

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RRSCOM

Relatório de Regulação e Supervisão
da Conduta de Mercado

2022

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

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: 2023

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 | 2022

Lisboa, 2023



Índice

7	Índice de gráficos
12	Índice de figuras
13	Índice de quadros
17	Glossário
19	Mensagem de Apresentação
23	Sumário Executivo
31	<i>Executive Summary</i>

37 Em análise | Política de concepção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões

39	1.	Relevância do tema
41	2.	Principais desenvolvimentos legais
46	3.	Requisitos de uma política de concepção e aprovação dos produtos de seguros e de fundos de pensões: dos desenvolvimentos legais à prática dos requisitos
49	4.	Competências de supervisão
51	4.1	Planeamento da supervisão comportamental com base nos riscos de conduta ao longo do ciclo de vida do produto
53	4.2	Ações de supervisão no âmbito da política de concepção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões abertos de adesão individual
56	5.	Desafios

57 Fórum ASF para a Conduta de Mercado

61 I. Tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões em 2022

63	1.	Produtos de seguros e de fundos de pensões
63	1.1	Seguros Vida Ligados
66	1.2	Seguros Vida Temporários

70	1.3	Seguros de Acidentes Pessoais
72	1.4	Fundos de Pensões
76	2.	Inflação
77	3.	Catástrofes naturais e outros riscos sistêmicos
78	4.	Envelhecimento da população
80	5.	Finanças sustentáveis
83	6.	Digitalização

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

89	1.	Atividade regulatória
89	1.1	Regulamentação da ASF
89	1.1.1	Normas Regulamentares
91	1.1.2	Iniciativas de <i>soft law</i>
93	1.1.3	Consultas Públicas
94	2.	Entendimentos em matéria de conduta de mercado

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

97	1.	Atividade de supervisão comportamental
100	1.1	Supervisão <i>on-site</i>
103	1.2	Supervisão <i>off-site</i>
109	1.3	Principais matérias objeto da atividade de supervisão em 2022
109	1.3.1	Seguros
120	1.3.2	Fundos de pensões
123	1.3.3	Mediação de seguros
129	1.3.4	Publicidade
134	1.3.5	Comercialização à distância e novos canais

135	2.	Cursos de distribuição de seguros
136	2.1	Cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros
142	2.2	Cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada previstas no RJDSR
144	2.3	Análise global
145	2.4	Iniciativas no âmbito da formação para a distribuição de seguros
146	3.	<i>Enforcement</i>
146	3.1	Recomendações e determinações específicas
148	3.2	Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros
149	3.3	Exercício das competências sancionatórias

151 IV. Insurtech

159 V. Análise aos processos de reclamação e outros serviços de apoio ao consumidor

161	1.	Reclamações
161	1.1	Reclamações analisadas
162	1.2	Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações pela ASF
165	1.3	Evolução do número de reclamações analisadas pela ASF
166	1.3.1	Reclamações analisadas por tipologia de processo e via de receção
167	1.3.2	Distribuição das reclamações analisadas por ramos e matérias objeto de reclamação
170	1.3.3	Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante
171	1.3.4	Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador
171	1.3.5	Desfecho dos processos de reclamação
172	2.	Informação reportada sobre as reclamações apreciadas pelas empresas de seguros e fundos de pensões
172	2.1	Empresas de seguros
179	2.2	Entidades gestoras de fundos de pensões

181	3.	Distribuição das reclamações por operador
187	4.	Outros serviços de apoio ao consumidor
187	4.1	Resposta a pedidos de informação e esclarecimentos escritos
190	4.2	Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial)
194	4.3	Informações sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização
195	4.4	Colocação do seguro automóvel
195	4.5	Pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros

199 VI. Intervenção dos Provedores

201	1.	Enquadramento
203	2.	Intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e recomendações emitidas
211	3.	Intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos e recomendações emitidas

213 VII. Formação financeira e comunicação com o consumidor

215	1.	Principais iniciativas no âmbito da formação financeira
220	2.	Portal do Consumidor
220	2.1	Dados gerais
221	2.2	Acessos e Consultas
224	3.	Outras plataformas digitais
224	3.1	Aplicações móveis ASF
224	3.2	Redes sociais

227 VIII. Desenvolvimentos em curso e desafios futuros

Índice de gráficos

- 64 **Gráfico 1** - Evolução da produção de seguros ligados | Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS | 2018 - 2022 e março 2023
- 64 **Gráfico 2** - Seguros Financeiros | Evolução da produção e dos vencimentos | Empresas de seguros nacionais | 2018 - 2022
- 65 **Gráfico 3** - Seguros ligados | Rácios de rendibilidade e de comissionamento | Empresas de seguros | 2018 - 2022
- 66 **Gráfico 4** - Seguros ligados | Taxa de resgate | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022
- 67 **Gráfico 5** - Evolução da produção de seguros temporários | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022
- 68 **Gráfico 6** - Seguros temporários | Evolução do peso dos seguros de grupo contributivos | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022
- 69 **Gráfico 7** - Seguros temporários | Evolução do rácio dos custos com sinistros sobre a produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022
- 71 **Gráfico 8** - Seguros de acidentes pessoais | Evolução da produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022
- 71 **Gráfico 9** - Seguros de acidentes pessoais | Evolução do rácio dos custos com sinistros sobre a produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022; Seguros de acidentes pessoais | Evolução da percentagem de sinistros encerrados sem pagamento
- 72 **Gráfico 10** - Seguros de acidentes pessoais | Evolução do rácio de sinistralidade, rácio de despesas e do rácio combinado líquido de resseguro cedido | Empresas de seguros nacionais | 2018 - 2022
- 73 **Gráfico 11** - Evolução do número de participantes e beneficiários por tipo de plano | 2018 - 2022
- 73 **Gráfico 12** - Evolução do montante de contribuições para os fundos de pensões por tipo de plano | 2018 - 2022
- 74 **Gráfico 13** - Evolução do património dos fundos de pensões por tipo de plano | 2018 - 2022 e março 2023
- 75 **Gráfico 14** - Evolução do rácio de comissionamento nos planos profissionais - CD e nos planos individuais | 2018 - 2022

- 75 **Gráfico 15** – Evolução do rácio de rendibilidade nos planos profissionais – CD e nos planos individuais | 2018 - 2022
- 78 **Gráfico 16** – Esperança de vida à nascença
- 79 **Gráfico 17** – Evolução do rácio de dependência | 2011 – 2022
- 84 **Gráfico 18** – Impacto da utilização das ferramentas de tratamento e análise de grande volume de dados na cadeia de valor das empresas de seguros
- 85 **Gráfico 19** – Parcerias tecnológicas estabelecidas com outras entidades
- 100 **Gráfico 20** – Áreas da supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões | 2022
- 101 **Gráfico 21** – Ações de supervisão *on-site* por método – Seguros e fundos de pensões | 2021 - 2022
- 103 **Gráfico 22** – Distribuição das ações de supervisão *on-site* por método – Mediação de Seguros | 2021 - 2022
- 104 **Gráfico 23** – Áreas da supervisão *on-site* – Seguros e fundos de pensões | 2022
- 106 **Gráfico 24** – Origem das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões | 2021 - 2022
- 108 **Gráfico 25** – Origem das ações de supervisão *off-site* da mediação de seguros | 2021 - 2022
- 118 **Gráfico 26** – Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2022
- 119 **Gráfico 27** – Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2022
- 120 **Gráfico 28** – Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2022
- 125 **Gráfico 29** – Número de mediadores que reportaram PDEDS no total de mediadores ativos
- 125 **Gráfico 30** – Distribuição do n.º de PDEDS reportadas pelos distribuidores de seguros
- 126 **Gráfico 31** – Número de mediadores com reclamações no total de mediadores-alvo do reporte
- 126 **Gráfico 32** – Número de mediadores com reclamações respondidas no período em referência (por tipos de resposta) vs. sem reclamações
- 127 **Gráfico 33** – Prazos médios de resposta a reclamações pelos mediadores
- 128 **Gráfico 34** – Número de mediadores que reportaram mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório no total de mediadores ativos a 31 de dezembro de 2021

- 128 **Gráfico 35** - Número de mediadores que reportaram entidades excluídas no total de mediadores ativos
- 130 **Gráfico 36** - Evolução dos anúncios monitorizados | 2020 - 2022
- 132 **Gráfico 37** - Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões | 2022
- 136 **Gráfico 38** - Número de ações de formação realizadas nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2022
- 138 **Gráfico 39** - Percentagem de formandos aprovados, reprovados e desistentes | 2020 - 2022
- 138 **Gráfico 40** - Número de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros | 2020 - 2022
- 139 **Gráfico 41** - Percentagem de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros | 2022
- 141 **Gráfico 42** - Número de formandos aprovados nos vários ramos de atividade | 2020 - 2022
- 142 **Gráfico 43** - 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 - 2022
- 144 **Gráfico 44** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nos vários ramos | 2020 - 2022
- 145 **Gráfico 45** - 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 | 2020 - 2022
- 166 **Gráfico 46** - Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através dos Livros de Reclamações | 2022
- 167 **Gráfico 47** - Meio / Via de receção das reclamações analisadas pela ASF e das recebidas através dos Livros de Reclamações | 2022
- 167 **Gráfico 48** - Distribuição das reclamações analisadas por matéria objeto de reclamação | 2022
- 168 **Gráfico 49** - Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações analisadas | 2022
- 170 **Gráfico 50** - Distribuição das matérias objeto de análise por ramo de seguro / produto | 2022
- 170 **Gráfico 51** - Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante | 2022
- 171 **Gráfico 52** - Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador | 2022

- 172 **Gráfico 53** - Sentido do desfecho dos processos analisados e concluídos | Resposta favorável / desfavorável com justificação legal ou contratual | 2022
- 173 **Gráfico 54** - Reclamações apreciadas por ramos | 2021 – 2022
- 182 **Gráfico 55** - Reclamações apresentadas aos operadores
- 182 **Gráfico 56** - Reclamações dos ramos Não Vida apresentadas aos operadores | 2022
- 183 **Gráfico 57** - Rácio reclamações abertas Seguro Automóvel / média UR (1 000 veículos seguros) | 2022
- 184 **Gráfico 58** - Rácio reclamações abertas Seguro de Doença / média UR (1 000 pessoas seguras) | 2022
- 185 **Gráfico 59** - Rácio reclamações abertas Seguro de Assistência / média UR (1 000 contratos) | 2022
- 186 **Gráfico 60** - Rácio reclamações abertas Seguro de Incêndio e Outros Danos / média UR (1 000 locais de risco) | 2022
- 187 **Gráfico 61** - Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos abertos e analisados) | 2021-2022
- 188 **Gráfico 62** - Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados | 2022
- 190 **Gráfico 63** - Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos analisados) | 2022
- 191 **Gráfico 64** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo de contacto | 2021 - 2022
- 193 **Gráfico 65** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por assunto | 2021 - 2022
- 193 **Gráfico 66** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo e natureza do utilizador | 2021
- 194 **Gráfico 67** - Pedidos de acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização | 2021 – 2022
- 195 **Gráfico 68** - Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel | 2020 - 2022
- 196 **Gráfico 69** - Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros | Divulgações e Informação (respostas técnicas) em 2022
- 196 **Gráfico 70** - Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros | Assunto das respostas – Informação | 2022

- 197 **Gráfico 71** - Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros - Informação
- 197 **Gráfico 72** - Origem dos pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros - Divulgações
- 204 **Gráfico 73** - Reclamações apreciadas por ramo | 2021 - 2022
- 221 **Gráfico 74** - Conteúdos e serviços do Portal do Consumidor | 2021 - 2022
- 222 **Gráfico 75** - Serviço de consulta - Base de Dados de Matrículas | 2021 - 2022
- 223 **Gráfico 76** - Restantes serviços de consulta | 2021 - 2022
- 223 **Gráfico 77** - Canais temáticos | 2021 - 2022

Índice de figuras

- 40 **Figura 1** - Síntese da análise apresentada
- 44 **Figura 2** - Cronologia do estabelecimento de uma política de conceção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões
- 46 **Figura 3** - Requisitos no âmbito da política de conceção e aprovação dos produtos de seguros e de fundos de pensões
- 50 **Figura 4** - Dimensões de uma abordagem integrada no âmbito da política de conceção e aprovação de produtos
- 55 **Figura 5** - Questões-chave por requisito numa lógica de interação entre fases do processo
- 164 **Figura 6** - Procedimento na gestão de processos de reclamação
- 225 **Figura 7** - Redes Sociais: síntese de informação
- 225 **Figura 8** - Informação digital | 2022

Índice de quadros

- 98 **Quadro 1** - Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões | 2021 – 2022
- 99 **Quadro 2** - Número de ações de supervisão – Mediação de seguros | 2021 – 2022
- 101 **Quadro 3** - Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2022
- 102 **Quadro 4** - Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2022
- 103 **Quadro 5** - Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros | 2022
- 105 **Quadro 6** - Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2022
- 107 **Quadro 7** - Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2022
- 115 **Quadro 8** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente materiais | 2020 – 2022
- 115 **Quadro 9** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente corporais | 2020 – 2022
- 115 **Quadro 10** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos materiais e corporais | 2020 – 2022
- 116 **Quadro 11** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos | 2020 – 2022
- 116 **Quadro 12** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistros | 2020 - 2022
- 123 **Quadro 13** - Origem dos factos que motivaram a intervenção da área de supervisão – Mediação de Seguros | 2022
- 131 **Quadro 14** - Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2021-2022
- 133 **Quadro 15** - Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2021-2022
- 133 **Quadro 16** - Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço | 2022

- 134 **Quadro 17** - Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria objeto de de análise | 2022
- 137 **Quadro 18** - Número de formandos aprovados, reprovados e desistentes nos cursos de formação inicial, por modalidade de ensino | 2020 - 2022
- 143 **Quadro 19** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2022
- 144 **Quadro 20** - Número de formandos que concluíram os cursos de conformação por tipo de curso | 2022
- 147 **Quadro 21** - Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões | 2021 - 2022
- 148 **Quadro 22** - Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros | 2021 - 2022
- 149 **Quadro 23** - Fundamentos das suspensões e cancelamentos | 2022
- 169 **Quadro 24** - Distribuição das reclamações analisadas por ramos de seguros - Segmentos de seguros com maior expressão | 2022
- 173 **Quadro 25** - Desfecho das reclamações apreciadas | 2021 - 2022
- 174 **Quadro 26** - Reclamações apreciadas por ramo - Ramos Não Vida | 2021 - 2022
- 175 **Quadro 27** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho - Ramos Não Vida | 2021 - 2022
- 175 **Quadro 28** - Reclamações apreciadas por motivo - Ramos Não Vida | 2021 - 2022
- 176 **Quadro 29** - Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho - Ramos Não Vida | 2021 - 2022
- 177 **Quadro 30** - Reclamações apreciadas por ramo - Ramo Vida | 2021 - 2022
- 177 **Quadro 31** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho - Ramo Vida | 2021 - 2022
- 178 **Quadro 32** - Reclamações apreciadas por motivo - Ramo Vida | 2021 - 2022
- 178 **Quadro 33** - Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho - Ramo Vida | 2021 - 2022
- 179 **Quadro 34** - Reclamações apreciadas por fundo / adesão - Fundos de Pensões | 2022
- 180 **Quadro 35** - Reclamações apreciadas por fundo / adesão e desfecho - Fundos de Pensões | 2022
- 181 **Quadro 36** - Reclamações apreciadas por motivo e desfecho - Fundos de Pensões | 2022
- 189 **Quadro 37** - Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados por ramo de seguro | 2022

- 192 **Quadro 38** - Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) - Distribuição por ramos de seguro | 2022
- 203 **Quadro 39** - Desfecho das reclamações apreciadas | 2021 - 2022
- 204 **Quadro 40** - Reclamações apreciadas por motivo | 2021 - 2022
- 205 **Quadro 41** - Reclamações apreciadas por ramo - Ramos Não Vida | 2021 - 2022
- 206 **Quadro 42** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho - Ramos Não Vida | 2021 - 2022
- 206 **Quadro 43** - Reclamações apreciadas por ramo - Ramo Vida | 2021 - 2022
- 207 **Quadro 44** - Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho | 2021 - 2022
- 211 **Quadro 45** - Desfecho das reclamações apreciadas | 2022

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
DIF	Documento de informação Fundamental
DIPS	Documento de Informação do Produto de Seguros
EBA	<i>European Banking Authority</i>
EEE	Espaço Económico Europeu
ED	Estratégia Digital
EFIF	<i>European Forum for Innovation for Facilitators</i>
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>
EGFP	Entidades gestoras de fundos de pensões
ESG	<i>Environmental, social and corporate governance</i>
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i>
FAT	Fundo de Acidentes de Trabalho
FGA	Fundo de Garantia Automóvel
IA	Inteligência artificial
INFE/OCDE	<i>International Network on Financial Education (OCDE)</i>
LPS	Livre Prestação de Serviços

Norma da Conduta de Mercado	Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 junho relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF
Norma do Reporte aplicável às empresas de seguros	Norma Regulamentar n.º 8/2016-R, de 16 de agosto, alterada pela Norma Regulamentar n.º 1/2018-R, de 11 de janeiro, pela Norma Regulamentar n.º 10/2020-R, de 3 de novembro, pela Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril, e pela Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PDEDS	Pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros
PEPP	<i>Pan-European Personal Pension Product</i>
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
POG	<i>Product Oversight & Governance</i>
PPE	Plano poupança educação
PPR	Plano poupança reforma
PPR/E	Plano poupança-reforma/educação
PRIIPs	<i>Packaged Retail and Insurance-based Investment Products</i> Produtos de investimento com base em seguros (PIBS)
RJASR	Regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro
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
RJFP	Regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho
RJSORCA	Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto
SFDR	<i>Sustainable Finance Disclosure Regulation</i>
UE	União Europeia
UPs	Unidades de participação
UR	Unidade de risco

Mensagem de Apresentação

O Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado (RRSCM) constitui um instrumento fundamental previsto nos Estatutos da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), destinado a divulgar as atividades que se enquadram no exercício das suas atribuições em matéria de conduta das entidades supervisionadas, dando ênfase à proteção dos consumidores de seguros e de fundos de pensões.

A 15.^a edição do presente Relatório considera o exercício da atividade da ASF em 2022 no que respeita à conduta de mercado, nas suas várias dimensões, quer ao nível da regulação, quer da monitorização dos operadores e dos produtos, incluindo o *enforcement*, quer ainda através da intervenção da ASF no sentido de promover a literacia financeira do consumidor.

No que se refere à estrutura do RRSCM 2022, é de assinalar que os conteúdos relativos às reclamações passam a ser apresentados num único capítulo que integra a análise das reclamações tratadas pela ASF, bem como a informação sobre as reclamações geridas e reportadas pelos operadores a esta Autoridade, constituindo uma inovação o reporte relativo aos fundos de pensões para o ano em referência. Este capítulo inclui também a análise relativa à distribuição das reclamações por entidade supervisionada, apresentando-se os respetivos *rankings* para os principais segmentos de negócio, como habitualmente.

Esta edição considera ainda a informação sobre a intervenção dos provedores de clientes, no caso da atividade seguradora, e dos provedores dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos, no caso da atividade de fundos de pensões, em capítulo autónomo, dando assim relevo a uma das estruturas de governação com um papel essencial e independente na proteção dos direitos dos consumidores, nomeadamente através da emissão de recomendações, quando consideradas necessárias, de alteração de procedimentos e práticas que podem trazer um impacto negativo para os consumidores de seguros e de fundos de pensões.

O RRSCM 2022 incorpora pela primeira vez uma análise detalhada de um tema específico em análise – a política de conceção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões –

matéria que, além de muito relevante em sede de supervisão comportamental, assume uma posição de destaque no aperfeiçoamento do instrumento de avaliação de riscos de conduta, implementado pela ASF em 2022, ao incluir a perspetiva de análise com base no ciclo de vida do produto, desde o seu desenho até à sua venda e distribuição.

Destaca-se, em 2022, a iniciativa do Conselho de Administração de constituição do Fórum ASF para a Conduta de Mercado, uma estrutura consultiva que integra entidades públicas com interesse e envolvimento nas matérias relacionadas com aquela matéria, individualidades reconhecidas pela sua competência e experiência, bem como associações que representam os consumidores e as várias categorias de entidades supervisionadas pela ASF. Com esta iniciativa, a ASF pretende reforçar e aperfeiçoar a atividade de regulação e de supervisão, mantendo um diálogo estreito e regular com estes diferentes *stakeholders*.

Dada a importância de observar a evolução das tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões, com vista a equacionar novas estratégias de intervenção e planeamento da atividade, esta edição do RRSCM dá continuidade àquela análise, sendo de destacar dois dos desafios mais relevantes que se colocam ao mercado e à sua supervisão numa abordagem de conduta de mercado: a digitalização e as finanças sustentáveis.

Da informação divulgada nesta edição, salienta-se, em termos regulatórios, a entrada em vigor da nova Norma da Conduta de Mercado, aplicável às empresas de seguros e às entidades gestoras de fundos de pensões, e que trata também o tratamento das reclamações pela ASF.

Esta norma regulamentar incorpora um capítulo relativo ao tratamento das reclamações pela ASF que veio estabelecer um conjunto de regras associadas ao dever de conduta daqueles operadores, bem como definir novos procedimentos de forma a garantir uma maior eficiência na gestão de reclamações, ao determinar, designadamente que as reclamações apresentadas a esta Autoridade devam ser analisadas previamente pelo operador.

Relativamente ao setor dos fundos de pensões, é ainda de destacar a publicação da Norma Regulamentar n.º 10/2022-R, de 2 de novembro, relativa às comissões de acompanhamento dos planos de pensões, tendo em consideração a necessidade de adaptar as regras de constituição e funcionamento das mesmas ao RJFP.

Salienta-se o Estudo da Poupança de Longo Prazo para a Reforma, realizado com base no inquérito feito à população portuguesa. Este projeto resultou de um acordo de cooperação estabelecido entre a ASF e a Universidade do Minho, tendo como principais objetivos: a caracterização da população que poupa para a reforma, incluindo comportamentos e hábitos de poupança de longo prazo; a avaliação dos conhecimentos sobre os regimes de reforma, incluindo

os relativos aos produtos financeiros de poupança de longo prazo; a avaliação das motivações para a poupança para a reforma; a avaliação da perceção relativa ao contexto institucional no que se refere à componente regulatória e de supervisão.

Finalmente, no âmbito da comunicação ao consumidor e da literacia financeira, destaca-se um conjunto de iniciativas e de novos projetos, designadamente a “Academia do Consumidor”, as campanhas “Não te deixes ir com a maré” (segurança digital) e “Saber + Poupança!” e, ainda, o lançamento do ASF Podcast.

Os desafios que se colocam à ASF no contexto da conduta de mercado, assumem especial atenção no planeamento estratégico definido por esta Autoridade. Com efeito, importa salientar a avaliação de forma preditiva dos potenciais riscos para os consumidores, em particular, os novos riscos inerentes à crescente digitalização e transformação tecnológica no processo de aquisição de produtos de seguros e de fundos de pensões, os desenvolvimentos necessários no âmbito das finanças sustentáveis e o impacto do fenómeno sociodemográfico do envelhecimento da população que se tem vindo a acentuar. É também muito relevante, pela sua importância, a organização estabelecida pelo sistema de governação das entidades supervisionadas.

Assim, consciente dos muitos desafios que se colocam no âmbito da sua missão e atividade, a ASF está empenhada em dar continuidade ao trabalho realizado em defesa dos consumidores e de garantir a manutenção de elevados padrões de conduta por parte dos operadores.

Nos termos do artigo 23.º dos Estatutos da ASF, este Relatório mereceu a apreciação do Conselho Consultivo desta Autoridade, pelo que agradeço os valiosos contributos recebidos dos seus Membros.

Para terminar, gostaria de agradecer 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 do RRSCM 2022.

Margarida Corrêa de Aguiar

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



Sumário Executivo

Dando cumprimento ao previsto na 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 informação divulgada no RRSCM 2022 dá ênfase ao relacionamento entre operadores e tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e terceiros lesados.

A estrutura da presente publicação integra oito capítulos e apresenta algumas alterações face ao ano transato, de forma a acompanhar os desenvolvimentos e a evolução da atividade de conduta de mercado. Estas alterações visam, igualmente, reforçar a sua mais-valia para as entidades supervisionadas, bem como para todos os que beneficiam dos seus serviços, os consumidores.

Neste sentido, o capítulo sobre as reclamações passa a incluir tanto as reclamações tratadas pela ASF como as reportadas pelos operadores, com o objetivo de proporcionar uma análise mais alargada da informação disponível nessa matéria, à qual esta Autoridade tem vindo a prestar uma especial atenção.

Este relatório principia com um espaço dedicado à análise do tema **“Product Oversight & Governance”**, apresentando os requisitos que devem ser observados pelas entidades supervisionadas pela ASF, através da implementação de uma política de conceção e aprovação de produtos, bem como o impacto que a consideração desta abordagem representa no planeamento das atividades de supervisão comportamental.

A importância atribuída ao acompanhamento dos produtos ao longo do seu ciclo de vida, desde a sua conceção à sua comercialização, com o envolvimento das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões, permite acautelar possíveis situações negativas para os consumidores, no contexto da análise de riscos de produção, de distribuição e tendo também presentes os novos riscos emergentes.

