. Considerando a evolução digital a que se tem assistido, bem como a crescente complexidade e interação (entre riscos e entre setores), a ASF reconhece a necessidade de reforçar o seu modelo de supervisão.

Este reforço será feito através de uma maior integração entre as várias vertentes e perspetivas, ao mesmo tempo que se intensifica a utilização das novas tecnologias, por forma a permitir um conhecimento mais abrangente, detalhado, integrado, rápido e transversal dos riscos e das realidades prudenciais e comportamentais das entidades supervisionadas, e uma avaliação atualizada das tendências de mercado, seja em termos da oferta de produtos e dos canais de distribuição, seja dos principais riscos, atuais ou emergentes, a que ambos os setores se encontram expostos.

## Modelo de Governação dos Supervisionados

É importante assegurar que se encontram implementados sistemas de governação robustos, adequados à dimensão, complexidade e natureza dos riscos. Nesse sentido, uma das prioridades identificadas pela ASF passa pela estruturação da governação dos operadores em matéria de conduta de mercado (em complemento das áreas já regulamentadas), com responsabilidade direta atribuída ao mais alto nível, prevendo-se a realização de auditorias regulares e independentes sobre a matéria e a divulgação pública de informação relevante sobre este tema.

Adicionalmente, entende-se também necessário reforçar o modelo de supervisão do sistema de governação das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões, quer na vertente formal (estrutura, modelo de governo e requisitos de qualificação e idoneidade) quer na vertente prática (implementação e efetivo exercício das funções e competências), incorporando as alterações legais e as melhores práticas de supervisão, e promovendo e implementando mecanismos e práticas de supervisão prospetivas, proporcionais, consistentes e assertivas.

## Supervisão Macroprudencial

A ASF tem vindo a densificar gradualmente o *framework* de avaliação de riscos dos setores supervisionados na perspetiva macroprudencial.

Em 2021, prosseguir-se-á a produção regular de publicações na área dos riscos e estabilidade financeira, que serão alvo de melhoramentos, tanto ao nível dos seus conteúdos como da sua apresentação com o intuito de facilitar a sua compreensão e as tornar mais apelativas ao público-alvo. Em complemento será ainda introduzido – estando em curso o seu desenvolvimento – o “Painel de Riscos do Setor de Fundos de Pensões”.

Está prevista a realização regular de exercícios de *stress test*, que permitem obter uma visão da resiliência – de cada operador e do setor como um todo – a cenários adversos, mas plausíveis e consistentes com os desafios macroeconómicos e setoriais colocados em cada momento. Pretende-se ainda desenvolver estudos visando a integração progressiva no *framework* de supervisão e de regulação de alguns dos principais temas da atualidade, como sejam os riscos cibernéticos, as finanças sustentáveis e as medidas para redução do *protection gap* na cobertura de riscos catastróficos.

Por fim, serão também alvo de análise os requisitos quantitativos aplicáveis à avaliação e ao financiamento dos fundos de pensões, procurando-se o reforço da sua sensibilidade aos riscos efetivamente incorridos.

## Supervisão Prudencial

A ASF reconhece a importância de adaptar o modelo de supervisão aos novos riscos e modelos de negócio por forma a dar a melhor resposta ao mercado, respondendo às expectativas e necessidades do consumidor onde se destacam:

- A digitalização da economia e da sociedade que implica a emergência de novos modelos de negócio, novos riscos, novos produtos, novos mercados, novos processos, novos parceiros e novos processos de armazenamento e tratamento de grandes volumes de dados;
- O aumento da esperança de vida, associado ao desenvolvimento económico e aos avanços médicos na prevenção, diagnóstico e tratamento, que tem vindo a acarretar novos desafios ao setor segurador e ao setor dos fundos de pensões que importa acompanhar;
- A persistência das baixas taxas de juro e a instabilidade dos mercados financeiros que, acentuadas pela pandemia da Covid-19, mantêm as preocupações no negócio vida tradicional e no mercado de fundos de pensões;
- Os riscos cibernéticos que têm vindo a marcar cada vez mais a agenda de gestão de riscos das organizações, devem ser incorporados na gestão de risco operacional de todas as entidades;
- O financiamento sustentável, em que o setor segurador e o setor dos fundos de pensões são atores principais, seja (i) na canalização de fundos para projetos de transformação da economia e da sociedade, no seu papel de investidor institucional, seja (ii) na disponibilização de produtos adaptados a uma nova realidade com riscos de mutação acelerada;
- O *protection gap* que tem vindo a ganhar crescente protagonismo intensificando as discussões em torno de soluções de resiliência partilhadas, incluindo na vertente de mecanismos público-privados para fazer face aos riscos de *insurability* e *affordability*.