Salienta-se, em ponto autónomo, a constituição do **Fórum ASF para a Conduta de Mercado**, estrutura consultiva instituída pela Autoridade que permite consubstanciar a perspetiva dos vários intervenientes envolvidos, com interesse naquela matéria, e com o objetivo de melhorar o processo de tomada de decisão da ASF no que respeita à concretização das suas competências no relacionamento com os consumidores.

No **primeiro capítulo** é partilhada informação sobre a evolução das tendências verificadas no setor segurador e no setor dos fundos de pensões durante o ano de 2022 e introduzidos novos indicadores em relação aos dados apresentados no relatório relativo a 2021, considerados com interesse para uma análise mais detalhada.

Para além da informação sobre os seguros de vida ligados, seguros de vida temporários, seguros de acidentes pessoais e sobre os fundos de pensões, é também apresentada informação sobre o impacto do envelhecimento da população, fenómeno que, não sendo novo, tem vindo a acentuar-se nos últimos anos.

É dedicada uma atenção especial à digitalização e às finanças sustentáveis, enquanto tendências que passaram a ser parte integrante das preocupações no plano da conduta de mercado, dada a sua pertinência e atualidade.

No âmbito da digitalização, destaca-se o aumento esperado nos serviços disponibilizados pelos operadores aos consumidores, a relevância dos riscos cibernéticos e o uso de ferramentas de análise e tratamento de um grande volume de dados (BDA) por parte das entidades supervisionadas, análise desenvolvida com base no inquérito realizado aos operadores sobre o contexto digital, referente ao período de 2021. A propósito da digitalização, considera-se ainda pertinente enquadrar o tema à luz dos desenvolvimentos a nível internacional, designadamente no âmbito dos trabalhos da EIOPA.

Por seu turno, a promoção das finanças sustentáveis e o combate às alterações climáticas assume especial importância quando abordadas as tendências económicas e sociais atuais e o relacionamento entre os consumidores e as entidades que disponibilizam serviços financeiros. Com base nas suas atribuições de supervisão, a ASF tem vindo a dar sequência, designadamente, à verificação do cumprimento dos deveres previstos nos regimes aprovados a nível europeu, em particular, o Regulamento (UE) 2019/2088, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros. Esta Autoridade encontra-se atenta às evoluções regulatórias relevantes a nível europeu, em paralelo com os trabalhos nas estruturas da EIOPA em matéria de ecobranqueamento (também designado *greenwashing*).

A atividade regulatória e os entendimentos em matéria de conduta de mercado são apresentados no **segundo capítulo**. Neste âmbito, destaca-se a publicação da Norma da Conduta de Mercado, que abarca também o tratamento das reclamações pela ASF, e que introduz novos deveres para a atividade de gestão de fundos de pensões, bem como os procedimentos aplicados à gestão de reclamações pelos operadores. Cumpre igualmente realçar a entrada em vigor da norma regulamentar relativa às comissões de acompanhamento dos planos de pensões. No âmbito da atividade regulatória com impacto em matérias relacionadas com a conduta de mercado, foram emitidas cinco cartas-circulares, 12 circulares e 13 processos de consulta pública sobre normas regulamentares, circulares e orientações.

O **terceiro capítulo** é dedicado à atividade de supervisão e *enforcement* da conduta de mercado. Em 2022, assistiu-se a um retomar gradual das ações *on-site*, depois de ultrapassados os constrangimentos impostos pela situação pandémica. A ASF realizou 5 866 ações inspetivas (2021: 2 092)¹, que incidiram sobre assuntos relacionados com seguros, fundos de pensões e mediação de seguros. Adicionalmente foram também realizadas ações às entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF.

Em relação aos temas que merecem destaque no âmbito das ações de supervisão dirigidas às empresas de seguros e às entidades gestoras de fundos de pensões, salienta-se a análise aos DIFs notificados relativamente aos produtos de seguros designados como PRIIPs, os procedimentos adotados pelos operadores no quadro da prevenção de crimes relativos ao BCFT e as divulgações obrigatórias previstas para as entidades supervisionadas, designadamente no que se refere à regularização de sinistros automóvel.

É, ainda, de assinalar, a monitorização das matérias no âmbito do sistema de governação implementado pelos operadores relativamente à conduta de mercado e às comissões de acompanhamento.

No que concerne à supervisão da mediação de seguros evidencia-se a informação que teve origem nos inquéritos e estudos de mercado e a verificação dos reportes obrigatórios, aplicados a partir de 2022, que se encontram previstos na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, relativa aos deveres decorrentes do RJDSR, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro.

¹ Os números referentes ao período homólogo podem ser consultados no RRSCM 2021, disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/5DC992B5-BFA0-4D8F-8A49-AD7ED27C9FFC.htm>

Tendo em conta a monitorização sistemática da ASF à publicidade, foram analisados 775 anúncios (2021: 828), tendo sido observados 12 anúncios irregulares e 33 situações em que foram identificadas situações com irregularidades.

Em comparação com o período homólogo, manteve-se o número de entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (14), sendo que, no entanto, apenas sete realizaram ações de formação durante o ano.

Em 2022 realizaram-se 684 ações de formação neste âmbito (2021: 575), sendo que a totalidade das ações foi concretizada através da modalidade de *e-learning*.

Ao nível dos 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, em 2022, assistiu-se a uma diminuição muito acentuada no número de formandos que concluíram este tipo de cursos, por ser cada vez mais residual a necessidade dos distribuidores de seguros e de resseguros frequentarem cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada (2021: 9 290; 2022: 1 121).

A par das ações de supervisão, esta Autoridade realiza atividades de *enforcement*, designadamente através da emissão de recomendações e determinações específicas e a suspensão ou cancelamento de registo de mediação de seguros. Neste âmbito, a ASF emitiu 90 recomendações (2021: 367) e 2 509 determinações específicas (2021: 665). Foram também realizadas 400 suspensões (2021: 558) e 2 541 cancelamentos (2021: 4 560) de registos de mediadores de seguros. Com impacto no registo dos mediadores junto da ASF, esta Autoridade notificou 3 154 mediadores, no final de 2021 e 1 489 mediadores, em 2022, por irregularidades que comprometiam o cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, diligências que permitiram a regularização de 4 060 situações de incumprimento.

Relativamente às competências sancionatórias, a ASF instaurou 14 autos de contraordenação, por infrações à legislação aplicável no setor segurador e no setor dos fundos de pensões, tendo encerrado 29, transitando para o ano de 2023, 119 processos.

No que respeita ao **quarto capítulo** são partilhados os conteúdos que consideram o uso de tecnologias de informação e comunicação no âmbito dos seguros, denominado de *Insurtech*, onde se apresenta a participação da ASF em *fora* e iniciativas, quer ao nível nacional, através da colaboração, designadamente no Grupo de Trabalho sobre Inovação Financeira Tecnológica do CNSF e no Portugal FINLAB, quer ao nível internacional, no *European Forum for Innovation*

Facilitators da Comissão Europeia e das Autoridades de Supervisão Europeias (EIOPA, EBA e ESMA) e na *Insurtech Task Force* da EIOPA.

Nesta edição, cabe destacar a junção, no mesmo capítulo – **quinto capítulo** –, da análise quantitativa e qualitativa da informação referente ao tratamento das reclamações geridas pela ASF e de outros serviços de apoio ao consumidor, bem como da informação que decorre do reporte das entidades supervisionadas, empresas de seguros e entidades gestoras, a qual incluirá, pela primeira vez, a análise dos dados relativos a estas últimas, possibilitada pela equiparação da atividade de gestão de fundos de pensões à atividade seguradora, na sequência da aprovação da nova Norma da Conduta de Mercado.

Esta mudança na estrutura do capítulo sobre reclamações resulta também da alteração à metodologia aplicada na análise da informação estatística referente à distribuição das reclamações por empresa de seguros, cujo cálculo passa a considerar as reclamações reportadas pelos operadores, sendo por isso desadequada a comparação na evolução entre períodos homólogos, pelo menos numa primeira fase.

Cumpram também referir que em 2022 foram efetuados ajustes ao processo de tratamento de reclamações pela ASF, designadamente no que respeita às reclamações dirigidas às entidades supervisionadas através do Livro de Reclamações, em particular, os processos apresentados através da Plataforma Digital Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), disponibilizada pela DGC. Com efeito, devido ao crescimento significativo do número de processos LRE, tornou-se necessário adequar os procedimentos existentes ao nível da análise deste tipo de processos, passando a ser aplicada uma metodologia específica para definição dos processos LRE a analisar pela ASF. Em 2022, chegaram ao conhecimento da ASF 5 689 processos que se enquadram nesta última tipologia.

No ano em referência, esta Autoridade analisou e encerrou 8 154 processos de reclamação, tendo tomado conhecimento de 6 640 processos apresentados no mesmo período contra as entidades supervisionadas através do Livro de Reclamações, sendo que 5 689 (cerca de 86%) foram submetidos através do Livro de Reclamações Eletrónico.

A maior proporção das matérias objeto de análise continua a assinalar-se em “Sinistro” com 52% no total das reclamações analisadas e concluídas, sendo os ramos Não Vida que representam os segmentos de negócio com maior incidência (79%), seguindo a tendência verificada no período homólogo (84%).

Relativamente ao desfecho das reclamações, verificou-se que 39% dos processos de reclamação encerrados pela ASF tiveram resposta favorável ao reclamante, sendo que do

conjunto de respostas desfavoráveis, 55% dos processos tiveram por base uma justificação legal ou contratual e apenas 6% das questões colocadas pelos consumidores não foram resolvidas.

No que diz respeito às reclamações apreciadas pelas empresas de seguros, em 2022, foram apreciadas 26 738 reclamações, mais 11% face a 2021, sendo que, em 35% dos processos, a resposta foi favorável aos reclamantes. Por seu turno, as entidades gestoras de fundos de pensões reportaram pela primeira vez à ASF informação relativa ao ano em referência no presente Relatório. Assinala-se que estas entidades apreciaram 139 reclamações, das quais 73% são sobre fundos de pensões abertos.

Quanto à distribuição de reclamações por operador, no ano transato, a ASF considerou a informação estatística das reclamações dirigidas às empresas de seguros, tendo também presente as unidades de risco, elementos que fazem parte do reporte das entidades supervisionadas a esta Autoridade. São apresentados os rácios referentes aos segmentos com maior número de reclamações, designadamente o seguro automóvel, o seguro de doença, o seguro de assistência e o seguro de incêndio e outros danos (multiriscos).

Neste capítulo são ainda abordados os outros serviços de apoio ao consumidor. Em 2022, a ASF respondeu a 5 766 pedidos escritos de informação e de esclarecimento (2021: 5 425), 72% dos quais remetidos a esta Autoridade via correio eletrónico.

Por seu turno, o serviço de atendimento ao público por via telefónica e de forma presencial, registou 32 061 pedidos de esclarecimento (2021: 33 716).

Os serviços de apoio ao consumidor incluem também a informação sobre beneficiários de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, a colocação de seguros obrigatórios de responsabilidade civil automóvel recusados pelo mercado e a resposta da ASF a pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre a existência de seguros.

O **sexto capítulo** permite conhecer 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, no ano em análise. Esta informação foi autonomizada na edição do presente Relatório, de forma a enfatizar o papel preponderante que esta estrutura de governação deve assumir no processo de gestão das reclamações. São publicados os dados quantitativos, complementados com informação qualitativa que decorre da análise, em sede de supervisão, dos relatórios reportados pelas entidades supervisionadas.

As matérias relacionadas com a formação financeira e a comunicação com o consumidor são apresentadas no **sétimo capítulo**. Da informação publicada, destaca-se um conjunto de iniciativas e novos projetos, designadamente a “Academia do Consumidor”, as campanhas “Não te deixes ir com a maré” (segurança digital) e “Saber + Poupança!” (aplicação de poupança em produtos do setor segurador e do setor de fundos de pensões), bem como o lançamento do ASF Podcast. É também feita referência aos projetos desenvolvidos regularmente e às ações de formação e sensibilização realizadas em colaboração com outras entidades.

Neste âmbito, no que respeita à cooperação internacional, salienta-se designadamente a participação da ASF como membro efetivo da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE), os trabalhos desenvolvidos no âmbito do grupo de trabalho constituído sob a égide do *Government Expert Group on Retail Financial Services* (GEGRFS) e as atividades do grupo de trabalho da ASEL. A nível nacional, a ASF participa nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, do CNSF.

O Relatório termina com o **oitavo capítulo** dedicado aos desenvolvimentos em curso e aos desafios futuros, onde é enfatizado o seguimento das iniciativas previstas no Relatório referente a 2021, privilegiando uma visão articulada da atividade da ASF, numa perspetiva integrada entre a regulação e a supervisão, centrada no apoio e na comunicação com o consumidor e reforçando a ação da ASF na literacia financeira dos consumidores de produtos de seguros e de fundos de pensões.

A par dos desafios que se colocam com a crescente digitalização da aquisição de produtos de seguros e de fundos de pensões, as finanças sustentáveis constituem matéria fundamental para o equilíbrio dos referidos setores, em matéria de conduta de mercado. Acresce que o ano de 2022 foi marcado por incertezas económicas e sociais, designadamente no que diz respeito à evolução dos níveis de inflação, o que implica uma atenção reforçada do ponto de vista dos consumidores que adquirem produtos de seguros e de fundos de pensões.



Executive Summary

The information disclosed in the Market Conduct and Supervision Report (RRSCM) aims to emphasize the relationship between undertakings and policyholders, insured persons, participants, beneficiaries, or injured third parties, under the terms laid down by the subparagraph c) of Article 16 (8) of the Insurance and Pension Funds Supervisory Authority (ASF's) Statutes, as approved by Decree-Law no. 1/2015 of 6 January.

The publication's structure consists of eight chapters. This structure is different from previous years in order to be aligned with some developments and evolution of market conduct activity that took place in 2022. These improvements also aim to strengthen its added value for the activity of supervised entities as well as to those who use its services.

The chapter about complaints includes both complaints handled by ASF and those reported by undertakings, with the aim of providing a broader analysis of the information available on this subject, to which this Authority has been paying special attention.

This report begins with a section dedicated to a specific theme under review – **“Product Oversight & Governance”**, which presents the requirements that must be observed by the supervised entities from the implementation of a product conception to the approval of its policy. This section includes the with impact that this approach has in the planning of market conduct supervisory activities.

The importance given, both by insurance undertakings and pension funds management entities, regarding monitoring products throughout their lifecycle, including product design and the arrangements for its distribution, allows to avoid potential negative effects to consumers, when considering the analysis of production and distribution risks, as well as new emerging risks.

A reference to **ASF's Forum for Market Conduct** is made in an autonomous point. It is a consultative structure established by this Authority to integrate different perspectives of

the stakeholders involved, in order to enhance ASF's decision-making process regarding its responsibilities from a consumer protection framework.

Chapter one provides information about the evolution of trends observed in the insurance and pensions sector during 2022, as well as new indicators deemed of interest for a more detailed assessment.

In addition to the information on unit-linked insurance, term insurance in case of death, accident insurance and pension funds, there is also information on the impact of aging population, which, while not new, has been highlighted in recent years.

Due to their relevance and timeliness, digitalisation and sustainable finance have received special attention as trends that have become an essential component of market conduct concerns.

In the context of digitalisation, it is worth noting the projected increase in the services offered to consumers by the supervised undertakings, as well as the importance of cyber risks, and the use of Big Data Analytics (BDA), based on the results obtained in the survey conducted last year on the digitalisation and technology innovation within the insurance and pension funds sectors in Portugal for the period 2021. It is also relevant to address digitalisation in terms of international developments, namely with the scope of EIOPA's work.

The promotion of sustainable finance as well as facing climate change assume particularly importance when addressing current economic and social trends and the interaction between consumers and undertakings that provide financial services. Based on its supervisory duties, ASF has been verifying compliance with the duties outlined at the European-level regimes, namely Regulation (EU) 2019/2088 of the European Parliament and of the Council of November 27, on the disclosure of information related to sustainability in the financial services sector. This Authority collaborates with EIOPA's frameworks on greenwashing and keeps track of pertinent regulatory changes at the European level.

The regulatory framework and understandings are presented in the **chapter two**. In this context, it is important to underline the publication of the Regulatory Standard on Market Conduct, which covers complaints handling by ASF and introduces new requirements for the activity of pension funds management entities, as well as the procedures for handling complaints by undertakings. Additionally, entry into force of the Regulatory Standard on pension funds monitoring commissions was also relevant during 2022. In the context of regulatory activity with impact on market conduct ASF issued five Circular Letters, 12 Circulars and 13 Public Consultations.

Chapter three develops market oversight and enforcement. After overcoming the constraints imposed by the pandemic situation, on-site inspections were gradually restored in 2022. ASF carried out 5 866 supervisory actions (2021: 2 092), focusing on insurance, pension funds and insurance distribution, with the last of these actions more focused on training establishments with ASF-approved courses.

Some of the topics that should be highlighted within the scope of supervisory actions aimed at insurance undertakings and pension funds management entities, include the analysis of the KIDs related to packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs), the procedures adopted by undertakings within the framework to prevent crimes related to money laundering and financing of terrorism, and the mandatory disclosures envisaged for supervised entities, namely in motor claims settlement.

It is also relevant to note that issues within the scope of governance system provided by insurance undertakings and pension funds management entities are especially important when it comes to market conduct supervision and pension funds monitoring commissions.

Regarding the supervision of insurance distribution activities, the information in this chapter derived from surveys and market studies, as well as required reporting, applied as from 2022, established by Regulatory Standard no.13/2020-R, of 30 December, regarding the duties arising from the legislation in force applicable for insurers and reinsurers distributors, approved by Decree-Law no. 7/2019, of 16 January.

Taking into consideration ASF's systematic monitoring of advertising, 775 advertisements (2021: 828) were reviewed, of which 12 were irregular and 33 irregularities were identified.

When compared to 2021, the number of training entities having courses approved by ASF to access insurance or reinsurance distribution business remained constant (14), even though only seven training actions were carried out during that period. In 2022, 684 training actions were carried out (2021: 575) via e-learning.

There was a very sharp decrease in the number of trainees who completed training courses aiming the appropriate qualification requirements in accordance with the legislation in force and the Regulatory Standard no. 6/2019-R, of 3 September, wherefore the demand for insurance and reinsurance distributors to attend these training courses with the necessary criteria became increasingly residual (2021: 9 290; 2022: 1 121).

In addition to supervisory inspections, this Authority engages in enforcement activities, such as issuing specific recommendations and determinations, as well as suspending or cancelling intermediaries' registration. ASF provided 90 recommendations (2021: 367) and 2 509 determinations (2021: 665) and carried out 400 suspensions (2021: 558) and cancelled 2 541 times the registration of insurance intermediaries (2021: 4 560).

The Portuguese Supervisory Authority notified 3 154 intermediaries at the end of 2021 and 1 489 were notified in 2022 for irregularities with impact in the compliance of requirements that certificate the exercise of this specific activity. This led to the regularization of 4 060 non compliance situations.

In terms of sanctioning attributions, ASF issued 14 administrative sanction proceedings for violation of the applicable legislation in the insurance and pensions sectors, 29 cases were completed, and 119 cases were transferred to 2023.

Chapter four treats the use of information and communication technologies in the context of insurance supervision, referred as Insurtech, by deeming ASF's participation in forums and initiatives, both at the national level, through collaboration, notably in the working group on Technological Financial Innovation under the aegis of the National Council of Financial Supervisors (CNSF), Portugal FINLAB, and internationally with the participation in the European Forum for Innovation Facilitators of the European Commission and the European Supervising Authority (EIOPA, EBA and ESMA) and EIOPA's Insurtech Task Force.

It is noteworthy that in the same chapter – **fifth chapter** – this edition addresses the quantitative and qualitative analysis regarding complaints handling by ASF and other consumer support services, as well as information resulting from the report of the supervised entities, insurance undertakings, and pension funds management entities, which will include, for the first time, data analysis related to the latter. Following the approval of Regulatory Standard no. 7/2022-R, of 7 June, this allowed for the equalization of insurance and pension information.

Changes in the structure of this chapter also reflects changes in the methodology applied to statistical analysis regarding the distribution provided for the number of complaints by insurance undertaking, which now also includes data reported by the supervised entities. Therefore, comparisons between equivalent periods in this Report are not applicable for the entire range of indicators.

It should also be noted that ASF made changes to the complaints handling process during 2022, specifically regarding complaints addressed to the undertakings through the Complaints Book, namely those complaints submitted on the Complaint Book's Electronic Platform (LRE),

available at the website of the of the Directorate General for the Consumer. Indeed, due to the large increase in the number of LRE processes, it became necessary to adapt existing methods for analysing this type of processes. ASF received in 2022, 5 689 processes under this last typology of complaints.

In the reference year, this Authority analysed and concluded 8154 complaints, having been aware of 6 640 processes presented in the same period against supervised undertakings through the Complaints Book, of which 5 689 (86%) were via LRE.

The largest percentage of complaints are related to "Claim", with 52% of the total number of processes analysed by ASF with Non-Life products representing the highest occurrence (79%), continuing the trend established in the comparable period (84%).

Regarding the outcome of the complaints, it was observed that 39% of the complaint processes handled by ASF resulted in a favourable response for the complainant. From the set of unfavourable responses, 55% of the processes were based on a legal or contractual justification, with only 6% of consumer's questions remaining unsettled.

In 2022, insurance undertakings, reported the analysis of 26 738 complaints, 11% more than in 2021. 35% resulted in a favourable answer to the claimants. Pension funds management entities provided to ASF for the first-time information related to the referred year, published in this Report. It should be emphasized that these entities handled 139 complaints, with 73% referring to open pension funds.

Concerning the distribution of complaints by insurance undertaking, ASF reviewed statistical information on the number of complaints addressed directly to undertakings and on the unit risks, features that constitute part of the reported data of supervised undertakings to this Authority. The ratios are provided by the product categories most claimed, namely motor insurance, health insurance, assistance, and fire and other damages insurance.

Other support services for the consumer are also mentioned in this chapter. In 2022, ASF responded to 5 766 written requests for information and clarification (2021: 5 425), 72% of which were received via email.

In turn, the public attendance service received 32 061 requests for clarification by phone or face to face (2021: 33 716).

Consumer support services also include information on life insurance 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.

Chapter six provides information on the ombudsman intervention for insurance undertakings and for participants and beneficiaries of pension funds private plans. This information became autonomous in the present Report in order to highlight the important role that this governance structures must play in the complaints handling process. Quantitative data is presented, complemented by qualitative information resulting from the supervision-related analysis.

Chapter seven provides an overview on financial education and consumer communication issues, referring to several initiatives and new projects, including the "*Academia do Consumidor*" (Consumer Academy), the campaigns "*Não te deixes ir com a maré*" (digital security) and "*Saber + Poupança!*" (application of savings in insurance and pensions products), as well as the launch of the ASF Podcast. Training and awareness activities carried out in collaboration with other institutions, are also mentioned.

It is important to underline ASF's participation as an active member of the OECD International Financial Education Network (OECD/INFE), in the working group established under the auspices of the Government Expert Group on Retail Financial Services (GEGRFS), and the activities related to the Portuguese-speaking countries Insurance Supervisors Association (ASEL). ASF also participates at the National Plan for Financial Education under the scope of CNSF.

Chapter eight focus on the follow-up of initiatives outlined in the RRSCM 2021, promoting an articulated view of ASF activity, in an integrated perspective between regulation and supervision, centred on support and communication with the consumer, as well as reinforcing ASF's action in what concerns financial literacy of consumers within insurance and pensions sectors.

Along with the issues that rise from the increasing digitization in the acquisition of insurance products and pension funds, sustainable finance is also a critical issue for the market stability of these sectors. Furthermore, 2022 was defined by economic and social uncertainty, particularly in terms of the growth of inflation levels, implying a greater focus on the perspective of consumers of insurance products and pensions.

**Em análise | Política de
conceção e aprovação
de produtos de seguros
e de fundos de pensões**



1. Relevância do tema

No seguimento das recentes orientações da EIOPA sobre *POG – Product Oversight & Governance*², a ASF entendeu pertinente, nesta edição do RRSCM, fazer referência à abordagem sobre o ciclo de vida do produto, perspectiva que considera as regras gerais de conduta estabelecidas no âmbito de uma política de conceção e aprovação dos produtos de seguros e de fundos de pensões.

Do ponto de vista da supervisão comportamental, existe uma preocupação crescente na defesa dos interesses dos consumidores, de forma a evitar, designadamente, vendas abusivas com prejuízo para o cliente, dando por este motivo particular ênfase ao acompanhamento dos produtos, desde o seu desenho, passando pelo valor que apresentam para o cliente – *value for money* –, a forma como são segmentados e, finalmente, distribuídos aos consumidores interessados.

A política em análise abrange não apenas as empresas de seguros, mas também as entidades gestoras de fundos de pensões no que diz respeito aos fundos de pensões abertos de adesão individual, no relacionamento que estabelecem com tomadores de seguros, segurados, subscritores, contribuintes, participantes, beneficiários e terceiros lesados³.

Apesar de se tratar de uma matéria do conhecimento do mercado, esta análise pretende reforçar a sua importância e sensibilizar as entidades supervisionadas para a relevância de implementarem e manterem atualizada uma política que considere os princípios de valorização do interesse do consumidor no exercício da atividade seguradora e de fundos de pensões, bem como de uma gestão que se pretende saudável e prudente, no sentido de ir ao encontro das necessidades dos consumidores, a par do cumprimento dos requisitos de solvência.