É identificada a necessidade de rever os modelos de avaliação de risco numa lógica de avaliação integrada respeitando as diferentes perspetivas e aproveitando sinergias de conhecimento e partilha, assim como a necessidade de preparar o setor segurador e o setor dos fundos de pensões e adaptar o modelo de supervisão às alterações legais em curso (contabilísticas, Solvência II, *Pan-European Personal Pension Product* (PEPP), regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões, entre outras).

## Supervisão Comportamental

Uma das prioridades da ASF em matéria de supervisão comportamental passa por ajustar o processo de supervisão, tendo como referencial as melhores práticas internacionais, numa ótica de modelo de negócio e ciclo de vida do produto com uma análise integrada da política de conceção e aprovação de produtos (*Product Oversight & Governance*) e do respetivo modelo de negócio. Também os modelos de risco utilizados deverão ser reajustados em função da evolução dos setores supervisionados e da disponibilidade de informação recolhida periódica e automaticamente, alimentando um conjunto de indicadores da atividade.

Salienta-se o acompanhamento especial do seguro de doença tendo em consideração não apenas o seu crescimento em produção, mas também o seu inegável impacto social, que ganhou ainda mais importância durante a pandemia da Covid-19.

Com o objetivo de incrementar os níveis de transparência em geral, a ASF entende ser necessário divulgar informação ao consumidor sobre diversos aspetos da *performance* dos operadores supervisionados.

É também fundamental que os operadores divulguem as estruturas de conduta de mercado que colocam à disposição dos consumidores. Para além das iniciativas que visam potenciar a divulgação de informação adequada, a ASF irá reforçar o acompanhamento do exercício das funções do provedor do cliente e do provedor dos participantes e beneficiários fazendo um *follow-up* das situações em que existam alterações de procedimentos decorrentes de recomendações emitidas.

No âmbito da distribuição de seguros e resseguros prosseguir-se-á com a monitorização das alterações e inovações decorrentes do regime jurídico da distribuição de seguros e resseguros, do qual se destacam as regras em relação aos deveres de informação aos consumidores, de formação dos distribuidores e de conduta bem como os requisitos adicionais de organização e reporte.

Na perspetiva da comercialização à distância, a ASF intensificará a avaliação do conteúdo dos sítios dos operadores na Internet, através de uma análise mais regular aos mesmos, bem como implementará um sistema de supervisão de contratação *on-line* com vista ao reforço da proteção dos consumidores neste tipo de subscrição.

No âmbito da monitorização da publicidade, e tendo presentes as condições impostas e as consequências provocadas pela atual pandemia da Covid-19, a ASF irá estar particularmente atenta à promoção e comercialização de produtos com coberturas específicas ligadas à doença, por forma a garantir o pleno funcionamento do mercado no âmbito das suas atribuições.

## Vertente Regulatória

A ASF continuará a prestar apoio técnico e de consultoria à Assembleia da República e ao Governo no âmbito dos processos legislativos nacionais em matérias relativas aos setores de atividade sob a sua supervisão (destaque dado à revisão do Decreto-Lei relativo ao regime do Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel (SORCA), à operacionalização do Regulamento relativo ao PEPP e à transposição da Diretiva que irá introduzir alterações à Diretiva relativa à Solvência II.

No processo de consolidação dos pilares regulatórios do setor segurador e do setor dos fundos de pensões e no domínio das competências regulamentares próprias, a ASF planeia continuar os trabalhos de conclusão dos processos de regulamentação do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora e prosseguir a regulamentação do regime jurídico da constituição e funcionamento dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras.

Serão reforçados os instrumentos de avaliação de impacto regulatório e ponderada a utilização de reflexões provenientes das finanças comportamentais.

Pretende-se em 2021 aprofundar a implementação da nova metodologia para a política regulatória definida pela ASF, caracterizada pela maior divisão de responsabilidades procedimentais entre as áreas funcionais.

## Vertente Jurídica e Sancionatória

Tendo presente o objetivo de reforço da integridade do mercado, a ASF irá intensificar a atividade contraordenacional canalizando os recursos existentes para a recuperação

de pendências, para a punição dos ilícitos mais significativos, incluindo, designadamente, os decorrentes da violação de regras de *governance*, e para a reorganização do processo sancionatório, tendo em vista a robustez da credibilidade e da autoridade da ASF e a melhoria do funcionamento dos operadores.