² Neste texto a referida abordagem é designada como política de conceção e aprovação dos produtos.

³ Informação geral sobre a adesão individual a fundos de pensões abertos encontra-se disponível em ASF – Apoio ao Consumidor: <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/63CAE814-3AD0-4656-8B68-179B54838AEB.htm>

De igual forma, pretende-se dar a conhecer ao consumidor esta abordagem, a qual deve orientar a conceção e aprovação dos produtos de seguros ou de fundos de pensões e, desta forma, tornar o cliente mais consciente, enquanto parte interessada no processo. Cidadãos informados e preparados constituem-se, eles próprios, agentes ativos de regulação dos mercados.

Os recentes acontecimentos de cariz socioeconómico, como a pandemia ou o aumento da inflação decorrente das consequências do conflito entre a Rússia e a Ucrânia, são um testemunho da imprevisibilidade da economia e um alerta para a necessidade de integrar uma perspetiva preventiva na conceção e aprovação de produtos que considere a possibilidade de ocorrência deste tipo de acontecimentos. A existência de uma política estruturada àquele nível permite aumentar as garantias de salvaguarda dos interesses dos consumidores, contribuindo para uma prévia identificação de potenciais riscos de conduta e minimizando, assim, o prejuízo causado ao consumidor.

Ainda assim, importa assinalar que esta preocupação centrada no consumidor, numa análise em toda a linha do produto e com base numa supervisão dos riscos, não é nova, sendo que alguns dos princípios previstos nesta política têm já vindo a ser aplicados por esta Autoridade nos processos de supervisão e também pelas entidades supervisionadas, ainda que não exista um conjunto de critérios comuns e formais para a metodologia aplicada.

Para esta análise entendeu-se adequado apresentar os temas considerando o fluxo *infra* (figura 1):

Síntese da análise apresentada

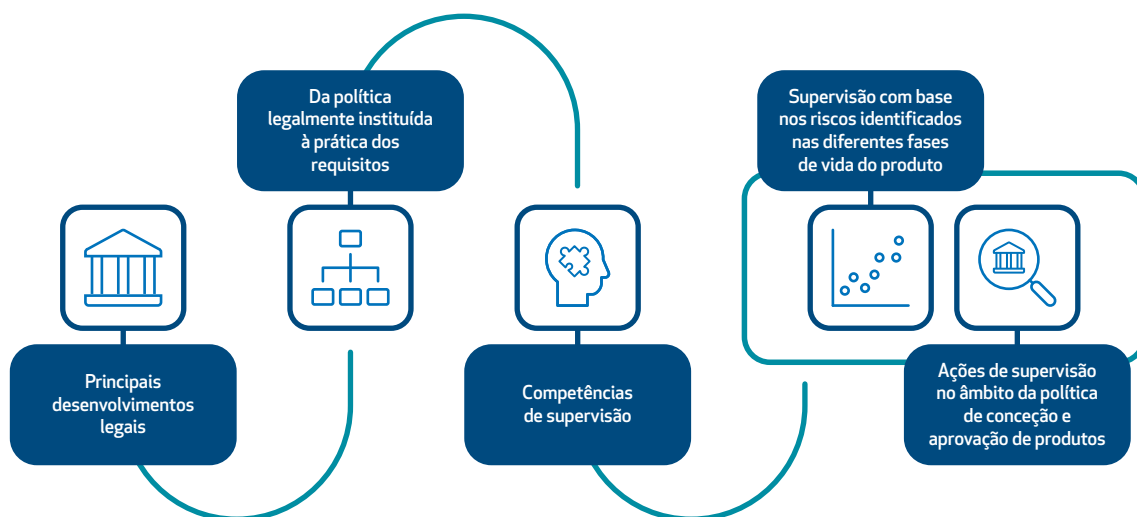


Figura 1

A atenção dada a esta temática tem vindo a ser motivo de desenvolvimentos, quer do ponto de vista de quem concebe os produtos quer no âmbito da supervisão, tornando-se cada vez mais pertinente a definição de formas de controlo e orientação direcionadas para salvaguardar os interesses do consumidor, nos termos legalmente previstos. Nesse sentido, apresentam-se no ponto seguinte os principais desenvolvimentos neste contexto.

2. Principais desenvolvimentos legais

Apesar do regime Solvência II dar ênfase à proteção do consumidor, os requisitos específicos no âmbito da produção e distribuição de produtos de seguros não foram aí suficientemente desenvolvidos. Nesta linha, considerou-se necessário introduzir novos aperfeiçoamentos que visem valorizar e estruturar aspetos da governação dos operadores no quadro do ciclo de vida do produto, considerando a produção e distribuição, na medida em que a política em análise pressupõe uma perspetiva circular, onde a produção não pode ser dissociada da distribuição e vice-versa.

Assim, como enquadramento legal, importa referir que, a 30 de outubro de 2015, a EIOPA divulgou o documento de consulta pública relativa à versão revista do projeto de Orientações Preparatórias sobre Políticas de Supervisão e de Governação de produtos de seguros a adotar por empresas e mediadores de seguros (*“Consultation Paper on POG Guidelines for insurance undertakings and insurance distributors”*). Estas políticas estão associadas a procedimentos organizacionais, funções e estratégias, que visam a conceção e a introdução de produtos de seguros no mercado, bem como a sua monitorização e subsequente revisão durante o respetivo ciclo de vida.

Após a primeira consulta pública relativa a este projeto, foi decidido que o âmbito destas Orientações deveria ser alargado à distribuição de produtos de seguros. Neste sentido, foi acrescentado um novo capítulo, referente a “políticas de distribuição de produtos de seguros”, as quais se referem a procedimentos internos preparatórios do lançamento de um produto no mercado.

Com estes desenvolvimentos, a EIOPA pretendeu contribuir para a prevenção de vendas inadequadas ou abusivas de seguros no mercado europeu, tendo em vista proteger os tomadores de seguros, segurados, subscritores, contribuintes, participantes, beneficiários e terceiros lesados.

Adicionalmente, pretendia-se promover a convergência e harmonização das práticas de supervisão com relevância para efeitos do EEE⁴, através de um conjunto de requisitos organizacionais definidos pela política de conceção e aprovação de produtos de seguros, independentemente do Estado-Membro em que o operador se encontra sediado.

Com base nos requisitos da Diretiva (UE) 2016/97, as medidas de supervisão e governação de produtos devem ser escolhidas e aplicadas, de forma proporcionada e adequada, em função da complexidade do produto e na medida em que possam ser obtidas informações disponíveis publicamente, tendo em conta a natureza do produto de seguros e o risco inerente de prejuízo para o consumidor, as características do mercado-alvo e a natureza, a escala e a complexidade das atividades relevantes do produtor ou distribuidor.

Devem, portanto, ser adotadas medidas simples para produtos não complexos e que sejam compatíveis com as necessidades e as características do mercado retalhista, incluindo os atuais produtos de seguro dos ramos Não Vida, com um âmbito de aplicação limitado e facilmente compreensível.

Por seu turno, medidas mais exigentes devem ser adotadas no caso de produtos mais complexos, que impliquem um risco mais elevado de prejuízos para o consumidor, incluindo produtos de investimento com base em seguros não abrangidos pelo n.º 3 do artigo 30.º da Diretiva (UE) 2016/97.

A 13 de abril de 2016, a EIOPA publicou as Orientações *supra* referidas ("*Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors*") que consideram os procedimentos internos, as funções e estratégias que visam a conceção e a introdução de produtos de seguros no mercado, bem como a sua monitorização e revisão durante o respetivo ciclo de vida.

De acordo com o previsto nestas orientações, as empresas de seguros e a rede de distribuição de seguros devem prestar uma atenção acrescida ao ciclo de vida dos produtos de seguros que concebem e / ou vendem aos clientes, do ponto de vista dos interesses destes últimos.

Por outro lado, as orientações estabelecem os termos segundo os quais os produtores devem identificar o mercado-alvo relevante para cada produto de seguros, bem como a obrigação de implementarem uma estratégia de distribuição adequada e de testarem os produtos antes de iniciarem a respetiva distribuição, reforçando ainda a responsabilidade do órgão de

⁴ Cf. previsto na Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016 sobre a distribuição de seguros (reformulação): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0097&from=SL>

administração, gestão ou fiscalização do produtor pelo cumprimento do disposto nas referidas orientações.

A 4 de julho de 2016, a EIOPA submeteu a consulta pública, a proposta de aconselhamento técnico referente aos atos delegados a adotar no âmbito da Diretiva relativa à distribuição de seguros. Este documento foi publicado na sequência de pedido formal de aconselhamento técnico, em fevereiro de 2016, pela Comissão Europeia, abrangendo as matérias referentes às políticas de supervisão e governação de produtos de seguros a adotar não apenas por distribuidores de produtos de seguros, mas também pelos respetivos produtores.

O Regulamento Delegado (UE) 2017/2358, da Comissão Europeia, de 21 de setembro de 2017⁵ complementa a Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, no que diz respeito aos requisitos de supervisão e governação de produtos aplicáveis às empresas de seguros e aos distribuidores de seguros.

A transposição desta Diretiva para a ordem jurídica nacional, através da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, prevê a introdução de requisitos que têm implicações na organização das entidades supervisionadas no âmbito da governação e gestão de riscos.

Tendo em consideração os princípios gerais da conduta de mercado previstos no artigo 153.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, é feita referência, no n.º 2 do mesmo, ao dever de as empresas de seguros definirem e reverem regularmente uma política de conceção e aprovação de produtos de seguros e das correspondentes alterações necessárias com implicações na governação dos produtos, ao nível técnico e jurídico, em todas as fases contratuais dos produtos, assegurando que a mesma é adequadamente implementada e o respetivo cumprimento monitorizado.

De igual forma, no n.º 1 do artigo 146.º do RJFP é feita a mesma referência dirigida às entidades gestoras que devem definir uma política de conceção e aprovação de fundos de pensões abertos de adesão individual, de forma a assegurar a sua adequada implementação e monitorização ao longo das diversas fases contratuais.

Na regulamentação em vigor, designadamente na nova Norma da Conduta de Mercado, é feita referência aos requisitos aplicáveis à política de conceção e aprovação de produtos de seguros, remetendo para a reorganização sistemática prosseguida pelo RJASR, em linha com o previsto

⁵ Disponível para consulta em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2358&from=PT>

no Regulamento Delegado da Comissão Europeia que complementa a Diretiva do Parlamento Europeu, como acima mencionado.

Na [figura 2](#), destacam-se as iniciativas legais, com enquadramento nacional e internacional que contemplam os princípios associados à constituição de uma política de conceção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões.

Cronologia do estabelecimento de uma política de conceção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões

Figura 2



Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro

Aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), bem como o regime processual aplicável aos crimes especiais do setor segurador e dos fundos de pensões e às contraordenações cujo processamento compete à ASF.

Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2009/138/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009.

Referência à política de conceção e aprovação de produtos prevista nos n.ºs 2 e seguintes do artigo 153.º.

Diretiva UE 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016

Tem como principal objetivo e objeto uma reformulação que permita harmonizar as disposições nacionais relativas à distribuição de seguros e de resseguros.

No artigo 25.º encontram-se previstos os requisitos de supervisão e de governação dos produtos.

Regulamento Delegado (UE) 2017/2358, da Comissão, de 21 de setembro de 2017

Complementa a Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, e refere-se de forma pormenorizada aos requisitos de supervisão e governação de produtos aplicáveis às empresas de seguros e aos distribuidores de seguros, no sentido de promover uma proteção eficaz dos consumidores.

Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro

Aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (RJDSR), transpondo a Diretiva (UE) 2016/97, altera a Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, bem como o regime processual aplicável aos crimes especiais do setor segurador e dos fundos de pensões e às contraordenações cujo processamento compete à ASF, e revoga o Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho.

Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2016/97, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros.

Lei n.º 27/2020, de 23 de julho

Aprova o regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (RJFP), transpondo a Diretiva (UE) 2016/2341, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, procede à quarta alteração ao regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado em anexo à Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e revoga o Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro.

Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2341, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, relativa às atividades e à supervisão das instituições de realização de planos de pensões profissionais.

Referência à política de conceção e aprovação de fundos de pensões abertos de adesão individual prevista nos n.ºs 1 e seguintes do artigo 146.º.

3. Requisitos de uma política de conceção e aprovação dos produtos de seguros e de fundos de pensões: dos desenvolvimentos legais à prática dos requisitos

Face aos desenvolvimentos legais previstos, os requisitos associados à prática da política de conceção e aprovação de produtos, designadamente no que respeita a uma maior garantia de que são mitigadas ou evitadas vendas inadequadas, e de que os produtos comercializados correspondem às necessidades do mercado-alvo que os adquiriu, decorrem de uma abordagem circular que prevê um fluxo de operações ao longo da vida dos produtos, abrangendo produtores e distribuidores, tendo em consideração que a conceção do produto não pode ser dissociada da sua distribuição.

Tendo em conta este pressuposto, as entidades que desenham e distribuem os produtos disponíveis no mercado segurador e no mercado de fundos de pensões devem observar os seguintes requisitos gerais:

Requisitos no âmbito da política de conceção e aprovação dos produtos de seguros e de fundos de pensões

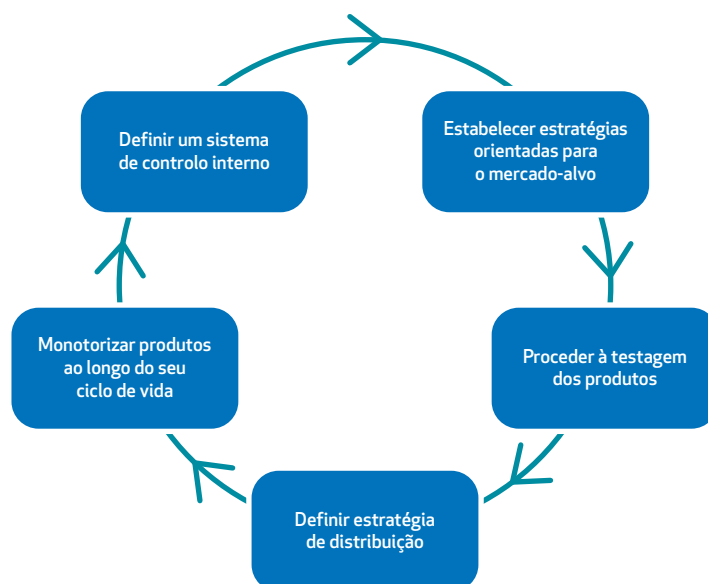


Figura 3

Definir um sistema de controlo interno

O sistema de controlo interno implica o estabelecimento de um conjunto consistente de processos e procedimentos que visam assegurar que a organização é eficaz na proteção dos interesses do consumidor. Deste ponto de vista, deve ser garantido o envolvimento de toda a organização, desde o órgão de administração até às funções tidas como estratégicas neste âmbito, bem como de todas as equipas com intervenção no exercício da atividade.

No que concerne à conduta do mercado, a política em referência veio reforçar a centralidade do consumidor e a formalização de um conjunto de requisitos de governação aplicáveis à conceção e aprovação dos novos produtos desenvolvidos, bem como às adaptações tidas por necessárias nos produtos de seguros e de fundos de pensões abertos de adesão individual já existentes. Para tal, devem ser estabelecidas:

- i. medidas adequadas que considerem procedimentos relativos à conceção, monitorização, análise e distribuição dos produtos;
- ii. medidas corretivas aos produtos que estejam a implicar prejuízos para os consumidores ou não sirvam os seus interesses.

A par destas medidas, as empresas de seguros e as entidades gestoras devem também estabelecer, na sua estrutura interna, funções estratégicas no âmbito da conceção de novos produtos a disponibilizar ao mercado, bem como procedimentos que permitam a monitorização desta política, sendo o órgão de administração da empresa responsável pela sua definição, aprovação, implementação e revisão. Acresce a procura de uma verificação contínua do seu cumprimento, envolvendo as funções com interesse no processo em causa. Esta política estabelecida para a governação dos produtos deverá estar refletida em documento preparado para o efeito, de onde conste a aplicação dos diversos requisitos previstos legalmente.

Estabelecer estratégias orientadas para o mercado-alvo

A alocação dos produtos certos aos clientes que efetivamente precisam deles, de entre a oferta de produtos que são comercializados pela empresa de seguros ou pela entidade gestora, constitui um dos requisitos de maior importância no contexto da política de conceção e aprovação do produto.

O cumprimento deste objetivo encontra-se relacionado com a identificação do grupo de clientes a que se destina o produto aprovado e a verificação da respetiva compatibilidade; ou

seja, na identificação do mercado-alvo é importante pormenorizar a informação relacionada com as características, complexidade e natureza do produto, bem como os aspetos associados ao perfil de risco do consumidor.

A avaliação da compatibilidade de um produto com os seus clientes deve ter em conta o nível de informações disponibilizadas aos potenciais clientes, bem como o nível de conhecimentos financeiros dos mesmos. Decorre desta perspetiva que apenas devem ser comercializados os produtos que sejam compatíveis com os objetivos dos consumidores pertencentes a um determinado mercado-alvo, sendo assumidas as suas principais características e necessidades.

A este propósito importa valorizar a necessidade de qualificação das equipas que acompanham o processo de desenho e aprovação de um produto, dotando as mesmas de competências e conhecimentos adequados, dada a complexidade inerente a esta matéria e a atenção que deve ser dada ao aconselhamento e disponibilização de informação a quem procura um determinado seguro ou um fundo de pensões aberto de adesão individual.

Proceder aos testes dos produtos

As entidades envolvidas no processo devem testar devidamente os produtos que pretendem comercializar, designadamente através da análise de cenários, antes de cada produto de seguros ou de cada fundo de pensões ser concebido e introduzido no mercado, disponibilizado a um novo conjunto de clientes ou, ainda, antes de serem introduzidas alterações a produtos já existentes, por forma a avaliar se o produto corresponde aos objetivos do mercado-alvo durante o respetivo ciclo de vida.

A testagem dos produtos deverá considerar aspetos qualitativos, o tipo e a natureza do produto, bem como os riscos de prejuízo para os consumidores e uma eventual análise quantitativa, sempre que aplicável.

Definir estratégia de distribuição

A empresa de seguros ou a entidade gestora devem, igualmente, selecionar os canais de distribuição que sejam adequados às características do mercado ao qual se dirige o produto, assim como ao tipo de produto que se pretende colocar na rede de distribuição.

Devem, também, prestar toda a informação acerca de cada produto aos canais de distribuição selecionados, assim como a estratégia de distribuição proposta, incluindo os respetivos

riscos e custos ou qualquer outra circunstância com potencial prejuízo para o consumidor. As informações disponibilizadas aos distribuidores devem permitir que estes tenham uma compreensão detalhada sobre as várias vertentes dos produtos e deverão ser integradas, se necessário, nos planos de formação.

Por esta via, ao promoverem as ações adequadas com vista a observar os princípios que asseguram a valorização do interesse de quem procura um determinado produto, as entidades supervisionadas aumentam a confiança do consumidor no mercado.

Monitorizar os produtos ao longo do seu ciclo de vida

A monitorização contínua e as revisões periódicas devem visar a identificação de acontecimentos suscetíveis de afetar significativamente as principais características dos produtos, a cobertura dos riscos e as suas garantias, de forma a validar se estes continuam a ser compatíveis com as necessidades dos consumidores, se as características e os objetivos do mercado-alvo se mantêm ou se os produtos em causa chegam ao grupo identificado como mercado-alvo, na medida em que o seu espectro pode já ter sido alterado.

Deste modo, é indispensável considerar a complexidade dos produtos e os canais de distribuição utilizados, bem como ponderar os fatores externos com impacto nos seguros e fundos de pensões, nomeadamente alterações à legislação aplicável, a evolução tecnológica ou alterações na situação de concorrência do mercado, entre outras circunstâncias identificadas como tendo um efeito adverso significativo para os consumidores.

Acompanhar os produtos nas suas fases de existência permite ao operador atenuar o impacto e prevenir a replicação de situações desfavoráveis para os clientes. Caso se verifique efetivo prejuízo para o cliente, torna-se fundamental a divulgação das medidas corretivas implementadas, tanto a consumidores como a distribuidores.

4. Competências de supervisão

No desempenho das suas funções de supervisão, compete à ASF assegurar a monitorização do comportamento do mercado, o que se concretiza com um conjunto de atividades regulares previstas no capítulo III deste Relatório.

No âmbito da política de conceção e aprovação de produtos de seguros e fundos de pensões abertos de adesão individual, a atividade de supervisão comportamental encontra-se prevista no processo de avaliação de riscos de conduta que, desde 2022, passou a considerar indicadores associados a cada fase do ciclo de vida dos produtos supervisionados⁶, requisito que se enquadra nos desenvolvimentos das melhores práticas de supervisão no que concerne a uma supervisão fundamentada nos requisitos POG.

Por outro lado, esta Autoridade reforçou no planeamento das suas ações de supervisão *on-site* e *off-site* a análise a estes requisitos, através da verificação da implementação e monitorização de uma política que considera a produção e a aprovação de produtos.

Nesta perspetiva, considera-se a intervenção do supervisor como parte integrante de um interesse comum de todas as partes envolvidas: consumidor / cliente, operadores e Autoridade de supervisão, conforme dimensões apresentadas na [figura 4](#).

Dimensões de uma abordagem integrada no âmbito da política de conceção e aprovação de produtos

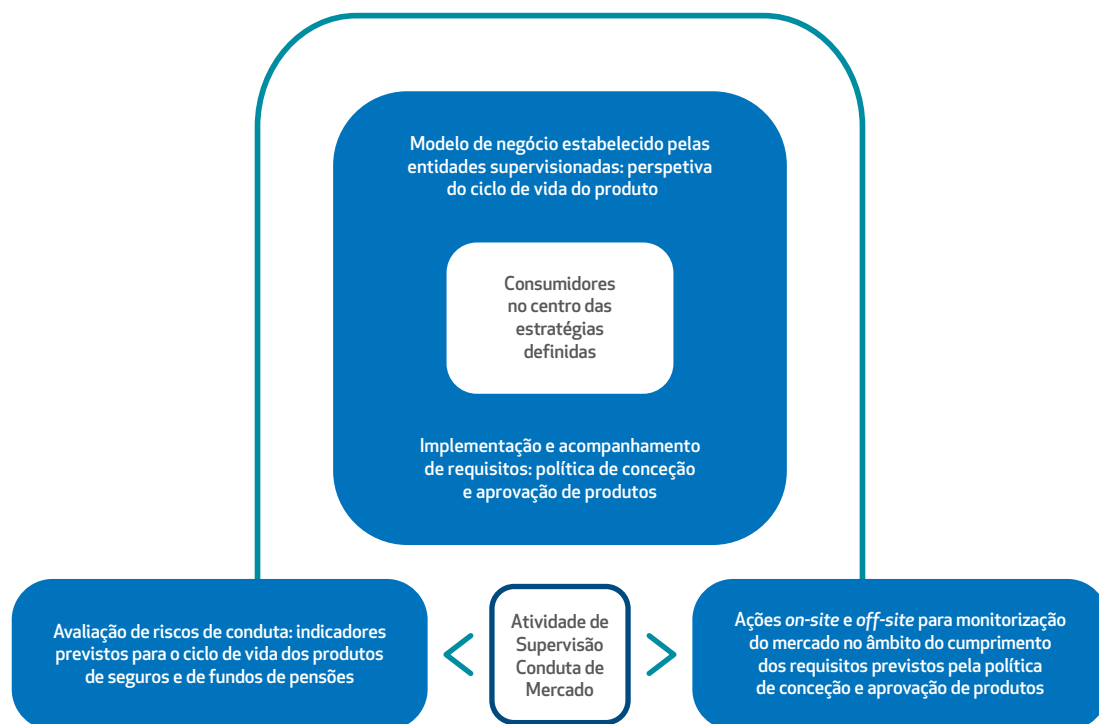


Figura 4

⁶ A implementação integral do modelo será desenvolvida no exercício de 2023.

4.1 Planeamento da supervisão comportamental com base nos riscos de conduta ao longo do ciclo de vida do produto

Até 2022, a ASF tinha implementado um modelo de avaliação de riscos que permitia uma hierarquização das empresas de seguros, mediante a avaliação do respetivo risco comportamental, recorrendo a informação qualitativa e quantitativa resultante dos reportes obrigatórios das empresas supervisionadas, mas também de informação apurada e produzida em sede de supervisão.

Com os desenvolvimentos legais que introduziram um conjunto de critérios sistematizados, aqui em análise, a ASF aperfeiçoou o seu sistema de avaliação de riscos de conduta de mercado, instrumento que suporta o planeamento das suas ações de supervisão, considerando uma abordagem metodológica que tem em conta as várias fases do ciclo de vida do produto: conceção, comercialização, contratação e vigência, sinistros e renovação ou cessação do contrato.

Com efeito, o maior risco do ponto de vista do consumidor pode resultar da forma como os produtos são desenhados, como chegam ao mercado e também das interações que são estabelecidas com os consumidores após definidas as condições contratuais. Deste modo, é fundamental atribuir especial ênfase à cadeia de valor para o consumidor dos produtos de seguros, através da aplicação de uma metodologia específica, desenvolvida para identificar os riscos que são tendência, de forma consistente e mais eficiente, mas também os riscos que vão emergindo num ambiente socioeconómico que exige cada vez maior prudência e atenção.

Esta aferição de risco, resultado de uma potencial conduta desadequada do operador, pode estar associada não só às características dos produtos e à forma como são apresentados ao consumidor, mas também da maneira como é feito o acompanhamento no pós-venda. Por conseguinte, é neste ciclo da existência dos produtos que se definem os riscos de conduta que assumem especial relevância no contexto das ações de supervisão.

No âmbito do planeamento destas ações para os diferentes segmentos de negócio (ramo Vida e ramos Não Vida), a ASF definiu parâmetros de avaliação na forma como os produtos são concebidos, em termos da estrutura de prémios e custos para o consumidor ou de situações em que os produtos contribuem para agravar situações de conflito com os interesses dos consumidores.

Dentro da fase de distribuição e aconselhamento dos produtos, assume especial importância assegurar que o perfil dos clientes seja consistente com o mercado-alvo identificado.

Em sede de supervisão, quando identificadas situações de inadequação dos produtos, a ASF pode proibir ou impedir a comercialização de produtos de seguros que prejudiquem os consumidores.

Também em termos da atuação da Autoridade de supervisão, esta política constitui uma ferramenta que valoriza a identificação de riscos e a possibilidade da sua mitigação, atuando de forma preventiva e preditiva, com vista a uma reação proativa, no sentido de salvaguardar situações de prejuízo para o consumidor, em contraste com o estabelecimento de ações de supervisão relativas após o surgimento do problema.

Assim, os riscos de produção e os riscos de distribuição constituem parte integrante do processo da avaliação dos riscos de conduta e consideram os seguintes parâmetros, analisados através de um conjunto de indicadores quantitativos e qualitativos:

Riscos de produção

- **Segmentação de mercado:** processo de identificação, em relação a cada produto, do mercado-alvo e grupo de clientes apropriado para esse produto.

Esse processo deve considerar, por um lado, as características, o perfil de risco, a complexidade e a natureza de cada produto de seguro e, por outro lado, as principais características do mercado-alvo.

Uma segmentação adequada do mercado deve prevenir as situações de venda do produto ao mercado-alvo errado (*misselling*), evitar a existência de segurados com uma cobertura de risco insuficiente ou excessiva / sobreposta face às suas necessidades e proteger os consumidores mais vulneráveis.

- **Desenho do produto / modelo de negócio:** modo como o produto é estruturado para oferecer a cobertura do risco, incluindo a fixação do prémio (*pricing* do produto).

A existência, por exemplo, de estruturas excessivamente complexas, de exclusões ambíguas ou excessivas ou de elevados custos alocados ao produto podem prejudicar o interesse final do consumidor.

- **Resiliência operacional:** forma como as empresas estruturam, conduzem e gerem o seu negócio para responder às necessidades dos consumidores, incluindo a flexibilidade e a adaptabilidade do produto e dos processos a essas mesmas necessidades.
- **Valor para o cliente / preço:** relação custo-benefício na perspetiva do cliente. O benefício para o cliente inclui também valores não monetizáveis, como, por exemplo, a valorização dada a um serviço de aconselhamento personalizado.

Riscos de distribuição

- **Marketing, vendas e distribuição:** uso de estruturas de *marketing* e canais de distribuição inadequados, causando um impacto negativo para o consumidor de seguros. Estes riscos estão associados à forma como os produtos são colocados no mercado e à interação, no ponto de venda, entre clientes e empresas de seguros ou mediadores.

Ainda neste âmbito, por assumirem cada vez maior relevância, interessa igualmente fazer referência aos novos riscos emergentes, designadamente os riscos relacionados com a governação ambiental, social e corporativa (ESG) e aos riscos que decorrem do processo de digitalização.

Consideram-se nos riscos ESG as situações de ecobranqueamento, a cobertura insuficiente de riscos catastróficos (*Protection gap*), a falta de resiliência durante um evento catastrófico e a falta de clareza nos termos das condições dos contratos de seguros.

No contexto da digitalização, são exemplos de riscos de conduta, a dependência excessiva de automação e inteligência artificial e a cobertura insuficiente do risco de disrupção digital.

4.2 Ações de supervisão no âmbito da política de conceção e aprovação de produtos de seguros e de fundos de pensões abertos de adesão individual

Previamente à formalização dos requisitos POG, no planeamento de ações de supervisão comportamental, e como atrás mencionado, era já privilegiada a análise dos riscos do mercado em termos de *governance* dos operadores, bem como a conceção e monitorização dos produtos disponibilizados ao mercado e a sua comercialização.

Com o desenvolvimento da política em análise neste capítulo, a ASF reforçou as ações de supervisão que pretendem verificar a estrutura orgânica e funcional das entidades supervisionadas (funções de *governance* instituídas, designadamente na gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna), através da análise dos procedimentos implementados na estrutura interna e funções afetas à conceção, aprovação, distribuição e monitorização de produtos de seguros e de fundos de pensões abertos de adesão individual.

Adicionalmente, serão monitorizadas todas as fases contratuais do ciclo de vida dos produtos, a par do acompanhamento do exercício da atividade dos operadores, no que diz respeito ao seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, subscritores, contribuintes, participantes, beneficiários e terceiros lesados.

Neste contexto, a supervisão comportamental tem como principais objetivos assegurar:

- i. a implementação adequada dos requisitos previstos e
- ii. uma organização adequada de processos e procedimentos, no sentido de conduzirem aos melhores resultados para os consumidores.

Questões-chave colocadas por requisito no âmbito da supervisão

As atividades de supervisão no âmbito da implementação de uma política de conceção e aprovação dos produtos têm por base o risco e a proporcionalidade, tendo em conta os diferentes modelos de negócio, dimensão e complexidade dos produtos, assim como as características do mercado-alvo.

Sem prejuízo do referido, aquando das ações de supervisão relacionadas com os requisitos POG, é definida uma grelha de questões, complementada com informação adicional requerida no contexto da ação, de forma a permitir um conhecimento abrangente da política implementada e da organização das entidades supervisionadas, atendendo aos pressupostos estabelecidos para a ação de supervisão.

Na [figura 5](#)⁷, é apresentada uma seleção de questões genéricas que compreende um conjunto de questões determinantes para estruturar a análise do supervisor no âmbito das ações de supervisão POG de produtos de seguros e de fundos de pensões abertos de adesão individual, tendo como referência a perspetiva circular deste modelo e a interação prevista com os consumidores.

⁷ Informação adaptada com base no documento “EIOPA’s approach to the Supervision of Product Oversight and Governance”, disponível em https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-approach-supervision-product-oversight-and-governance_en

Questões-chave por requisito numa lógica de interação entre fases do processo

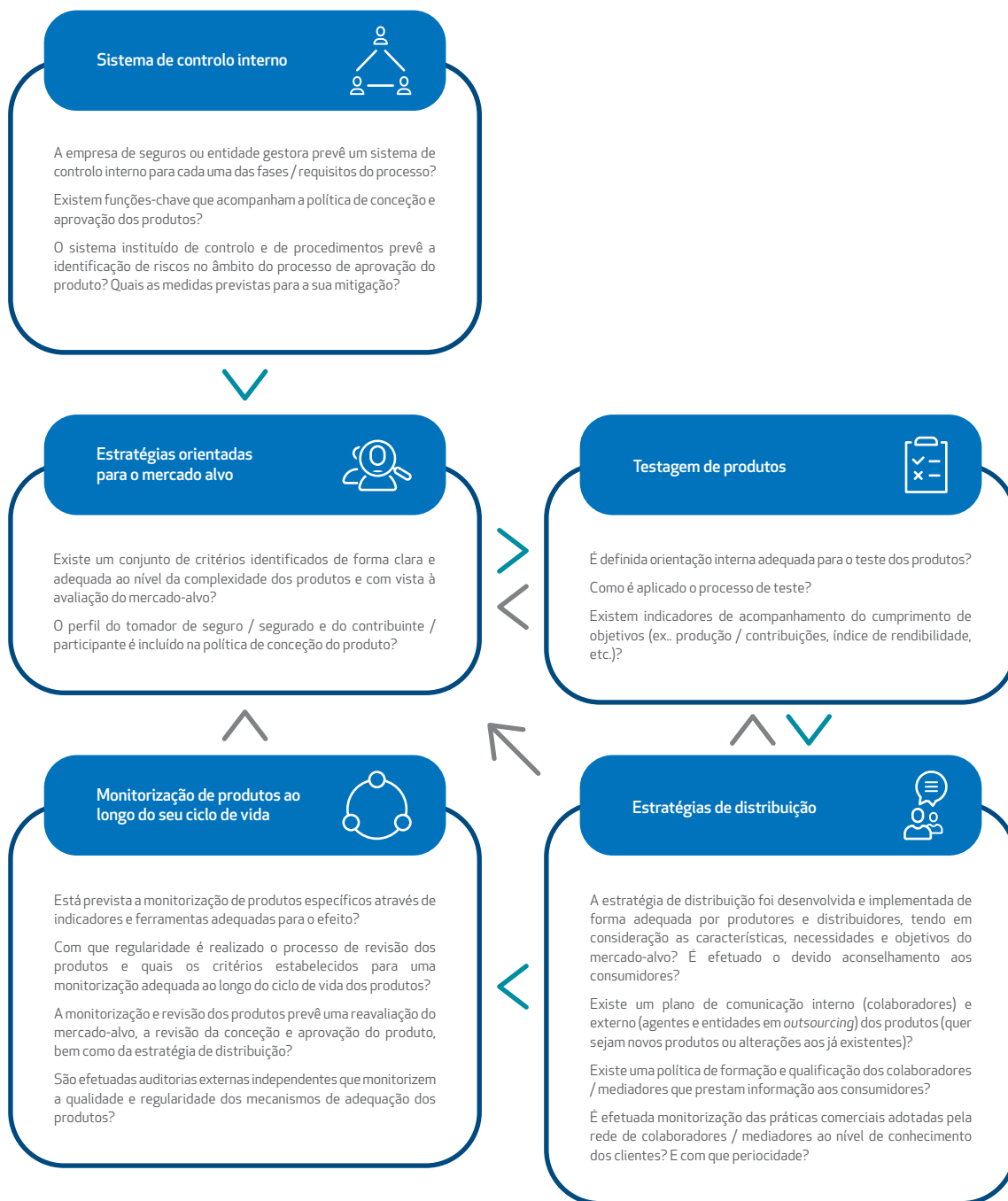


Figura 5

5. Desafios

No exercício das suas competências, tal como referido, a ASF tem vindo a incluir, nas ações de supervisão comportamental, um enfoque específico na perspetiva da abordagem sobre a conceção e aprovação dos produtos de seguros e de fundos de pensões, alargando e adequando a intervenção já anteriormente realizada.

A atividade de supervisão pressupõe uma visão integrada que permite ter um entendimento de que as medidas e procedimentos devem ser proporcionais ao grau de complexidade e aos riscos relacionados com os produtos, bem como à natureza, à escala e à complexidade das atividades do produtor.

Neste sentido, de forma a avaliar, a nível de *compliance*, a política implementada, através de processos específicos e de um sistema de controlo, e de verificar os resultados efetivamente obtidos com impacto favorável no consumidor, a ASF tem presente os desafios que se colocam à sua atuação, sobretudo, num contexto de novos riscos no âmbito da conduta do mercado.

Desde logo, é de destacar a necessidade de estabelecer um correto mercado-alvo, adaptado às necessidades dos clientes, nomeadamente na perspetiva de produtos *tailor made*, que deverá passar pela maior modulação dos produtos, com maior ênfase nos ramos Não Vida.

A digitalização e os desenvolvimentos tecnológicos, por outro lado, constituem um dos maiores desafios, na medida em que, em todas as fases do produto, a digitalização está em crescimento, desde a subscrição aos sinistros até ao pagamento de benefícios, implicando novos modelos de negócio, mas também de novas formas de relacionamento com o consumidor.

Para uma supervisão mais eficaz e eficiente, no âmbito da monitorização dos produtos de seguros e dos fundos de pensões, a ASF tem presente a importância da formação na área das novas tecnologias, mas também de ferramentas adequadas que permitam às equipas acompanhar o desenvolvimento da atividade das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões.

Fórum ASF para a Conduta de Mercado





No plano da atividade de supervisão comportamental, e ainda que não diretamente relacionado com o processo de supervisão, assume destaque especial a decisão do Conselho de Administração de constituição do **Fórum ASF para a Conduta de Mercado**, com o objetivo de reforçar e aperfeiçoar a regulação e supervisão das entidades supervisionadas, designadamente através da inclusão nos processos de decisão dos resultados relativos à troca de informações, à identificação de eventuais áreas de intervenção prioritária e à partilha de perspetivas distintas pelos Membros que integram esta estrutura consultiva. A ASF pretende, deste modo, contribuir para o reforço da proteção dos consumidores e da confiança nos setores sob supervisão desta Autoridade⁸.

Na primeira reunião deste Fórum, realizada em outubro de 2022, foi dado destaque a dois casos concretos relativos a matéria com relevância no contexto atual que consubstancia particular interesse no âmbito da conduta do mercado e no interesse dos consumidores:

– **Comercialização de seguros de proteção ao crédito**

A ASF deu sequência a um conjunto de medidas no âmbito da comercialização de seguros associados ao crédito, tendo presentes as potenciais situações de conflito de interesses, com vista à sua correção, garantindo a monitorização das iniciativas que as empresas de seguros e os bancos terão de implementar em conformidade.

Este assunto foi também objeto de um Alerta da EIOPA,

– **Informação constante dos avisos de pagamento dos prémios de seguro**

No âmbito dos contratos de diferentes ramos de seguro, a ASF identificou a prestação incompleta de informação, legalmente prevista, relativa à alteração das condições contratuais, designadamente ao aumento do prémio seguro.

⁸ Informação adicional sobre esta iniciativa, nomeadamente o Regulamento e os Membros do Fórum ASF para a Conduta de Mercado, bem como os temas discutidos nas reuniões realizadas, está disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/497006EB-C0A0-4222-8E97-0428CCB0AC98.htm>

De forma a ultrapassar a situação identificada, e na sequência dos diversos trabalhos previstos, a ASF veio a emitir a Circular n.º 3/2023, de 29 de março, pela qual divulga ao mercado um conjunto de recomendações de boas práticas aplicáveis aos avisos de pagamento de prémios de seguros e a outros aspetos relacionados com possíveis alterações contratuais, conforme já mencionado anteriormente.

Tendências verificadas no setor segurador e no setor de fundos de pensões em 2022⁹

⁹ 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.



1. Produtos de seguros e de fundos de pensões

1.1 Seguros Vida Ligados¹⁰



invasão da Ucrânia pela Rússia afetou a confiança nos mercados financeiros. Não só os mercados acionistas desvalorizaram, em especial os europeus, palco de guerra, mas também as obrigações do tesouro evidenciaram perdas, impactadas pela manutenção da inflação elevada e consequente alteração das políticas monetárias.

O aumento de preços, que foi em 2022 o mais elevado dos últimos 30 anos, nomeadamente em bens essenciais, obrigou as famílias a redefinir prioridades e a gerir o seu orçamento familiar com maior disciplina, originando consequências ao nível das suas poupanças com repercussões quer no setor dos seguros, quer no sector dos fundos de pensões.

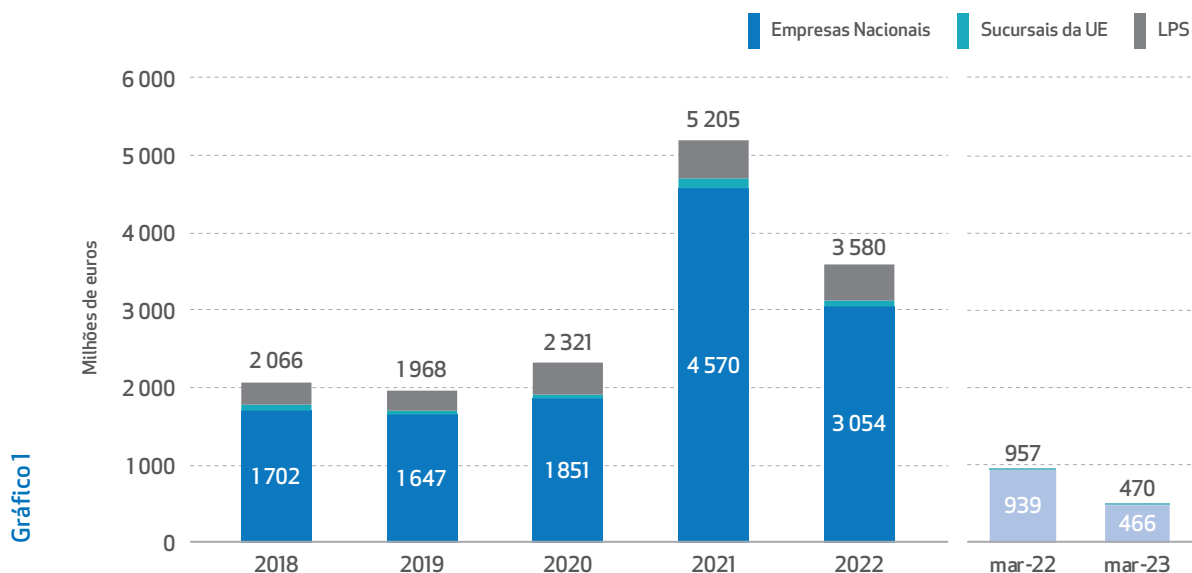
Numa tentativa de redução da inflação, o Banco Central Europeu subiu as taxas de juro, medida que veio também aumentar a pressão sobre os orçamentos das famílias, mormente aquelas que detém empréstimos à habitação ou ao consumo.

Neste enquadramento, em 2022, a produção dos seguros ligados manteve-se superior à dos restantes produtos do ramo Vida (56% da produção vida), verificando-se, no entanto, um decréscimo de 31% na sua comercialização face a 2021, influenciado não só pela dificuldade económica das famílias mas também pela desvalorização dos mercados financeiros que tornou este tipo de produtos menos apetecível.

¹⁰ Também referidos como seguros *unit-linked*.

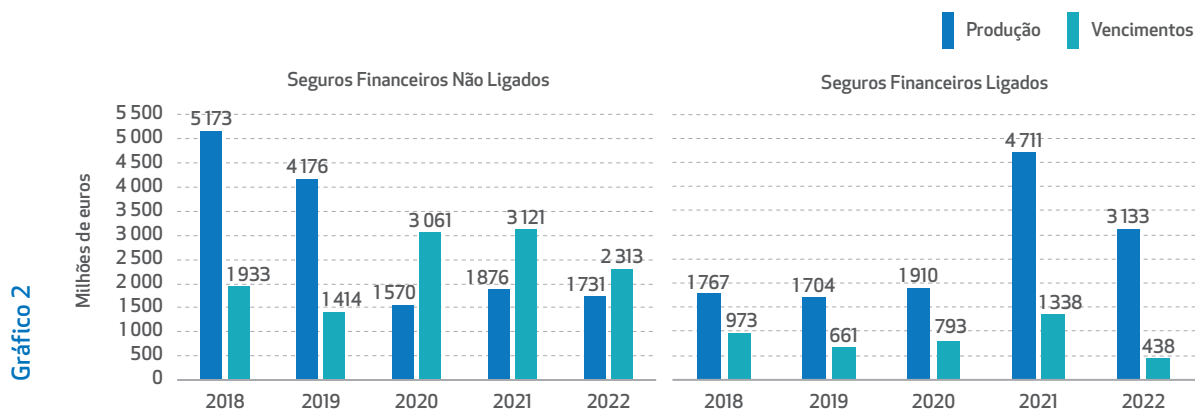
Também a produção registada nos três primeiros meses de 2023 é significativamente inferior à observada no período homólogo (-51%), de acordo com informação apresentada no gráfico 1.

Evolução da produção de seguros ligados | Empresas de seguros nacionais, sucursais da UE e LPS | 2018 – 2022 e março 2023



Ainda que os vencimentos dos seguros financeiros com garantia de rendimento ou capital, com e sem participação nos resultados, tenham diminuído, continuam a ser bastante expressivos. Neste contexto, a produção dos seguros ligados ainda que tenha diminuído, poderá indiciar a continuação de captação de poupança anteriormente investida em seguros não ligados, numa perspetiva da recuperação futura dos mercados financeiros (gráfico 2).

Seguros Financeiros | Evolução da produção e dos vencimentos | Empresas de seguros nacionais | 2018 – 2022

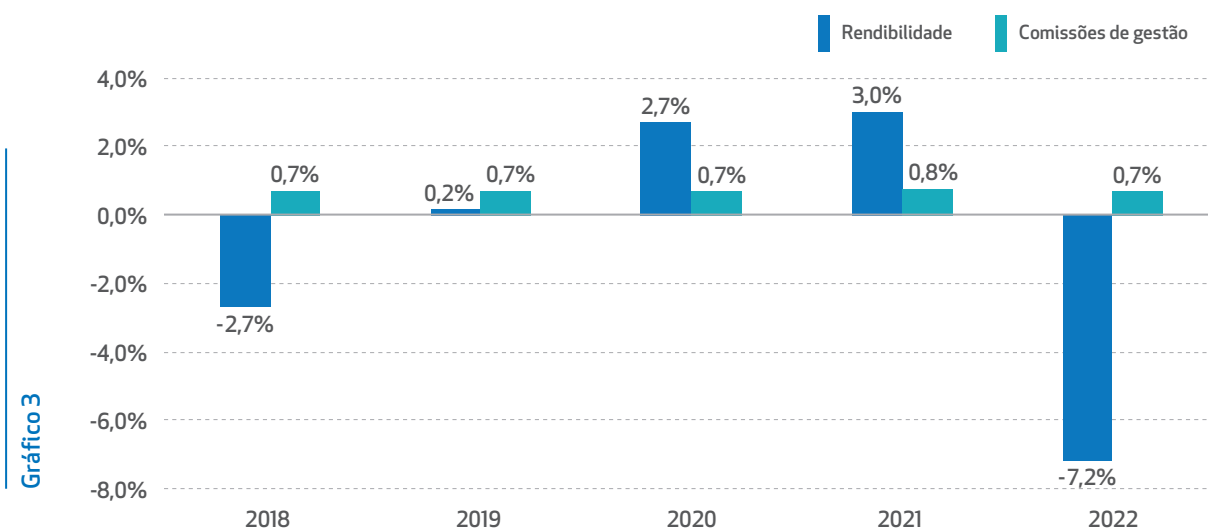


Em matéria de conduta de mercado, assume principal relevância o estudo desta possibilidade, uma vez que o perfil de benefícios associado aos seguros ligados é muito distinto daquele que está associado aos seguros financeiros não ligados. De facto, importa aferir se o produto vendido ao consumidor vai ao encontro das suas necessidades, objetivos e perfis de risco. Ou seja, se o consumidor final se enquadra nos critérios identificados na fase de desenho do produto como público-alvo para o qual o produto foi construído ou se existe um potencial risco de *misseling*.

A nível do comissionamento, as comissões de gestão¹¹ cobradas revelam-se estáveis e rondam os 0,7% dos ativos sob gestão.

Os seguros ligados registaram uma rendibilidade¹² média no quinquénio em análise quantificada em -0,8%, fortemente prejudicada pela *performance* menos positiva dos mercados financeiros em 2022 (gráfico 3).

Seguros ligados | Rácios de rendibilidade e de comissionamento | Empresas de seguros | 2018 - 2022



A *performance* negativa dos mercados obrigacionistas e acionistas, motivada pelo atual contexto macroeconómico, energético e geopolítico, teve um impacto direto na valorização das carteiras de investimento afetadas aos seguros ligados podendo, numa situação indesejável, conduzir a perdas de rendimento ou de capital investido, no caso dos subscritores mais recentes.

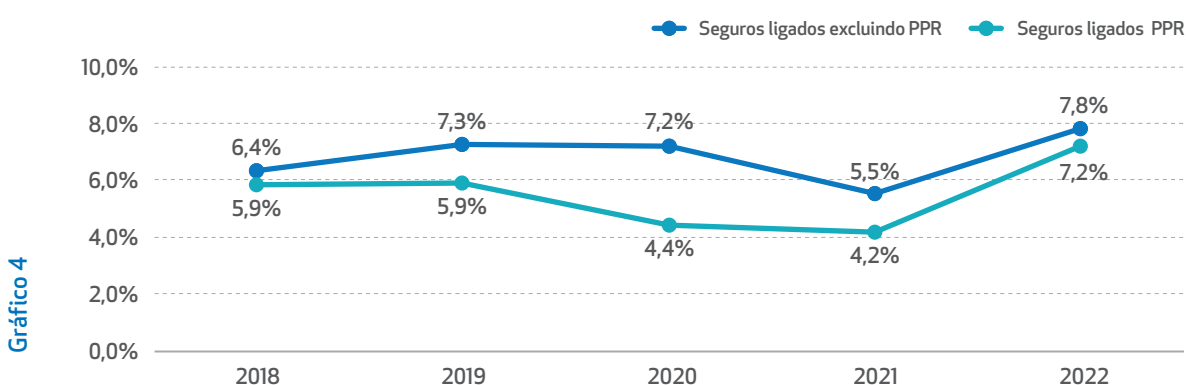
¹¹ Rácio entre as comissões de gestão cobradas e o montante de ativos no início do período.

¹² Rácio entre a soma dos rendimentos financeiros e das valias potenciais e o montante de ativos no início do período.