No que concerne à matéria da prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (BCFT), e também de uma forma integrada, a ASF pretende reforçar e aperfeiçoar os mecanismos regulatórios e as regras e procedimentos de supervisão aplicáveis.

## Proteção do Consumidor

O apoio ao consumidor continua também a merecer um especial cuidado por parte da ASF, na medida em que é objetivo prioritário da sua atuação o reforço da proteção do consumidor de seguros e fundos de pensões, designadamente através da melhoria da qualidade dos serviços que lhe são prestados, quer pelos operadores, ao nível das suas estruturas de governação, quer por esta Autoridade.

Com vista a melhorar o sistema de gestão de reclamações e de pedidos de esclarecimento, a ASF tem vindo a desenvolver um conjunto de atividades relacionadas com a qualidade da informação prestada aos consumidores, bem como ao tratamento das reclamações e dos pedidos de esclarecimento apresentados, designadamente com a adequação de procedimentos e melhoria dos sistemas de tratamento daquelas solicitações<sup>5</sup>.

Adicionalmente destaca-se também a aposta no novo Portal do Consumidor enquanto plataforma de transmissão de informação relevante e adequada às atuais exigências do utilizador.

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

---

<sup>5</sup> Alteração do paradigma na gestão de reclamações e introdução de uma maior disciplina na apresentação de reclamações à ASF, regulamentando o papel e a intervenção das diversas partes no processo, privilegiando a apresentação da reclamação, em primeira instância, ao respetivo operador.

## RECURSOS E COMPETÊNCIAS

### Organização interna e modelo de governação

A ASF continua a encetar esforços de aperfeiçoamento e fortalecimento do seu modelo de governação interno assente numa cultura organizacional apoiada em boas práticas e ações alinhadas com os seus valores. Para tal, salienta-se a primazia à observância das regras de ética e de conduta, bem como aos trabalhos a realizar no âmbito da auditoria interna, da gestão de risco, do planeamento e controlo, da proteção de dados e de *compliance*.

A ASF continuará a preocupar-se com a aposta no desenvolvimento de uma cultura organizacional assente na partilha de informação e conhecimento, procurando otimizar os recursos que tem à sua disposição e minimizar os desperdícios.

### Desenvolvimento Sustentável

A ASF prosseguirá o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, assumido no Plano de Atividades de 2020. Neste contexto, será adotado um programa de desenvolvimento sustentável com o foco na promoção de uma cultura interna que valorize a participação ativa dos Colaboradores na definição e implementação de medidas amigas do ambiente, na prática de comportamentos sustentáveis na utilização dos recursos e na interação com a comunidade próxima da Autoridade através de ações que contribuam para a coesão organizacional e social e valorizem as dimensões institucional, profissional e pessoal.

### Recursos Humanos e Talento

A contínua aposta na valorização dos Colaboradores obriga à implementação de um conjunto de práticas que contribuam de forma efetiva para o desenvolvimento, motivação e retenção do quadro de pessoal da ASF. Neste âmbito, destaca-se a aposta na realização de planos de formação que acolham as necessidades de desenvolvimento individuais, nas vertentes digital, técnica, de gestão, comportamental e também de investimento em estudos académicos. A estreita relação com instituições do ensino superior constitui uma oportunidade para a ASF promover a sua missão e atrair e reter talentos.

## Tecnologia e Sistemas de Informação

Os sistemas de informação e a modernização tecnológica demonstram a aposta da ASF na importância e relevância dos mesmos para a prossecução da sua estratégia, nomeadamente no que ao acompanhamento da evolução do mercado diz respeito, por forma a dar uma resposta adequada aos desafios e necessidades emergentes.

O exercício de 2021 passará por ser uma afirmação desta tendência com a concretização de algumas fases do Programa de Modernização Digital ASF/ SAMA, que abrange a vertente da supervisão e da comunicação e a vertente da gestão administrativa.

## Comunicação

A comunicação mantém-se como uma ferramenta estratégica nas vertentes interna e externa.

No plano interno, as atividades a desenvolver têm por objetivo reforçar a participação dos Colaboradores na vida da organização, melhorar os canais e os circuitos de comunicação, a partilha de informação relevante e o desenvolvimento de uma cultura organizacional alicerçada nos valores e na missão da ASF.

No plano externo, as prioridades da atuação passam pela promoção do conhecimento e competências existentes na organização, bem como pela partilha de informação da Autoridade e da sua missão que sejam relevantes para o mercado.





**ASF**  
Autoridade de Supervisão  
de Seguros e Fundos de Pensões