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, sobretudo no caso de anteriores clientes de produtos financeiros com garantia de rendimento ou 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 resgate¹³ dos seguros ligados, separada entre seguros PPR e seguros não PPR (gráfico 4), evidencia, em 2022, valores significativamente superiores aos registados nos últimos anos. Esta tendência está em linha com a perda de valorização destes produtos e com a subida da inflação que originou a necessidade de algumas famílias acederem às suas poupanças para fazerem face à perda de poder de compra e aos seus compromissos financeiros.

Seguros ligados | Taxa de resgate | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 – 2022



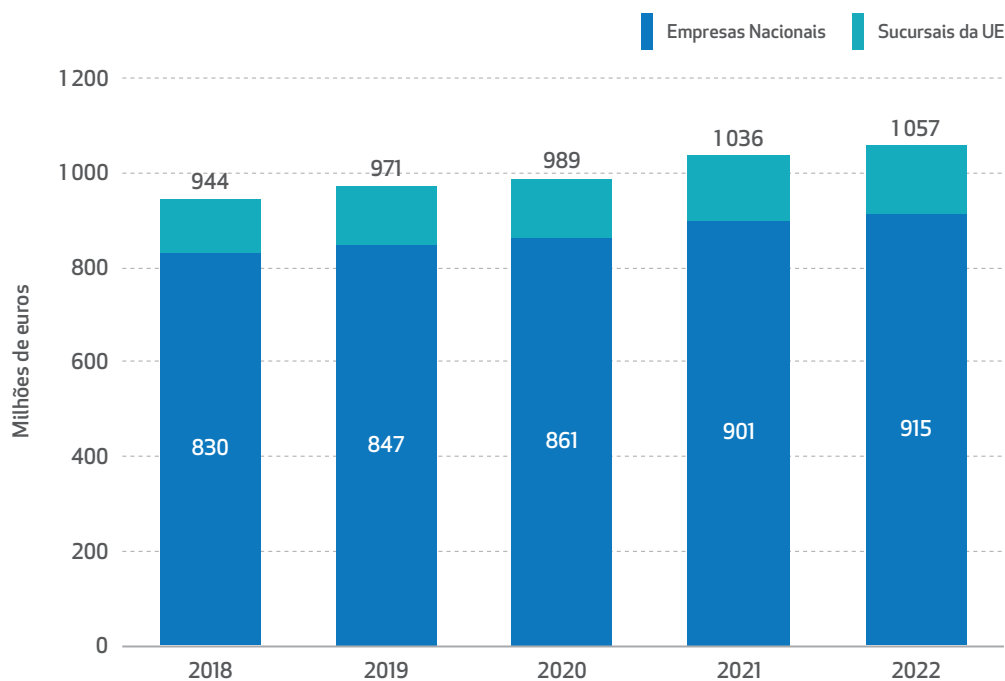
1.2 Seguros Vida Temporários

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. Estas situações podem eventualmente criar uma indesejável pressão no momento da venda do seguro.

¹³ Rácio entre os montantes pagos por resgate e o montante de responsabilidades no início do período.

Em 2022, o volume de prémios dos seguros temporários comercializados em Portugal mantém-se acima dos mil milhões de euros ([gráfico 5](#)).

Evolução da produção de seguros temporários | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022

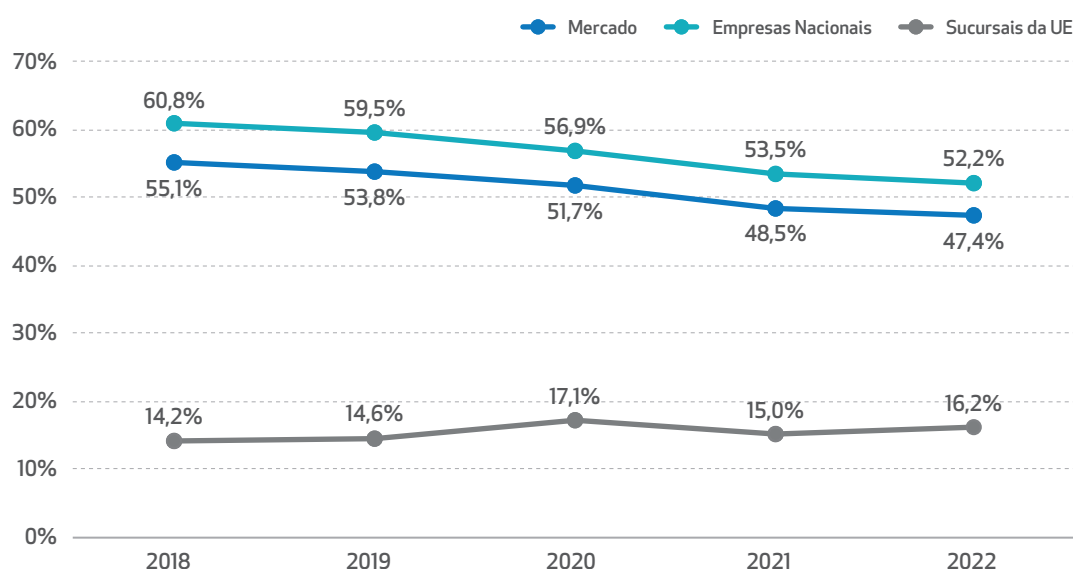


Pelo potencial de venda cruzada entre os dois negócios, bancário e segurador, estes produtos são predominantemente comercializados através do canal bancário e habitualmente vendidos pela instituição que está a conceder o empréstimo, que, nesse âmbito, atua também como distribuidora de seguros, recebendo para o efeito uma remuneração (comissão). 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, e tendo como beneficiária da apólice a instituição de crédito mutuante. Os seguros de grupo contributivo são mais expressivos nas empresas de seguros nacionais, notando-se face a 2021 um ligeiro acréscimo do peso dos seguros de grupo contributivos nos seguros temporários comercializados por sucursais de empresas de seguros com sede em países da UE. No final de 2022, estes seguros representavam 47% dos prémios brutos emitidos dos seguros temporários (gráfico 6).

Seguros temporários | Evolução do peso dos seguros de grupo contributivos | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022



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 conflituantes que importa identificar, mitigar e gerir. Se, por um lado, esta estratégia de venda pode trazer benefícios ao consumidor, como por exemplo a facilidade em tratar de todo o processo de crédito num único ponto de venda, por outro lado tem também o potencial de criar situações de detrimento 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 7.

Para o período 2018-2022, apura-se um rácio médio de 29%, significando que, por cada 100 € de prémios cobrados, o setor segurador teve, em média, nos últimos cinco anos, 29 € de custos com sinistros.

Seguros temporários | Evolução do rácio dos custos com sinistros sobre a produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022

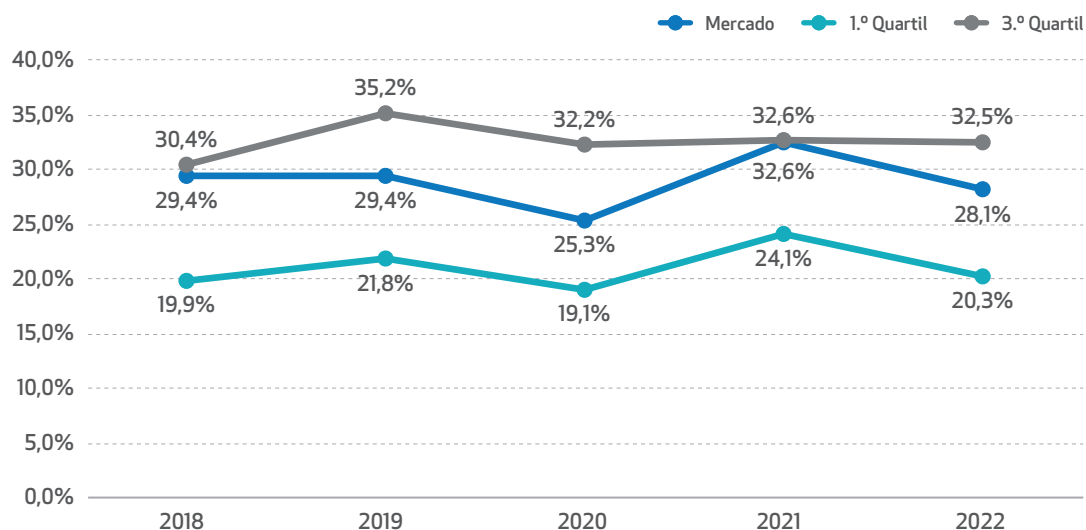


Gráfico 7

Relativamente ao comissionamento 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 comissionamento na ordem dos 40%.

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 cliente.

A ASF tem vindo a acompanhar esta matéria, tendo procedido em 2020 a um inquérito às 20 maiores entidades autorizadas no âmbito do ramo Vida, registadas simultaneamente como mediadores de seguros junto da ASF e como bancos / caixas / instituições financeiras de crédito junto do Banco de Portugal, o que permitiu uma análise detalhada da composição das carteiras dos distribuidores e correspondentes remunerações, e a decomposição das remunerações recebidas pela distribuição de seguros e pagas à força de vendas (valores em termos fixos / percentuais e por objetivos).

Por sua vez, a EIOPA realizou, em 2021, uma análise temática¹⁴ onde analisou a venda de seguros associados ao crédito hipotecário, ao crédito ao consumo e a cartões de crédito comercializados através dos bancos. Desta análise resultou que, a nível europeu, existe uma grande diversidade de produtos e dispersão de preços que concorre com a capacidade de escolha limitada do consumidor e a insuficiente capacidade para comparar opções. Identificou-se também a existência de problemas com a cessação do contrato de seguro ou com a mudança para outro operador, assim como a existência de remunerações elevadas e conflitos de interesse.

No seguimento desta análise, a EIOPA emitiu, em outubro 2022, um Alerta às empresas de seguros e aos bancos, que atuam como distribuidores de seguros, no sentido de verificarem as questões relacionadas com a proteção dos consumidores, associadas à venda de seguros de proteção do crédito, e de assegurarem que estes produtos oferecem um valor justo para os consumidores.

No exercício das suas competências, e para além de uma nota de Informação emitida sobre esta matéria, as unidades orgânicas da ASF com responsabilidades na supervisão comportamental das empresas de seguros e da mediação estabeleceram um plano de ação conjunta que dará prioridade à monitorização da comercialização dos seguros associados ao crédito hipotecário, ao crédito ao consumo e a cartões de crédito, comercializados através dos bancos, a par de iniciativas de informação ao mercado e aos consumidores sobre esta temática.

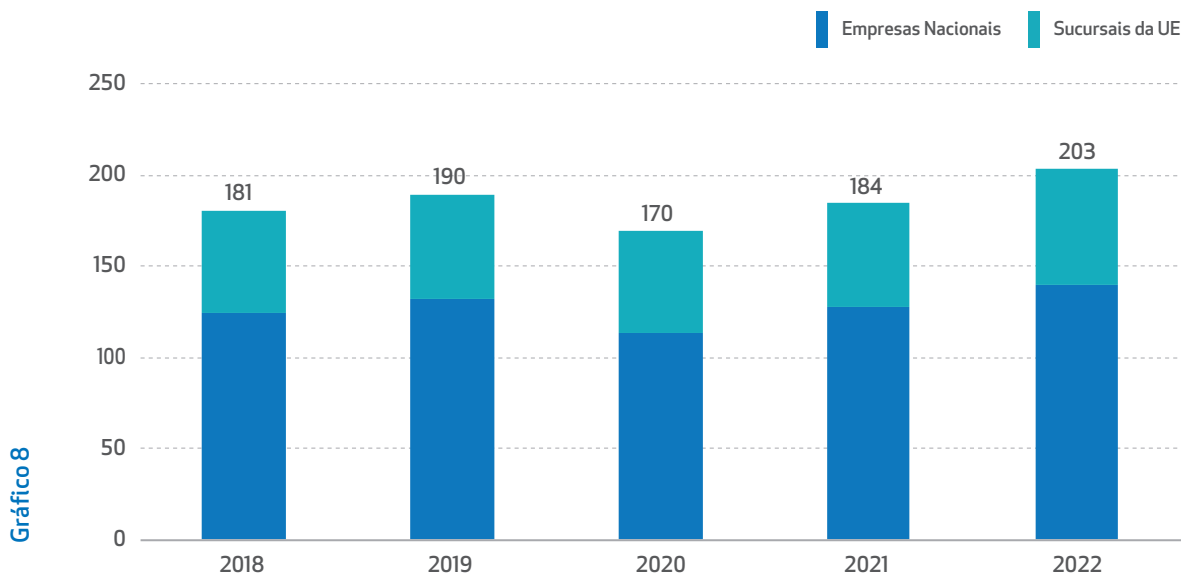
1.3 Seguros de Acidentes Pessoais

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 acima referido.

Em 2022, a produção de seguros de acidentes pessoais ascendeu a 203 milhões de euros (2021: 184 milhões de euros), 31% dos quais através de sucursais de empresas de seguros sedeadas na UE (gráfico 8).

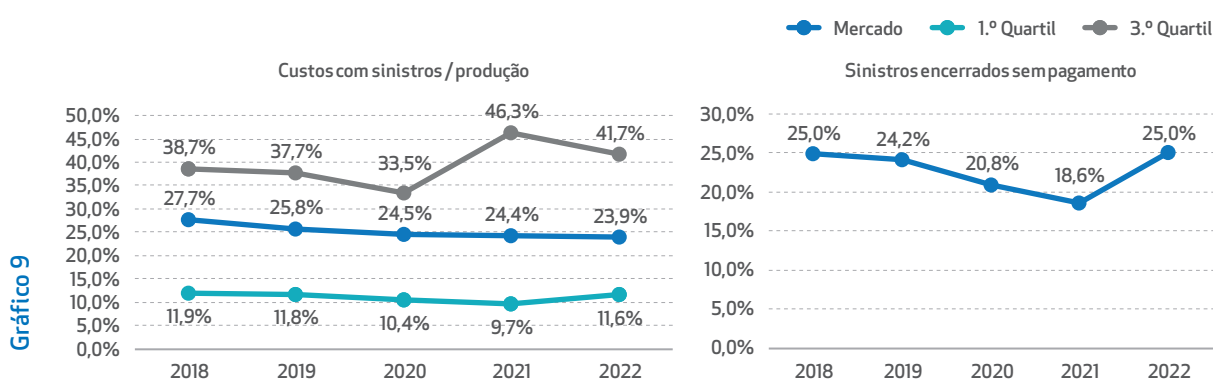
¹⁴ Disponível em https://www.eiopa.europa.eu/publications/thematic-review-credit-protection-insurance-cpi-sold-banks_en

Seguros de acidentes pessoais | Evolução da produção | Empresas de seguros nacionais e sucursais da UE | 2018 - 2022



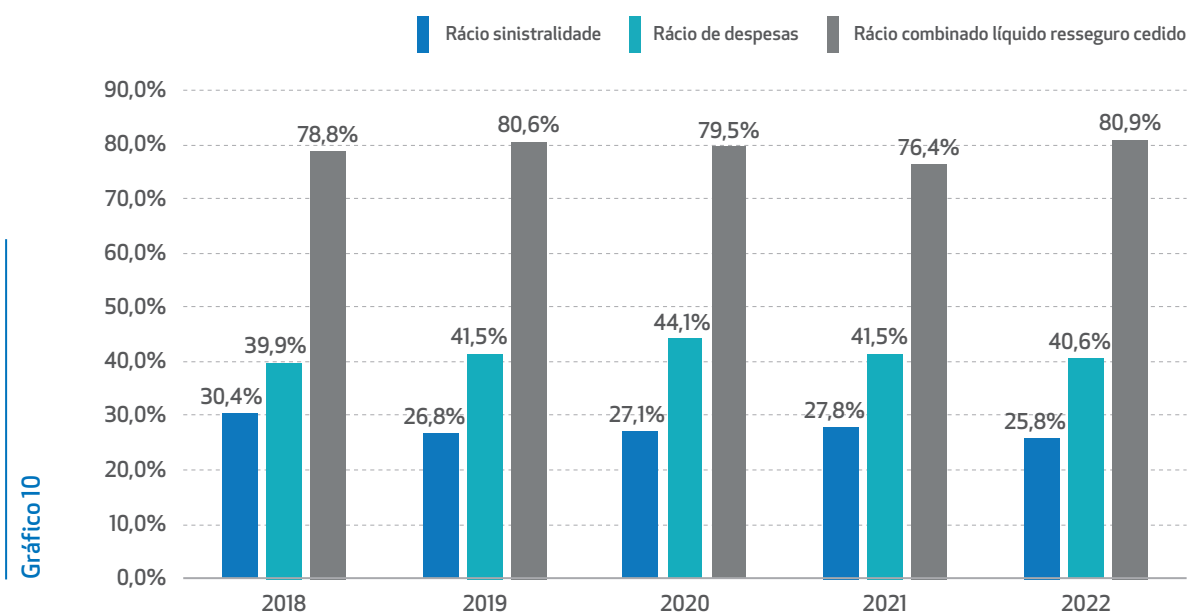
Observam-se rácios entre os custos com sinistros e os prémios brutos emitidos estáveis e relativamente baixos, com intervalos interquartis significativos, conforme evidenciado no gráfico 9. A percentagem de sinistros encerrados sem pagamento é significativa, apurando-se uma percentagem média de 23% para o quinquénio em análise, significando que, no mínimo, um em cada cinco sinistros comunicados é 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 | 2018 - 2022; Seguros de acidentes pessoais | Evolução da percentagem de sinistros encerrados sem pagamento



No agregado das empresas de seguros nacionais e para o quinquénio em análise, o rácio de sinistralidade¹⁵ nunca excede os 30%, sendo que 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 10).

Seguros de acidentes pessoais | Evolução do rácio de sinistralidade, rácio de despesas e do rácio combinado líquido de resseguro cedido | Empresas de seguros nacionais | 2018 - 2022



O rácio de despesas relativamente elevado explica-se pela remuneração dos canais de distribuição, a qual representou, em 2022, 22% dos prémios brutos emitidos, proporção aproximada dos custos com sinistros.

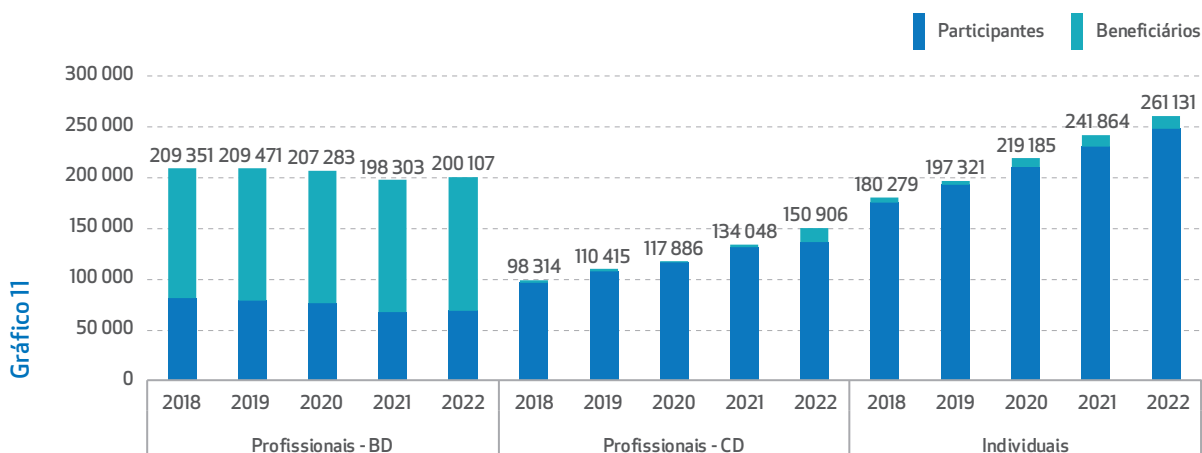
1.4 Fundos de Pensões

A nível dos fundos de pensões, no final de 2022, existia um total de 453 092 participantes e 159 052 beneficiários. No gráfico 11 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)¹⁶.

¹⁵ Custos com sinistros / prémios brutos adquiridos.

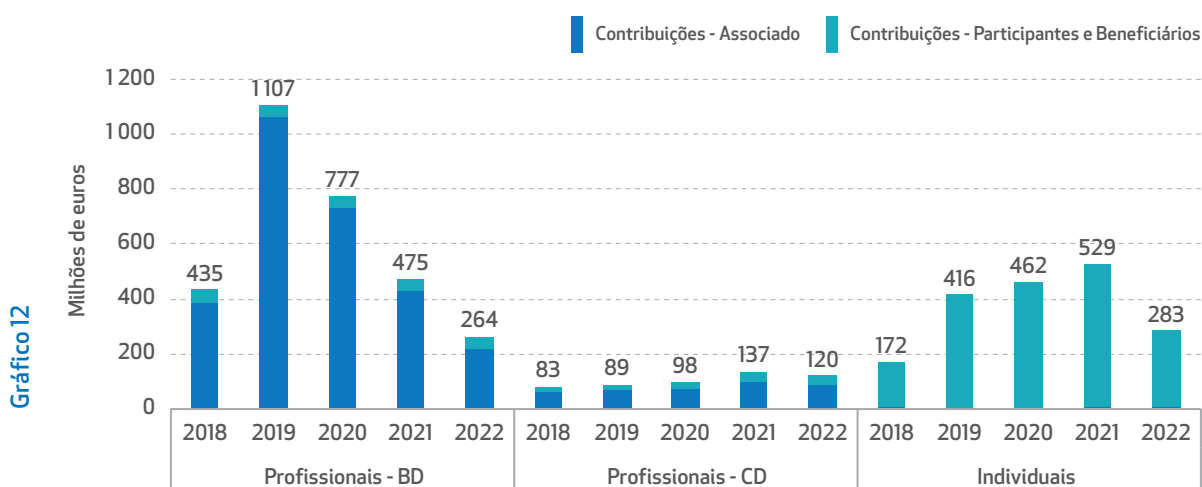
¹⁶ O total do número de participantes não corresponde à soma dos participantes por plano, pois existem participantes com planos profissionais BD e CD.

Evolução do número de participantes e beneficiários por tipo de plano | 2018 - 2022



Em 2022, as contribuições para os fundos de pensões ascenderam a 0,7 mil milhões de euros (2021: 1,1 mil milhões de euros), tendo as contribuições para os planos individuais representado 42% das contribuições realizadas no ano (2021: 46%). A redução das contribuições nos planos profissionais de benefício definido (BD), evidenciada no [gráfico 12](#), é explicada pela alteração de pressupostos associada à evolução das taxas de juro, concretamente no que respeita à diminuição das responsabilidades desses planos por força daquele aumento. A tendência decrescente evidencia um menor valor disponível para investimento apesar do aumento das adesões individuais.

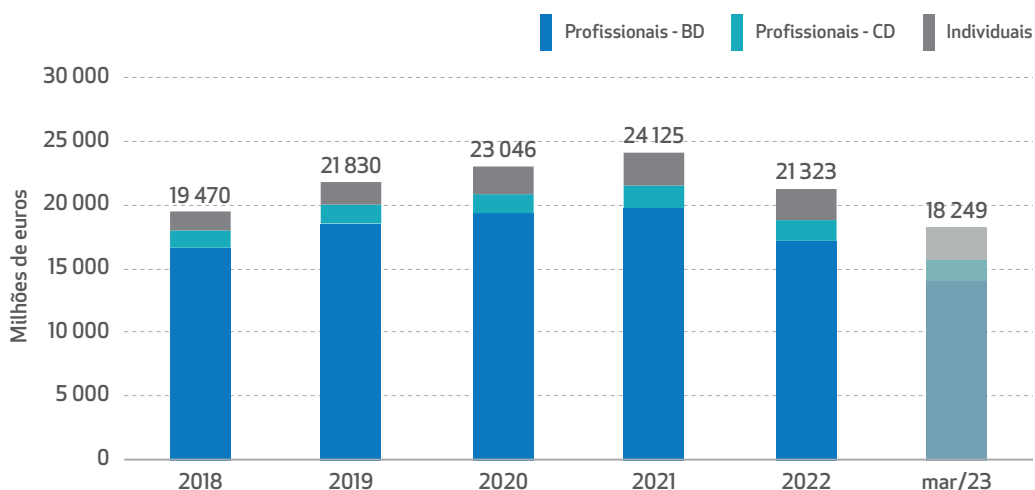
Evolução do montante de contribuições para os fundos de pensões por tipo de plano | 2018 - 2022



No final de 2022, os ativos dos fundos de pensões totalizaram 21,3 mil milhões de euros, 81% dos quais afetos a planos profissionais BD (gráfico 13). O património afeto a planos profissionais CD e a planos individuais ascendeu a 1,6 mil milhões de euros e 2,5 mil milhões de euros, respetivamente.

Evolução do património dos fundos de pensões por tipo de plano | 2018 - 2022 e março 2023

Gráfico 13



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 2022, representaram, respetivamente, 78% e 91% das despesas totais (5,2 e 25,7 milhões de euros).

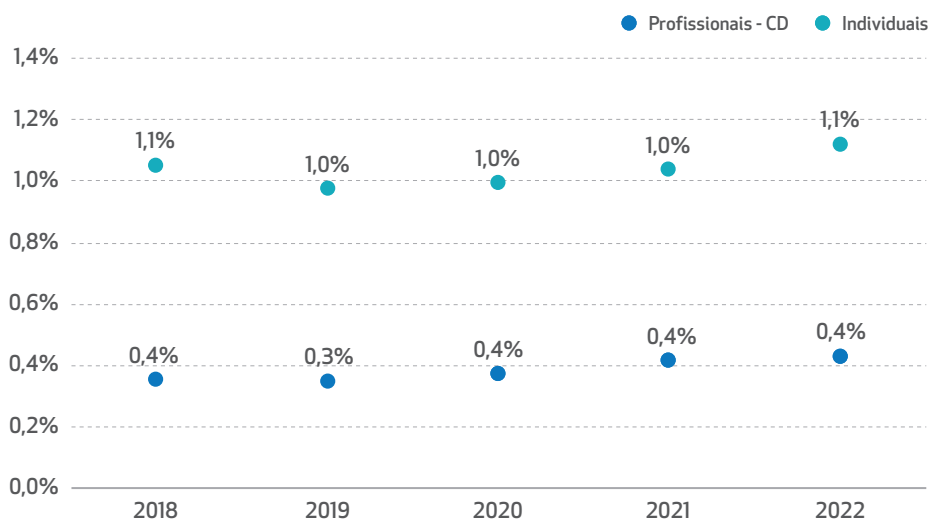
Observa-se um nível de comissionamento estável nos planos profissionais CD e nos planos individuais, apurando-se um comissionamento médio, para os últimos cinco anos, de 0,4% e 1%, respetivamente.

O maior nível de comissionamento¹⁷ observado nas adesões individuais encontra explicação na maior onerosidade associada à sua gestão (gráfico 14). É de referir que, por vezes, nos planos profissionais CD existem custos administrativos e comissões diretamente suportados pelos associados que não têm impacto no valor do fundo e, conseqüentemente, não são refletidos nos rácios de comissionamento apresentados no gráfico abaixo.

¹⁷ 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 | 2018 - 2022

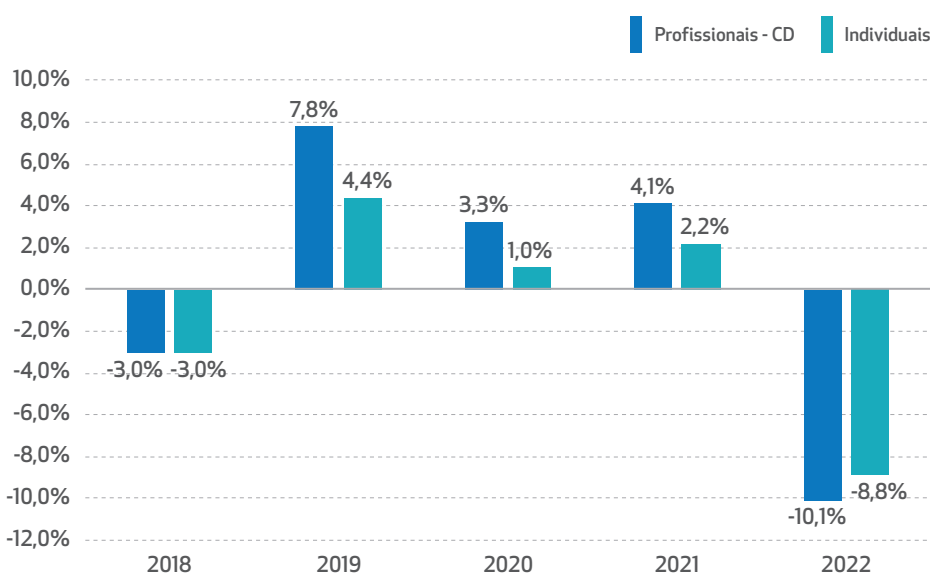
Gráfico 14



No que se refere à rentabilidade, os planos profissionais CD tendem a apresentar, 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. Como reflexo da volatilidade registada nos mercados financeiros em 2022, ambos os planos apresentam rentabilidades médias negativas (gráfico 15).

Evolução do rácio de rentabilidade nos planos profissionais – CD e nos planos individuais | 2018 - 2022

Gráfico 15



2. Inflação

O aumento da inflação iniciado em 2022 e que se tem mantido no primeiro semestre de 2023, com o consequente aumento do custo de vida, tem um impacto direto na situação financeira dos consumidores, pois reduz o seu rendimento disponível.

Esta falta de recursos financeiros poderá condicionar os consumidores a tomar decisões financeiras com impacto considerável ao nível dos seus produtos de seguros e pensões.

Com efeito, certas categorias de consumidores, incluindo grupos mais vulneráveis, podem encontrar dificuldades em manter os pagamentos regulares de prémios de produtos de seguro, optando por interromper o seu pagamento, ou podem decidir por suspender temporária ou definitivamente as suas contribuições para planos complementares de reforma, penalizando, assim, a sua poupança para a reforma.

Em relação ao seguro de vida, os consumidores também podem decidir resgatar as suas apólices antecipadamente para terem um maior rendimento disponível e, desta forma, fazerem face às despesas do dia-a-dia, levando a possíveis consequências negativas, como o resgate em condições desfavoráveis dos mercados financeiros ou o pagamento de comissões por resgate antecipado, diminuindo o valor que os consumidores teriam direito em circunstâncias normais.

Neste âmbito, foi publicada a Circular n.º 10/2022, de 29 de novembro, que divulgou um conjunto de recomendações ao setor segurador com vista à mitigação do impacto da conjuntura macroeconómica sobre os tomadores de seguros, segurados e beneficiários¹⁸.

Nesse documento, a ASF recomenda uma ponderação equilibrada em diversas matérias, especialmente nos ramos Não Vida, que poderão contribuir para mitigar o impacto daquela conjuntura, designadamente a ponderação da política de vendas e de eventuais ajustamentos tarifários, a divulgação da possibilidade de fracionamento dos prémios sempre que possível e o reforço da informação das consequências da falta de pagamento dos mesmos, bem como um dever de cuidado acrescido nos modelos de negócio adotados com vista a evitar situações de conflito de interesses e, ainda, um especial dever de diligência no âmbito da regularização de sinistros.

¹⁸ O texto integral da Circular n.º 10/2022 está disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/F2C4F23D-E29F-444D-810B-ID3166DB391B.htm>

Ainda sobre este tema, e tendo em consideração as suas competências em matéria de literacia financeira, a ASF publicou no Portal do Consumidor, já em 2023, uma infografia que pretende esclarecer e alertar os consumidores para esta temática, e que resultou de um trabalho conjunto das Autoridades de supervisão europeias (EBA, EIOPA e ESMA)¹⁹.

3. Catástrofes naturais e outros riscos sistémicos

As alterações climáticas e o aumento da gravidade e intensidade dos eventos relacionados com o clima e com catástrofes naturais estão cada vez mais na ordem do dia, tornando imprescindível a adaptação do setor segurador às alterações climáticas e o enfoque na resolução do *protection gap* dos produtos de seguros destinados a proteger consumidores e empresas contra as catástrofes naturais (NatCat).

Neste sentido, a EIOPA tem desenvolvido um conjunto de iniciativas que visam garantir a resiliência do setor segurador para resistir aos choques climáticos e contribuir para uma maior capacidade de resposta da sociedade a esses fenómenos.

Uma das vertentes analisadas respeita à baixa adesão dos consumidores a este tipo de produto, que pode ser justificada por diversos aspetos:

- Prémios elevados;
- Falta de clareza relativamente aos custos e coberturas, bem como compreensão limitada de como o seguro funciona;
- Falta de confiança do consumidor relativamente ao pagamento dos sinistros pelas empresas de seguros;
- Perceção (errada) de que este tipo de eventos são raros e improváveis;
- Expetativas sobre a intervenção do Estado no caso de ocorrência de catástrofes naturais graves.

¹⁹ Pode consultar a infografia, em língua portuguesa, em: https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/6C295CA7-503B-442D-9024-EE84CA61033B/0/20230815_PDF_DZ0923050PTN_002_VF.pdf

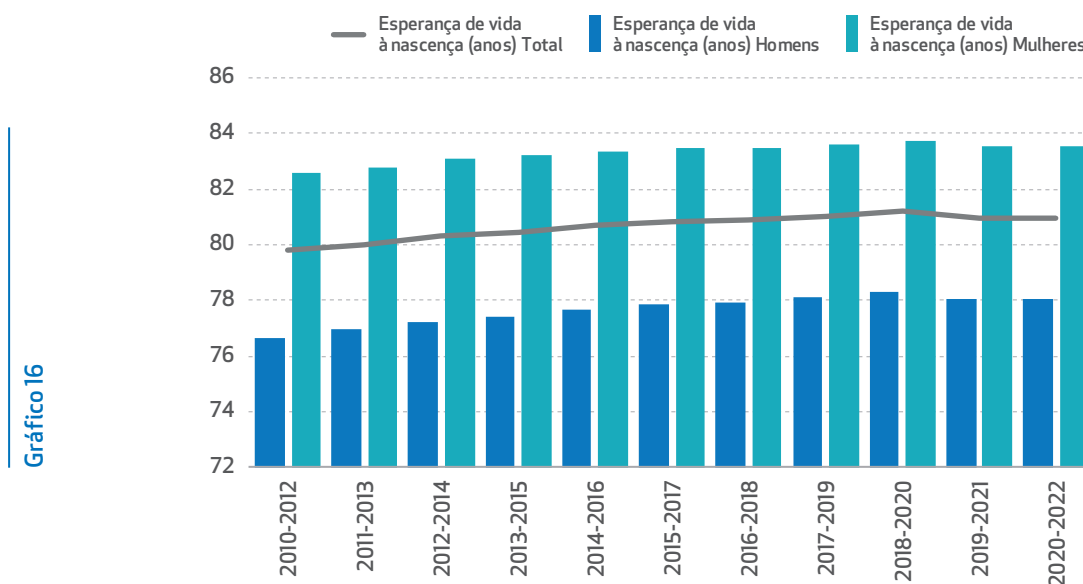
A ASF tem presente esta tendência na sua atuação de sensibilização dos consumidores para esta matéria, alertando para o facto de que uma cobertura adequada destes fenómenos por um seguro pode ser inestimável permitindo que consumidores e empresas sejam compensados caso tais eventos aconteçam, mas também nas suas ações de supervisão aos operadores que comercializam este tipo de seguros.

4. Envelhecimento da população

É de todos sabida a tendência de envelhecimento da população que resulta da redução sistemática da taxa de natalidade, conjugada com o aumento da esperança de vida.

Com efeito, a taxa bruta de natalidade desceu de 9,6‰ em 2010 para 7,6‰ em 2022, sendo que no triénio 2020-2022, a esperança de vida à nascença (gráfico 16) foi estimada em 80,96 anos, sendo 78,05 anos para os homens e 83,52 anos para as mulheres.

Esperança de vida à nascença²⁰



Esta tendência tem sido uma preocupação do mercado e da ASF, que tem vindo a reforçar a necessidade de os consumidores constituírem poupanças que lhes permitam complementar a

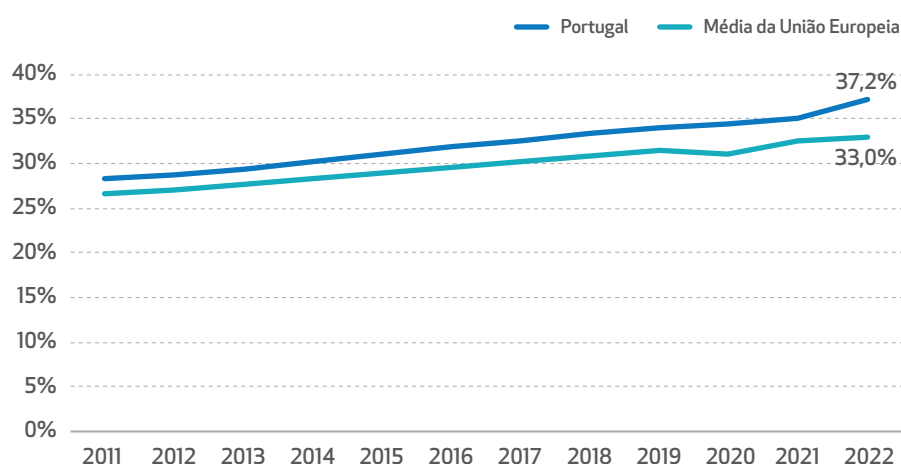
²⁰ Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE).

sua pensão pública, de forma a manter os níveis de vida a que estão habituados e a assegurar a necessidade crescente de cuidados de saúde a longo prazo. Em ambas as situações, o setor segurador e o setor dos fundos de pensões devem assumir um papel determinante, nomeadamente na captação de poupança através da oferta de produtos de seguros e de pensões atrativos para o consumidor e adaptados às suas necessidades.

Também 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 consistentemente e de forma mais pronunciada em Portugal na comparação com a média europeia. Em 2020, existiam um pouco menos de três pessoas em idade ativa por cada pensionista (34,5%), tendo este rácio aumentado para 37,2% em 2022 (gráfico 17), projetando-se, num horizonte de 20 anos, um rácio de 54,1%, ou seja, menos de duas pessoas em idade ativa por pensionista.

Evolução do rácio de dependência | 2011 - 2022²¹

Gráfico 17



A questão da poupança, no atual contexto inflacionista, veio trazer desafios acrescidos face à redução do poder de compra das famílias.

Neste contexto, a ASF tem desempenhado e continua a desempenhar um papel preponderante na informação ao consumidor, no reforço do nível de literacia financeira da população portuguesa, alertando os consumidores para a necessidade de poupança para a reforma de que são exemplo as recentes campanhas de “Saber + Poupança!”.

²¹ Fonte: Eurostat, “Old-age-dependency ratio - Products Datasets”, disponível em <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/tps00198>

A par destas iniciativas, e no âmbito de um acordo de cooperação com a Universidade do Minho, foi realizado em 2022 um inquérito sobre a poupança de longo prazo para a reforma, incluindo as necessidades, os hábitos e as motivações no planeamento da reforma, com a seguinte estrutura:

- Caracterização da população que poupa para a reforma, incluindo comportamentos e hábitos de poupança de longo prazo;
- Avaliação dos conhecimentos sobre os regimes de reforma, incluindo os relativos aos produtos financeiros de poupança de longo prazo;
- Avaliação das motivações para a poupança para a reforma;
- Avaliação da perceção relativa ao contexto institucional: regulatório e de supervisão.

As principais conclusões do inquérito, apresentadas pela Universidade do Minho na Conferência Anual da ASF 2022, que assinalou os 40 Anos da Autoridade²², indicam que 67% dos inquiridos declaram poupar regularmente e destes, 43% pouparam, em particular, para a reforma, sendo a principal motivação a quebra previsível nos rendimentos na fase de reforma.

Outras das conclusões que decorrem do estudo realizado assinalam que a poupança para a reforma aumenta com a idade, e que quer as pessoas que tomam decisões mais orientadas para o futuro, quer as pessoas mais escolarizadas e com mais conhecimentos financeiros, pouparam mais para a reforma.

5. Finanças sustentáveis

O combate às alterações climáticas e a promoção das finanças sustentáveis constituem uma das principais tendências económicas e sociais atuais. A crescente *interface* entre as instituições financeiras e o consumidor são exemplo dessa visibilidade e materialização dessa tendência.

Em particular, é especialmente relevante garantir que os consumidores dispõem de informações relacionadas com sustentabilidade que sejam lícitas, acessíveis, compreensíveis, justas, claras

²² Pode consultar mais informação relativa aos resultados deste inquérito em: <https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/90E01061-116B-45B6-A58C-0828514218F1/0/01Poupan%C3%A7a%20para%20a%20reforma.pdf>

e que não induzam em erro. De modo a assegurar esse quadro, os operadores necessitam de se adaptar gradualmente a um quadro regulatório denso, exigente e em contínua expansão, com os supervisores a assegurar que essa transição decorre de forma disciplinada, tendo sempre em conta a necessidade de salvaguardar os interesses do consumidor.

Durante 2022, a verificação do cumprimento dos deveres previstos nos regimes aprovados a nível europeu, em particular, o Regulamento (UE) 2019/2088, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (tipicamente identificada como SFDR), assumiu preponderância. Esta exigência manter-se-á em 2023, bem como nos anos seguintes.

Sem prejuízo de futuras ações com um foco diferenciado, foram realizadas e encontram-se planeadas ações de supervisão destinadas a analisar documentos de informação pré-contratual, críticos para assegurar o devido esclarecimento do investidor quanto a aspetos de sustentabilidade em tempo útil, bem como a monitorizar as divulgações nos sítios da Internet de informação relativa designadamente aos riscos de sustentabilidade e aos principais impactos adversos sobre fatores de sustentabilidade.

No quadro do exercício dos poderes de supervisão da ASF, numa abordagem prospetiva e baseada no risco, refira-se que o desenvolvimento da supervisão contínua através de ações *off-site* incluirá ações progressivamente mais direcionadas, particularmente relevantes junto de um conjunto mais restrito de operadores.

A título ilustrativo, pode referir-se a verificação pela ASF do cumprimento, em 2022, de uma amostra específica de empresas a explorar o segmento Vida²³ que propõem produtos de investimento com base em seguros quanto a divulgações obrigatórias ao abrigo do SFDR, em particular, as informações relativas aos principais impactos negativos das decisões de investimento sobre os fatores de sustentabilidade.

Com efeito, a verificação do cumprimento dos deveres de informação pré-contratual assume um carácter prioritário, num período em que se perspetiva a alocação crescente de recursos a produtos financeiros com ambições de sustentabilidade, ao longo do qual é vital assegurar um clima de clareza e transparência e, conseqüentemente, de confiança, em torno da conceção e distribuição destes produtos.

²³ Amostra composta por 12 empresas de seguros operando no segmento Vida (com uma representatividade agregada de 81% do mercado).

O tratamento sistematizado de informações desta natureza permite ainda realizar uma análise evolutiva do mercado no que diz respeito à comercialização de produtos com ambições de sustentabilidade e ao cumprimento dos respetivos deveres, tendo em conta a natureza do operador e do produto comercializado, com reflexos favoráveis na conduta de mercado e na proteção do consumidor²⁴.

De forma prospetiva, a ASF planeia dotar a supervisão destes requisitos de uma lógica de *feedback loop*, dinâmica na qual os resultados das ações de supervisão – e respetivas expectativas – são transmitidas aos operadores supervisionados, através de sessões específicas para o efeito, ou através de Circulares ou outros instrumentos de *soft law*.

Refira-se ainda que uma preocupação relevante da ASF em matéria de finanças sustentáveis, e da proteção do consumidor nesse contexto, passa pela integração da supervisão de aspetos conexos com a sustentabilidade com a restante regulamentação aplicável, numa perspetiva de harmonização, conformidade e complementaridade com o RJFP.

De modo a assegurar a continuidade da adequação da sua ação, a ASF acompanha em permanência as evoluções regulatórias relevantes a nível europeu, bem como participa em fóruns internacionais em matéria de proteção do consumidor, com destaque para os trabalhos da EIOPA em matéria de ecobranqueamento, nos quais é analisada a natureza e são avaliados os riscos inerentes, designadamente através de questionários dirigidos às Autoridades nacionais e a *stakeholders*.

Por outro lado, a promoção da literacia financeira através do esclarecimento dos consumidores no que toca à interpretação e comparação de atributos de sustentabilidade entre diferentes produtos financeiros assume também elevada importância. Deste modo, os consumidores ficam mais habilitados para a inclusão do tema da sustentabilidade nas suas tomadas de decisão e para promover a desejada canalização de investimentos privados para atividades económicas mais sustentáveis e o exercício dos seus direitos.

Nesse sentido, a ASF encontra-se a concluir a elaboração de materiais de apoio ao consumidor em matéria de finanças sustentáveis, para disponibilização em 2023.

²⁴ Por exemplo, no sítio da Internet deve ser publicada informação sobre as metodologias utilizadas para avaliar, medir e monitorizar as características ambientais ou sociais do impacto dos investimentos sustentáveis selecionados para o produto financeiro, incluindo as suas fontes de dados, os critérios de análise para os ativos subjacentes e os indicadores de sustentabilidade relevantes utilizados para medir as características ambientais ou sociais ou o impacto global do produto financeiro em matéria de sustentabilidade (cf. artigo 10.º do SFDR).

6. Digitalização

As principais tendências tecnológicas no setor dos seguros decorrem do crescente volume de dados disponíveis, da aplicação de técnicas analíticas mais sofisticadas e robustas e do tratamento de questões relacionadas com o acesso e segurança da informação.

Tem sido evidente um crescente investimento por parte das empresas em novas tecnologias, assentes em *Big Data* e fazendo uso da Inteligência Artificial e das tecnologias subjacentes, como o *Machine Learning* e *Deep Learning*, que afetam necessariamente a relação com os consumidores.

De acordo com o estudo “Estudo Temático | O contexto digital no setor segurador e no setor de fundos de pensões no relacionamento com o cliente”²⁵, realizado pela ASF em 2022, cerca de 40% das entidades²⁶ utilizavam, já em 2021, ferramentas de tratamento e análise de grande volume de dados (*Big Data Analytics Tools – BDA*), prevendo-se que 84% das entidades inquiridas estejam a usar BDA nos três anos seguintes.

A utilização dessas ferramentas, em 2021, tinha já um impacto expressivo ao longo da cadeia de valor, nomeadamente ao nível da tarifação e 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 anteciparam para os três anos seguintes um aumento significativo 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 18](#)).

²⁵ Publicado no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2021, disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/ronlyres/BAF8C00D-6B9E-42E1-9D6D-D4D84032481D/0/RRSCM2021.pdf>

²⁶ Questionário dirigido a uma amostra de 37 entidades.

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

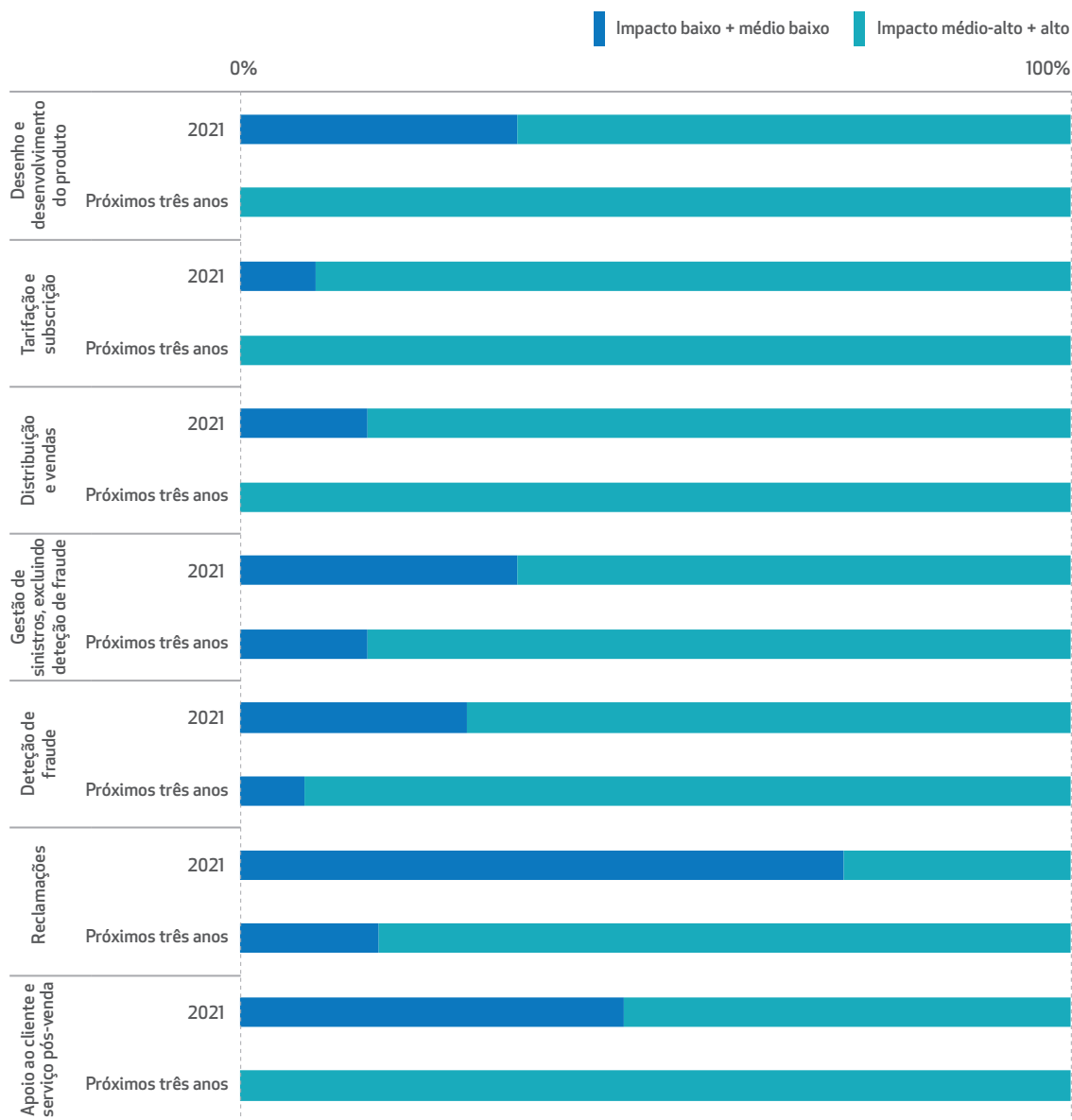


Gráfico 18

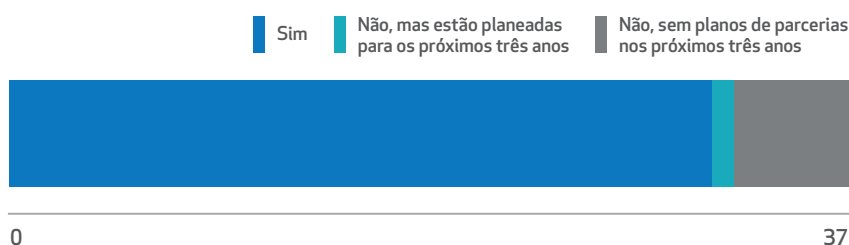
A aceleração do processo de digitalização tem permitido ao setor segurador fomentar a inovação, com a oferta de produtos personalizados e mais flexíveis e equacionar a forma como se relaciona com os consumidores, adaptando a oferta e a associada prestação de serviços às necessidades destes.

Um dos fenómenos que se tem vindo a verificar é a fragmentação da cadeia de valor das empresas que procuram novas formas de cooperação e cada vez mais recorrem a prestadores de serviços terceiros não financeiros e/ou muito especializados numa componente específica da cadeia de valor e que possuem os meios de acesso rápido e eficiente a novas tecnologias e modelos de negócios.

De acordo com o estudo realizado pela ASF, 31 das entidades tinham já estabelecidas, em 2021, parcerias tecnológicas com outras entidades (gráfico 19), 10 das quais com *BigTechs*, enquanto prestadores de serviços de tecnologias de informação.

Parcerias tecnológicas estabelecidas com outras entidades

Gráfico 19



Apesar de serem esperados ganhos de flexibilidade e eficiência, pois a externalização dos serviços poderá permitir que as empresas de seguros se concentrem em serviços essenciais é, no entanto, necessário acautelar o facto de estes modelos de negócio assumirem níveis mais elevados de complexidade, bem como envolverem prestadores de serviços terceiros que não são supervisionados por qualquer entidade regulatória.

No contexto dos novos riscos associados à digitalização, assumem particular importância as questões relacionadas com a ética na utilização dos dados, assim como os riscos associados à sua transparência e explicabilidade, que resultam do facto de a utilização de ferramentas tecnológicas e analíticas cada vez mais complexas dificultar a explicação dos resultados obtidos e a auditabilidade dos mesmos.

Importa também referir as questões relacionadas com a segurança e privacidade, nomeadamente os riscos cibernéticos, que representam uma crescente preocupação por parte das administrações das instituições financeiras em geral e das empresas de seguros em particular. Espera-se que o incremento da digitalização crie uma necessidade considerável entre consumidores e empresas por produtos de seguro que cubram novos riscos cibernéticos²⁷.

²⁷ De acordo com o estudo da ASF, em 2021, apenas oito em 23 empresas de seguros que exploram os ramos Não Vida comercializavam produtos com cobertura de riscos cibernéticos.

Neste contexto, cabe à ASF, enquanto Autoridade de supervisão nacional, e em linha com as diretrizes europeias, assegurar a adequada supervisão dos novos modelos de negócio digitais, bem como garantir que os riscos inerentes à digitalização são adequadamente identificados, monitorizados, geridos e comunicados, tendo em conta o princípio da proporcionalidade e tendo sempre em vista o objetivo último de proteção dos consumidores e de preservação da estabilidade financeira.

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





1. Atividade regulatória

1.1 Regulamentação da ASF

1.1.1 Normas Regulamentares

No ano em referência, relativamente ao domínio regulatório da conduta de mercado, o destaque incide sobre a emissão da **Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho**, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF.

Por forma a garantir uma maior consistência ao nível do conteúdo e sistemática da regulamentação neste domínio, a norma regulamentar em apreço passou a abranger, para além da atividade seguradora, a atividade de gestão de fundos de pensões, complementada com a matéria relativa ao tratamento de reclamações pela ASF.

Sendo o objetivo principal da supervisão comportamental a proteção, no âmbito da atividade seguradora, dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários, bem como, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões, dos direitos dos participantes e beneficiários, a ASF considerou 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.

Neste sentido, desenvolvendo os regimes jurídicos aplicáveis à atividade seguradora e à atividade de gestão de fundos de pensões, procedeu-se a uma atualização das regras relativas à política de tratamento dos clientes, à gestão de reclamações, ao provedor e ao interlocutor perante a ASF, bem como ao reporte para efeitos de supervisão comportamental e à divulgação pública de informação. Por outro lado, foram concretizados os procedimentos aplicáveis ao tratamento das reclamações apresentadas à ASF relativamente a atos ou omissões das entidades supervisionadas.

No âmbito das matérias de carácter inovatório da Norma da Conduta de Mercado, sublinha-se o disposto no respetivo Capítulo VI, especificamente dedicado à conduta de mercado no âmbito do sistema de governação, abrangendo, quer o sistema de gestão de riscos, quer o sistema de controlo interno. Ressalva-se que os requisitos previstos devem ser aplicados de forma proporcional à natureza, dimensão e complexidade dos riscos associados à conduta de mercado da empresa de seguros ou da entidade gestora.

Entre outros elementos, a nova regulamentação prevê o dever de os operadores instituírem uma função autónoma responsável pela conduta de mercado e de designarem um membro do órgão de administração responsável por esta área.

Adicionalmente, é fixado o dever de serem realizadas avaliações periódicas e independentes à qualidade, adequação e eficácia das políticas, procedimentos e controlos da empresa ou entidade em matéria de conduta de mercado, devendo, sempre que necessário, ser adotadas as medidas corretivas adequadas.

Por último, a Norma da Conduta de Mercado veio concretizar, conforme já referido, 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. Pretendeu-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 suscetíveis de assegurar uma maior eficiência e eficácia dessa atividade, bem como maior proteção do consumidor.

Assim, este normativo assume um papel estruturante na configuração da operacionalização dos deveres das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões na vertente comportamental da sua atividade, e no reforço da atuação da ASF no domínio do tratamento de reclamações.

Recorde-se que, no âmbito da Consulta Pública n.º 10/2021, que decorreu entre 26 de novembro de 2021 e 7 de janeiro de 2022²⁸, a ASF realizou uma sessão pública de apresentação deste projeto regulamentar, tendo sido explicitadas as principais matérias inovatórias e alterações preconizadas face à regulamentação anteriormente vigente.

No que diz respeito ao setor dos fundos de pensões, salienta-se, ainda, a publicação da **Norma Regulamentar n.º 10/2022-R, de 2 de novembro**, que altera a Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio, relativamente à constituição e funcionamento das comissões de acompanhamento dos planos de pensões.

Por sua via, regulamentou-se o artigo 138.º do RJFP, que prevê, para os fundos de pensões fechados e para as adesões coletivas a fundos de pensões abertos que abrangem mais de 100 participantes, beneficiários ou ambos, que o cumprimento do plano de pensões e a gestão do

²⁸ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/BE8D0F88-7228-4A83-B071-996C1C07F371.htm>

respetivo fundo de pensões sejam verificados por uma comissão de acompanhamento do plano de pensões (CAPP). A norma regulamentar adapta as regras de constituição e funcionamento das comissões de acompanhamento ao regime legal vigente, prevendo, nesse âmbito, um conjunto de deveres de informação, a ser cumprido pelas entidades gestoras entidades gestoras de fundos de pensões.

Esta norma regulamentar foi objeto da Consulta Pública n.º 6/2022, realizada entre os dias 9 e 30 de maio²⁹.

1.1.2 Iniciativas de *soft law*

Em 2022, a ASF emitiu cinco **cartas circulares**, duas das quais incidiram sobre o reporte do inquérito no âmbito da avaliação dos riscos do setor segurador e do setor dos fundos de pensões e uma sobre o questionário relativo aos custos e desempenho passado de produtos de investimento com base em seguros e produtos de pensões individuais.

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

A Circular n.º 4/2022, de 19 de abril, dirigiu recomendações sobre a aplicação do Regulamento (UE) 2019/2088, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (já objeto de anteriores circulares³⁰), e do Regulamento (UE) 2020/852, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, relativo ao estabelecimento de um regime para a promoção do investimento sustentável.

Em março de 2022, as Autoridades Europeias de Supervisão emitiram uma Declaração Conjunta³¹ sobre a aplicação daqueles Regulamentos, entre o período de 10 de março de 2021 e a data de aplicação das normas técnicas de regulamentação (RTS) previstas no Regulamento (UE) 2019/2088 (1 de janeiro de 2023).

²⁹ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/632D0733-0C18-4E42-9E3C-B9514D416807.htm>

³⁰ Esta matéria já tinha sido objeto da Circular n.º 1/2021, de 26 de fevereiro, e da Circular n.º 13/2021, de 14 de dezembro.

³¹ A Declaração Conjunta encontra-se acessível em https://www.eiopa.europa.eu/esas-issue-updated-supervisory-statement-application-sustainable-finance-disclosure-regulation-2022-03-24_en

Para reforçar o quadro regulatório no seguimento da Declaração Conjunta, a ASF emitiu a referida Circular n.º 4/2022, recomendando aos operadores a divulgação de uma quantificação, explícita através de percentagem, da medida em que os investimentos subjacentes ao produto financeiro financiam atividades económicas que são qualificadas como sustentáveis do ponto de vista ambiental.

Por seu turno, destaca-se também a emissão das Circulares n.ºs 5/2022 e 6/2022, ambas de 24 de maio, relativas à atualização das medidas de flexibilização e recomendações no âmbito da situação excecional relacionada com a situação pandémica e a recente crise geopolítica entre a Rússia e a Ucrânia. Estas circulares aplicam-se, respetivamente, às empresas de seguros e às entidades gestoras de fundos de pensões.

No que respeita à Circular n.º 5/2022, de 24 de maio, esta esclareceu que a recomendação relativa ao pagamento do prémio de seguro e aos efeitos da diminuição temporária do risco nos contratos de seguro decorrentes de redução significativa ou de suspensão de atividade, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio, e regulamentado pela Norma Regulamentar n.º 8/2020 R, de 23 de junho, deixou de ser aplicável por caducidade destes regimes, mantendo-se, no entanto, as recomendações anteriormente emitidas através de carta-circular em matéria comportamental.

Ambas as circulares procederam ainda à ênfase, para as empresas de seguros e para as entidades gestoras de fundos de pensões, respetivamente, de que se assegurasse, no contexto macroeconómico de então, que os produtos de seguros e os fundos de pensões abertos de adesão individual se mantivessem alinhados com o perfil, objetivos, características e necessidades do mercado-alvo, incluindo a clareza e adequada compreensão das cláusulas de coberturas e exclusões. Pretende-se também promover a manutenção de valor para o cliente e de mecanismos adequados para a monitorização contínua do cumprimento das medidas restritivas decorrentes do conflito que envolve a Rússia e a Ucrânia.

A Circular n.º 10/2022, de 29 de novembro, relativa às recomendações ao setor segurador com vista à mitigação do impacto da conjuntura macroeconómica sobre os tomadores de seguros, segurados e beneficiários, também assumiu relevância no âmbito da conduta de mercado, recomendando a avaliação da necessidade de ajustamentos tarifários, bem como o reforço da diligência no cumprimento de deveres e na aplicação de medidas que contribuam para a mitigação do impacto do nível de prémios sobre os tomadores de seguros.

Finalmente, é de mencionar a conclusão de um projeto de circular relativo aos deveres legais de informação em matéria de alteração das condições contratuais e dos avisos de pagamento, incluindo a recomendação de um conjunto de boas práticas aplicáveis a estas matérias, de

forma a garantir uma prestação de informação mais eficaz, abrangente e homogénea por parte das empresas de seguros³². O referido projeto de circular deu origem à Circular n.º 3/2023, de 29 de março³³.

1.1.3 Consultas Públicas

A ASF promoveu, em 2022, 13 processos de consulta pública sobre normas regulamentares, circulares e orientações.

De entre estas, releva, desde logo, a Consulta Pública n.º 2/2022 sobre o projeto de circular relativa a recomendações sobre informação a prestar nas alterações dos prémios de seguro³⁴, realizada entre 28 de janeiro e 20 de fevereiro, no âmbito da qual foi ainda realizada uma sessão pública de apresentação em 10 de fevereiro.

Assinala-se igualmente a Consulta Pública n.º 6/2022 sobre o projeto de norma regulamentar referente às estruturas de governação dos fundos de pensões (e que altera a Norma Regulamentar n.º 7/2007-R, de 17 de maio)³⁵ realizada entre 9 e 30 de maio. A norma regulamentar pretende adaptar as regras de constituição e funcionamento das comissões de acompanhamento ao regime legal vigente.

Embora ainda remonte a 2021, destaca-se, também, a Consulta Pública n.º 10/2021, conforme assinalado no ponto 1.1.1 *supra*. Esta consulta pública teve por objeto o projeto de Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF³⁶, e decorreu entre os dias 26 de novembro de 2021 e 7 de janeiro de 2022, tendo sido realizada uma sessão pública de apresentação em dezembro de 2021.

³² Projeto de circular acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/AFE4DE7E-952A-4B5D-93AE-75BB9699D787/0/ProjetoDecircularrelativaarecomenda%C3%A7%C3%B5essobreinforma%C3%A7%C3%A3oaprestarnasaltera%C3%A7%C3%B5esdospr%C3%A9miosd.pdf>

³³ A versão completa da Circular n.º 3/2023 está disponível em https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/CD75542D-9955-437C-A4FC-73B8FE0C749D/0/Circular3_2023de29demar%C3%A7o.pdf

³⁴ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/8A6EFD5C-B84E-42AB-8104-E69E2D5277BD.htm>

³⁵ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/290AB273-8EAI-4023-BEB3-53E2EC46E90E.htm>

³⁶ A documentação associada a este processo de consulta pública encontra-se acessível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/BE8D0F88-7228-4A83-B071-996C1C07F371.htm>

Tal como assinalado, a ASF promoveu sessões públicas associadas às consultas públicas realizadas ao longo de 2022, almejando, assim, promover junto dos operadores, consumidores e outros interessados, o conhecimento das principais alterações e inovações propostas face aos regimes vigentes, bem como facilitar o esclarecimento dos interessados, de forma a enriquecer os contributos apresentados no contexto dos processos de consulta pública.

2. Entendimentos em matéria de conduta de mercado

Tendo em conta as suas atribuições e competências, a ASF emite entendimentos sobre a aplicação de regras legais e regulamentares, procurando assegurar um melhor enquadramento da atividade do setor segurador e do setor dos fundos de pensões e, desta forma, contribuir para a consolidação de boas práticas pelas entidades supervisionadas.

Os principais entendimentos emitidos pela ASF, em 2022, no âmbito dos contratos de seguros, referem-se:

- i. à comunicação à ASF das condições gerais e especiais das apólices referentes a seguros obrigatórios em caso de alterações decorrentes da implementação da Lei n.º 32/2021, de 27 de maio³⁷;
- ii. ao seguro de incêndio, sobre a exclusão de edificações construídas com materiais não qualificados como resistentes nas condições gerais das apólices referentes ao risco de incêndio³⁸; e
- iii. às situações em que não há coincidência dos termos de uma simulação de seguro com a proposta final do seguro³⁹.

Os interessados podem consultar no sítio da ASF na Internet todos os entendimentos emitidos por esta Autoridade, em matéria de seguros⁴⁰, fundos de pensões⁴¹ e mediação⁴².

³⁷ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/6893B33D-A974-457E-8356-7A38B4B4DF3B.htm>


³⁸ Entendimentos disponíveis para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/1A187359-E121-4B2A-A7C1-DD8A7256C463.htm> e em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/35379DC9-7B72-479B-9AD0-31D118B26189.htm>

³⁹ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/F7D042A2-DC60-40A9-9E20-9A37090D91E3.htm>

⁴⁰ Disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/3A51F20A-E1F6-473E-9EBF-FC7A137D69BC.htm>

⁴¹ Disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/523016B3-6D2B-4DD8-AEF4-C011659EF255.htm>

⁴² Disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/965FD119-E929-4A91-93D4-CFCEC25011C3.htm>

A large, stylized graphic of the number '11' in a light blue color, positioned on the right side of the page. The '1's are thick and have rounded tops and bottoms. To the right of the '11' is a solid dark blue vertical bar.

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



1. Atividade de supervisão comportamental

No âmbito da atividade de supervisão comportamental são realizadas ações *on-site*, quando a informação que a ASF pretende analisar é recolhida com a deslocação às entidades supervisionadas, bem como 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 2022, a ASF aperfeiçoou a sua ferramenta de avaliação de risco comportamental no que se refere às empresas de seguros, sendo que o novo modelo introduz uma abordagem ao longo das várias fases do seguro: conceção, comercialização, contratação e vigência, sinistros e renovação ou cessação do contrato. Deste modo, o plano de supervisão é estabelecido em função do processo de identificação, realizado em três vertentes: quantitativa, qualitativa e sistema de governação, e priorização dos riscos de conduta, através da atribuição de uma probabilidade de ocorrência e de impacto de cada um dos riscos identificados, ou de riscos posteriormente adicionados como, por exemplo, os decorrentes de informação, entretanto, recebida.

Esta avaliação resulta numa matriz de risco, mediante a qual são consideradas com prioridade as ações de supervisão e mitigação dos riscos de conduta, cujo impacto e probabilidade foram

avaliados como médio alto (MA) ou alto (A) na fase de avaliação dos riscos, e efetuada uma avaliação ao nível do impacto da ação e do esforço de recursos humanos.

Atendendo à atividade no ano de referência, no que diz respeito às ações de supervisão comportamental aos **seguros e fundos de pensões**, de acordo com o observado no [quadro 1](#), verificou-se um crescimento no número de ações de supervisão, quer *off-site* quer *on-site*, sendo de sublinhar que estas últimas se caracterizam por uma maior complexidade e por serem mais prolongadas no tempo exigindo, por isso, a afetação de maiores recursos.

Importa todavia sublinhar, face à diversidade das matérias e práticas analisadas nos setores supervisionados, 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.

Número de ações de supervisão – Seguros e fundos de pensões | 2021 – 2022

	2021	2022	Variação
<i>Off-site</i>	1 433	1 692	18,1%
<i>On-site</i>	22	34	54,6%
Total	1 455	1 726	18,6%

Quadro 1

É de referir que as ações de supervisão *off-site*, acima mencionadas, não incluem as ações que tiveram origem em reclamações e denúncias, num total de 111 em 2022 (2021: 240), maioritariamente associadas aos ramos Não Vida (73), à semelhança da tendência verificada nos últimos anos.

Também em sede de supervisão da **mediação de seguros**, o ano de 2022, caracterizou-se pela retoma gradual das atividades regulares de supervisão *on-site*, depois do impacto inerente à situação pandémica, tendo em consideração, designadamente, os resultados do modelo de avaliação de risco utilizado.

É, aqui, de sublinhar um aumento muito significativo das ações *off-site*, conforme observado no [quadro 2](#), e que se justifica, como adiante se refere, por um elevado número de notificações dirigidas aos mediadores que não se encontravam registados na Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico

Número de ações de supervisão – Mediação de seguros | 2021 – 2022

	2021	2022	Varição
Off-site	371	3 989	975,2%
On-site	26	40	53,9%
Total	397	4 029	914,9%

Nas atividades de supervisão devem ainda incluir-se as ações de supervisão às **entidades formadoras com cursos reconhecidos na ASF** para acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros e, ainda, às entidades formadoras reconhecidas para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo.

No que se refere à realização de ações de acompanhamento e de supervisão a entidades formadoras com cursos reconhecidos para o acesso à atividade de distribuição de seguros e de resseguros, em 2022, foram realizadas, no total, seis ações de supervisão.

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

Estas ações de supervisão tiveram como objetivo a verificação do cumprimento das regras previstas no artigo 10.º-A da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, alterada pelas Normas Regulamentares n.º 2/2020-R, de 8 de abril, e n.º 3/2022-R, de 13 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.

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

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

Relativamente às ações de acompanhamento e de supervisão a entidades formadoras reconhecidas na ASF para efeitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, em 2022, foram realizadas três ações de supervisão a entidades reconhecidas ao abrigo da

alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, republicada pela Norma Regulamentar n.º 12/2022-R.

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

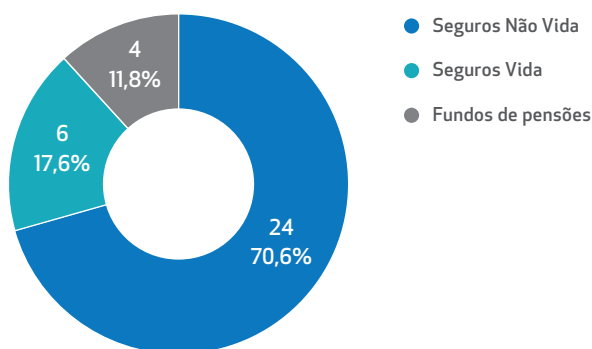
1.1 Supervisão *on-site*

A leitura do [gráfico 20](#) permite concluir que, no que concerne à supervisão *on-site* de **seguros e de fundos de pensões**, 71% das ações efetuadas em 2022 incidiram sobre os ramos Não Vida, 18% sobre o ramo Vida e as restantes sobre fundos de pensões.

Como já sublinhado, uma análise estritamente 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 | 2022

Gráfico 20



No ano em análise, os ramos Não Vida destacam-se quer nas ações de supervisão *on-site* credenciadas, quer nas ações do tipo “cliente-mistério” (quadro 3).

Ações de supervisão *on-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2022

"Cliente-mistério"		32,4%
Seguros Não Vida	11	100,0%
Subtotal	11	
Credenciadas		67,7%
Fundos de Pensões	4	17,4%
Seguros Vida	6	26,1%
Seguros Não Vida	13	56,5%
Subtotal	23	
Total	34	

Quadro 3

O aumento das ações de supervisão *on-site*, face a 2021, ficou-se a dever maioritariamente ao crescimento do número de inspeções credenciadas, conforme ilustrado no gráfico 21, consideradas mais apropriadas aos tipos de matéria objeto de supervisão pela ASF.

Ações de supervisão *on-site* por método – Seguros e fundos de pensões | 2021 – 2022

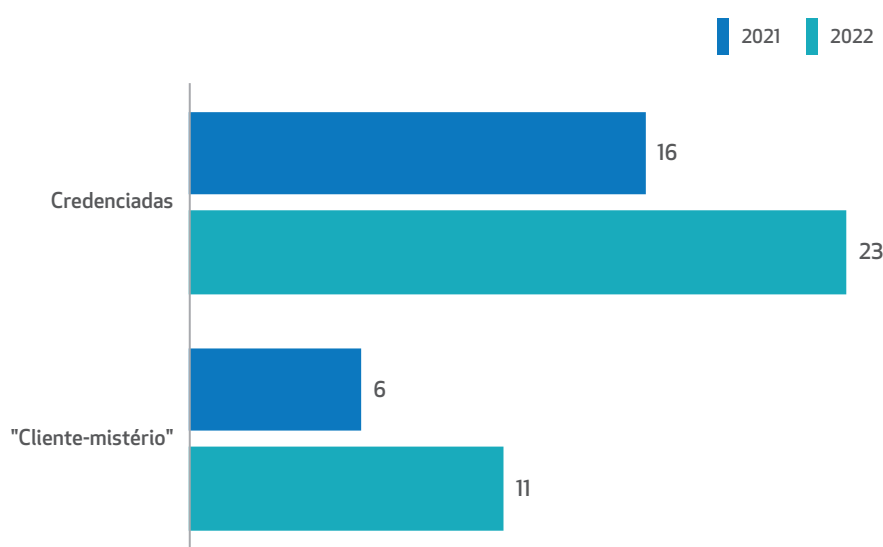


Gráfico 21

Nas ações “cliente-mistério”, a ASF voltou a privilegiar o acompanhamento das práticas de funcionamento dos centros telefônicos de relacionamento (*call centers*) das empresas de seguros, no quadro do Decreto-Lei nº 134/2009, de 2 de junho, enquanto nas ações credenciadas, se salienta a verificação do cumprimento dos deveres estabelecidos na nova Norma da Conduta de Mercado, nomeadamente no que se refere às políticas de conceção e aprovação de produtos (POG), matéria já detalhada anteriormente no tema em análise, ao exercício da função autónoma de gestão de reclamações e do provedor, ao Documento de Informação de Produto de Seguros (DIPS) e, ainda, a diversas matérias relacionadas com a aplicação do novo RJFP, informação que pode ser verificada no [quadro 4](#).

Ações de supervisão *on-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2022

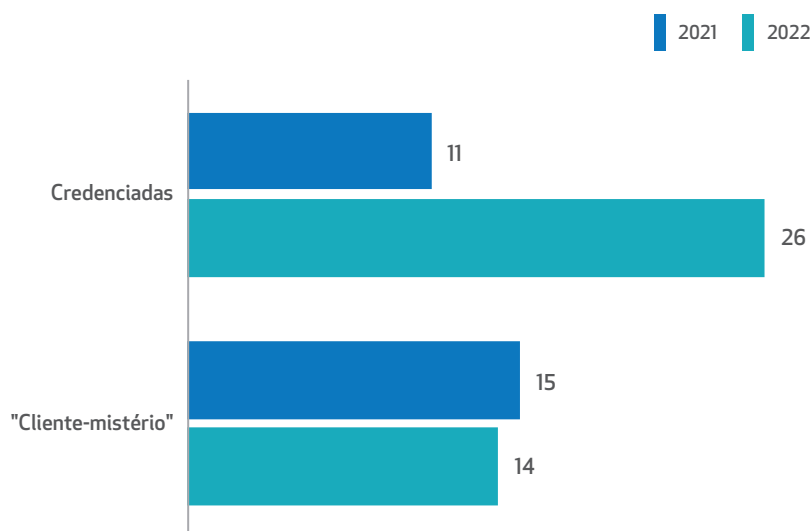
"Cliente-mistério"			
	Vários	1	9,1%
	Outros	10	90,9%
	Subtotal	11	
Credenciadas			
	Informação contratual	1	4,4%
	Informação durante a vigência	1	4,4%
	Branqueamento de capitais	1	4,4%
	CPRS	1	4,4%
	Norma Conduta de Mercado	8	34,8%
	Regularização de sinistros exceto CRPS	1	4,4%
	DIPS	2	8,7%
	POG	5	21,7%
	Vários	3	13,0%
	Subtotal	23	
	Total	34	

Quadro 4

No que respeita às ações *on-site* de **mediação de seguros**, realizaram-se 40 visitas diretas pelas equipas técnicas em 2022. Entre estas, 26 assumiram a forma credenciada e 14 foram ações “clientes-mistério”. Estas ações *on-site* visaram os estabelecimentos de mediadores de seguros, designadamente em situações pré-identificadas ou em área geográfica determinada, e também as instalações de entidades potencialmente não autorizadas a exercer a atividade de distribuição ([gráfico 22](#)).

Distribuição das ações de supervisão *on-site* por método – Mediação de Seguros | 2021 – 2022

Gráfico 22



O quadro 5, permite observar que, em 2022, as ações de supervisão *on-site* "cliente-mistério", estiveram associadas à verificação do exercício não autorizado de mediação de seguros, o que teve maior peso, mas também à verificação dos requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / livro de reclamações. Relativamente às ações credenciadas, estas repartiram-se de forma equilibrada por vários temas.

Matérias analisadas nas ações de supervisão *on-site* da mediação de seguros | 2022

Quadro 5

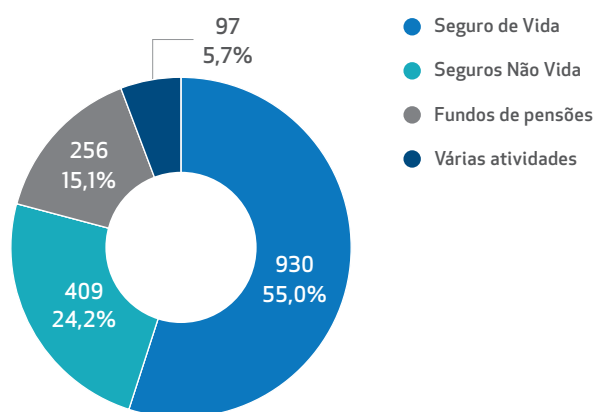
	Credenciadas	"Cliente-mistério"
Requisitos legais aplicáveis aos estabelecimentos / Livro de reclamações	26,6%	12,5%
Comercialização de contratos de seguro (negociação, proposta, deveres de informação e colocação de riscos)	22,8%	
Políticas e Procedimentos	22,8%	
Requisitos legais aplicáveis às PDEAMS / Membros do órgão de administração responsáveis pela atividade	21,5%	
Exercício não autorizado	5,0%	87,5%
Cobrança de prémios, contas "clientes" e prestação de contas	1,3%	

1.2 Supervisão *off-site*

Em 2022, nas ações de supervisão *off-site* no âmbito dos **seguros e dos fundos de pensões**, 55% dos casos estiveram relacionadas com o ramo Vida, designadamente pela análise efetuada aos DIF⁴³ dos produtos de seguros designados como PRIIPs⁴⁴, reportados pelos operadores⁴⁵. Salienta-se, igualmente, o acompanhamento das práticas adotadas pelas empresas de seguros no domínio dos ramos Não Vida, o que representou 24% das iniciativas enquadradas neste tipo de supervisão ([gráfico 23](#)), bem como a tendência já verificada no período homólogo, quanto ao crescimento das ações de supervisão focadas na área de fundos de pensões.

Áreas das ações de supervisão *off-site* – Seguros e fundos de pensões | 2022

Gráfico 23



O [quadro 6](#) apresenta as ações de supervisão *off-site* por área, onde se destaca a relevância das atividades respeitantes à análise das informações reportadas pelos operadores (88%). A análise das informações reportadas incidiu na sua maioria sobre o ramo Vida (57%) e relacionaram-se, em particular, com notificações de DIFs, com a monitorização do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização⁴⁶ e com reportes periódicos sobre:

- i. a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo (BCFT);
- ii. a atividade exercida pelos titulares da função de provedor do cliente;

⁴³ Definidos no Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653, da Comissão, de 8 de março de 2017 e posteriores alterações.

⁴⁴ No âmbito do Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014.

⁴⁵ Em cumprimento do estabelecido na Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, que aprovou o regime jurídico dos PRIIPs.

⁴⁶ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

- iii. os procedimentos adotados pelas empresas de seguros no âmbito da gestão de reclamações e da prevenção da fraude.

Origem das ações de supervisão *off-site* por áreas – Seguros e fundos de pensões | 2022

Sítios na Internet		7,5%	
	Fundos de pensões	35	27,6%
	Seguros Vida	60	47,2%
	Seguros Não Vida	21	16,5%
	Várias atividades	11	8,7%
	Subtotal	127	
Informações reportadas		88,2%	
	Fundos de pensões	221	14,8%
	Seguros Vida	856	57,4%
	Seguros Não Vida	329	22,1%
	Várias atividades	86	5,8%
	Subtotal	1492	
Outras fontes de informação		4,3%	
	Seguros Vida	14	19,2%
	Seguros Não Vida	59	80,8%
	Subtotal	73	
	Total	1692	

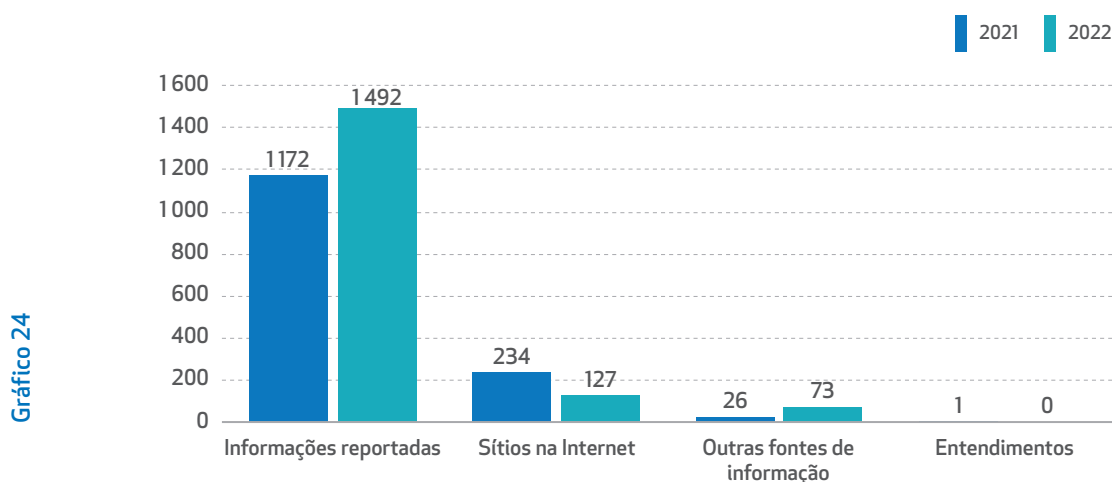
Quadro 6

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.

Grande parte das ações acima identificadas na área “outras fontes de informação” dizem respeito a assuntos enquadrados no seguro de responsabilidade civil automóvel (81%).

Da análise comparativa com o ano de 2021, constante do [gráfico 24](#), destaca-se que as ações *off-site* com origem em informações reportadas continuaram a ser as predominantes (2021: 1172; 2022: 1492).

Origem das ações de supervisão *off-site* - Seguros e fundos de pensões | 2021 - 2022



Embora não estejam incluídas na informação estatística anteriormente apresentada, acrescem 111 ações de supervisão e acompanhamento na sequência de reclamações (104) ou denúncias (7), 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 2021, em que 95 das reclamações foram objeto de acompanhamento numa perspetiva de supervisão comportamental.

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 DIFs notificados, o controlo das publicações obrigatórias pelos operadores, num total de 262 ações, efetuadas através dos sítios dos operadores na Internet ou através de informações reportadas. Relativamente às outras fontes de informação, 55 ações estão relacionadas com os DIPS, tendo sido efetuadas análises transversais em determinadas linhas de negócio.

Origem das ações de supervisão *off-site* por matérias – Seguros e fundos de pensões | 2022

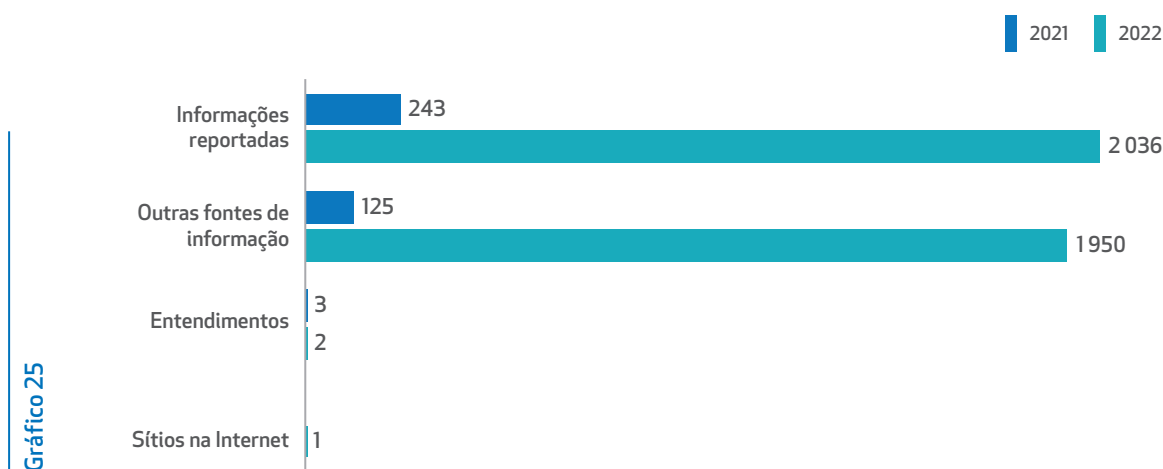
Sítios na Internet			
	Publicações obrigatórias	120	94,5%
	Informação pré-contratual	6	4,7%
	DIPS	1	0,8%
	Subtotal	127	
Informações reportadas			
	Publicações obrigatórias	142	9,5%
	Informação pré-contratual	13	0,9%
	Informação contratual	73	4,9%
	Informação durante a vigência	20	1,3%
	Discriminação - deficiência/risco agravado	5	0,3%
	Branqueamento de capitais	47	3,2%
	CPRS	60	4,0%
	Norma Conduta de Mercado	268	18,0%
	Regularização de sinistros exceto CPRS	15	1,0%
	Notificação de KIDs – PRIIPS	591	39,6%
	POG	1	0,1%
	Reportes comportamentais Diversos	92	6,2%
	Vários	84	5,6%
	Contratos de Fundos de Pensões	75	5,0%
	Outros	6	0,4%
	Subtotal	1 492	
Outras fontes de informação			
	Informação contratual	10	13,7%
	Discriminação - deficiência/risco agravado	2	2,7%
	Notificação - Produtos Vida	2	2,7%
	DIPS	55	75,3%
	Reportes comportamentais Diversos	2	2,7%
	Vários	1	1,4%
	Outros	1	1,4%
	Subtotal	73	
	Total	1 692	

Quanto à supervisão *off-site* da **mediação de seguros**, esta aumentou significativamente, pois além da promoção de ações de inspeção motivadas por factos que chegaram ao conhecimento da ASF da forma habitual, muitas destas ações envolveram, em particular, o envio de notificações dirigidas aos mediadores que não se encontravam registados na Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico ou quando os resultados dos reportes anuais implementados em 2022, assim o exigiam.

Assim, o desenvolvimento desta atividade teve muito em conta as informações reportadas à ASF pelas entidades supervisionadas, embora também tenha tido por base situações decorrentes de outras fontes de informação, nomeadamente denúncias, pedidos de esclarecimento ou factos apurados por outra unidade orgânica da ASF que deram origem a um processo de averiguações.

Destaca-se, ainda, a realização de um inquérito a um universo de 100 mediadores de seguros que operam no ramo Vida, selecionados com base no modelo de avaliação de risco, para aferir das práticas tomadas no âmbito do BCFT, cujos trabalhos subsequentes se encontram ainda em curso (gráfico 25).

Origem das ações de supervisão *off-site* da mediação de seguros | 2021 - 2022



1.3 Principais matérias objeto da atividade de supervisão em 2022

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, alterado pelo Regulamento Delegado (UE) n.º 2021/2268, da Comissão, de 6 de setembro de 2021, complementou o Regulamento (UE) n.º 1286/2014 e estabelece as normas técnicas de regulamentação no que diz respeito à apresentação, ao conteúdo, ao reexame e à revisão dos DIFs, bem como às condições para o cumprimento do requisito de fornecimento de tais documentos.

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

Por conseguinte, as ações de supervisão realizadas em 2022 sobre estas matérias tiveram como principal objetivo verificar o cumprimento dos requisitos em termos de estrutura, estabelecidos pelo mencionado Regulamento Delegado (EU) n.º 2017/653, com especial atenção para as alterações introduzidas pelo já mencionado Regulamento Delegado (UE) n.º 2021/2268, 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, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros, estabelecem a obrigação de o distribuidor de seguros prestar ao consumidor as informações pertinentes sobre o produto de seguros, de forma compreensível, de modo a permitir que o consumidor tome uma decisão informada, tendo em conta a complexidade do produto de seguros e o tipo de consumidor.

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

POG: Política de conceção e aprovação dos produtos

Como já detalhado no tema em análise, 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 tanto nas ações *off-site* realizadas em 2022 como em ações *on-site*.

Contratos do ramo Vida

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

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 morte⁴⁷ (Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, e Norma Regulamentar n.º 14/2010-R, de 14 de outubro, republicada pela Norma Regulamentar n.º 7/2013-R, de 24 de outubro), 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.

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 2022, 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 do Reporte, bem como a respetiva certificação e parecer do revisor oficial de contas sobre o conteúdo da referida avaliação.

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

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,

⁴⁷ 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.

o que assume especial relevância numa altura em que se verificou a adoção do teletrabalho como uma das novas formas regulares de funcionamento da generalidade das organizações, impulsionando a sinistralidade neste segmento de negócio por aquele motivo, com reflexos no âmbito da supervisão comportamental, designadamente a nível de maior morosidade na regularização de sinistros por parte de algumas empresas de seguros.

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

Análise dimensional das reclamações

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

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

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

- Política de remuneração, no que se refere à sua publicação de acordo com o previsto na Norma Regulamentar n.º 4/2022-R, de 26 de abril;
- Prestação de contas anuais (Norma Regulamentar n.º 4/2005- R, de 28 de fevereiro, com a redação dada pela Norma Regulamentar n.º 3/2008-R, de 6 de março) e comunicação à ASF da hiperligação para o sítio na Internet em que estão publicados: (i) os documentos de prestação de contas individuais das empresas de seguros; e (ii) os documentos de prestação de contas consolidadas das empresas de seguros e de outras sociedades que controlem empresas de seguros;
- Recomendações dos provedores dos clientes, nos termos da Norma da Conduta de Mercado, e respetiva divulgação.

Divulgações obrigatórias sobre os seguros

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

- Divulgação nos sítios das empresas de seguros na Internet da informação relativa aos efeitos da falta ou incorreção na indicação do beneficiário nos seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 112/2013, de 6 de agosto;
- Divulgação das carteiras dos fundos autónomos dos seguros de vida do tipo PPR, PPE e PPR/E (Norma Regulamentar n.º 5/2003-R, de 12 de fevereiro);
- 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 dezembro);
- 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, e na Norma da Conduta de Mercado.

Regularização de sinistros automóvel

A ASF publica desde 2019 um Relatório autónomo⁴⁸ no qual pode ser obtida informação mais detalhada relativamente ao controlo de prazos e aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel. Assim, apresenta-se de seguida um resumo dos principais indicadores reportados pelos operadores relativamente a 2022.

⁴⁸ Cf. "Relatório de Sinistros Automóvel" disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/F06BE196-2719-4D98-ABE9-5B92988AD891.htm>

Controlo de prazos

As empresas de seguros devem observar um regime de prazos legais de regularização de sinistros⁴⁹, devendo constituir um registo relativo aos prazos aplicáveis a cada um dos sinistros por si geridos, conforme disposto na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, referente à regulamentação do regime de regularização de sinistros em sede de seguro automóvel⁵⁰.

Nos termos do artigo 5.º daquela regulamentação, esta informação deve ser reportada anualmente à ASF para efeitos de supervisão⁵¹. 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 as adequadas 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 10⁵² consta a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2022 se manteve um registo expressivo de cumprimento, pelas empresas de seguros, dos diferentes prazos aplicáveis.

⁴⁹ Nos termos dos artigos 36.º e 37.º do RJSORCA.

⁵⁰ Posteriormente alterada pelas Normas Regulamentares n.º 7/2009-R e n.º 17/2010-R, de 14 de maio e de 18 de novembro, respetivamente.

⁵¹ 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.

⁵² A informação relativa aos sinistros com danos exclusivamente materiais e aos sinistros com danos materiais e corporais de 2021 reflete uma atualização face ao publicado no relatório do ano anterior.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel - Sinistros com danos exclusivamente materiais | 2020 – 2022

Quadro 8

Período	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2020	417 012	99,76%	99,99%	100,00%	99,96%	92,59%	99,95%	99,93%
2021	417 087	99,77%	99,99%	100,00%	99,98%	98,00%	99,85%	99,93%
2022	470 766	99,67%	99,99%	100,00%	99,96%	91,67%	99,76%	99,90%

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 | 2020 – 2022

Quadro 9

Período	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
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%
2022	2 943	99,41%	99,92%	99,93%	99,91%	99,69%	99,80%

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 | 2020 – 2022

Quadro 10

Período	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2020	6 061	99,18%	100,00%	99,98%	99,98%	99,88%	100,00%	99,88%	99,80%
2021	5 893	99,10%	100,00%	99,82%	99,98%	99,97%	100,00%	99,94%	99,78%
2022	5 892	99,05%	100,00%	99,70%	100,00%	99,83%	100,00%	99,89%	99,72%

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, 99,90% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,80% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,72% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Considerando todos os sinistros, em 2022, registou-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,41% de incumprimentos ([quadro 11](#)). Importa referir ainda que o número total de processos / sinistros ocorridos cresceu 12,7%. Esta tendência justifica-se em parte pelo fim das restrições na mobilidade que se traduziram numa redução da circulação rodoviária, durante o período da pandemia COVID-19.

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos | 2020 - 2022

Quadro 11

Reporte	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2020	426 490	1 299	0,30%
2021	425 216	1 246	0,29%
2022	479 601	1 984	0,41%

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 sinistros | 2020 - 2022

Quadro 12

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
2020	417 012	1 199	3 417	39	6 061	61
2021	417 087	1 149	2 236	31	5 893	66
2022	470 766	1 881	2 943	20	5 892	83

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 automóvel⁵³ previstos naquele diploma.

A Circular n.º 2/2019, de 12 de abril⁵⁴, 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.

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 2022.

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.

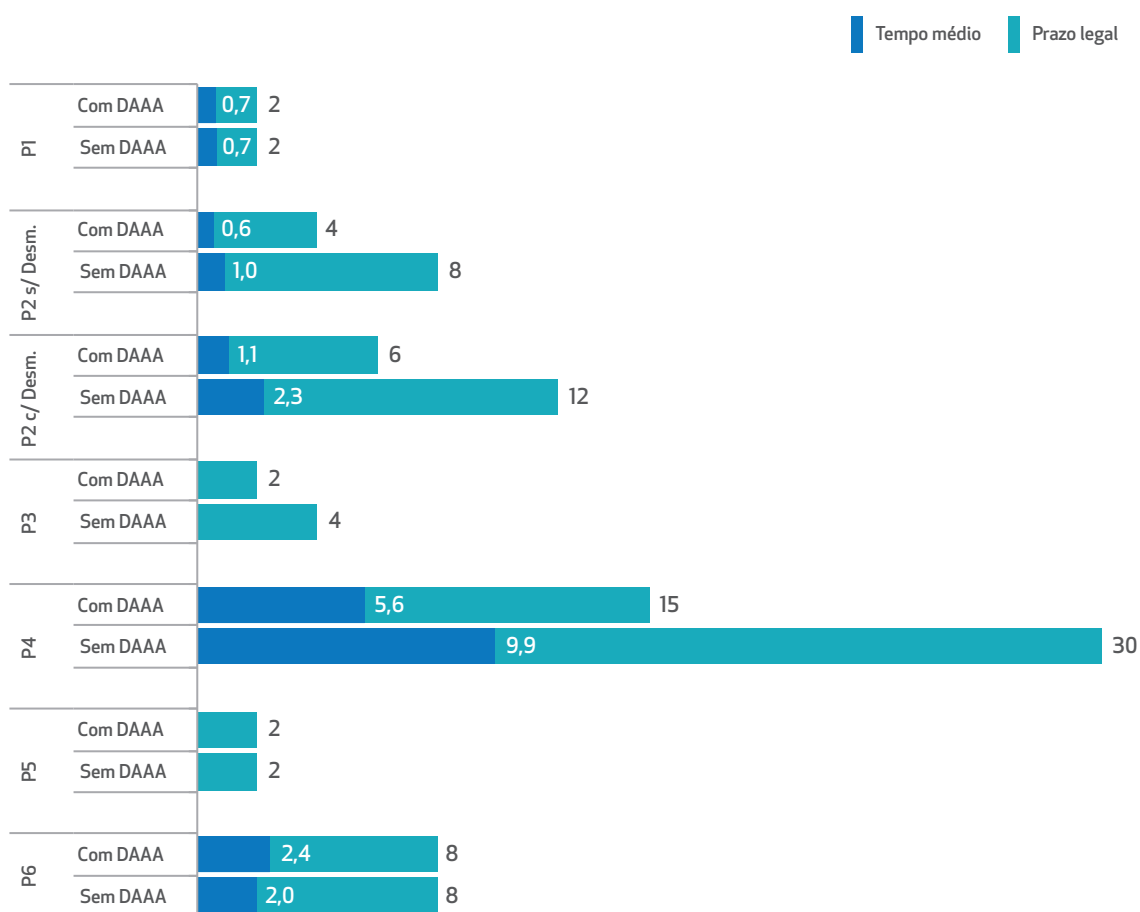
Para garantir que a informação tratada tem em conta uma perspetiva global, não enviesada pelo tratamento de *outliers*, foram apenas considerados os prazos em que o número de casos foi superior a 10.

⁵³ Importa sublinhar que, de acordo com o n.º 1 e a subalínea i) da alínea m) do n.º 2 do artigo 32.º da Norma da Conduta de Mercado, os tempos médios de regularização de sinistros automóvel devem passar a figurar no separador denominado “Informações relevantes para o cliente” que deve constar do sítio autónomo na Internet, redigido em língua portuguesa, de que as empresas de seguros (e as entidades gestoras de fundos de pensões) devem dispor.

⁵⁴ Disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/382A444C-A082-4206-B4B0-6423F310438D.htm>

No **gráfico 26** 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 | 2022

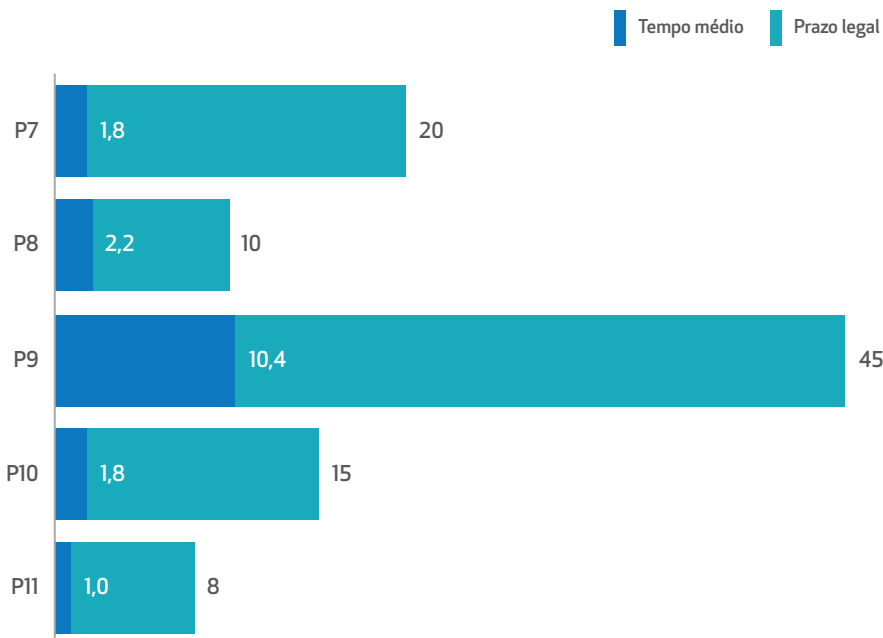


P1: Primeiro contacto da empresa de seguros; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

No **gráfico 27**, 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.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais - Responsabilidade civil e danos próprios | 2022

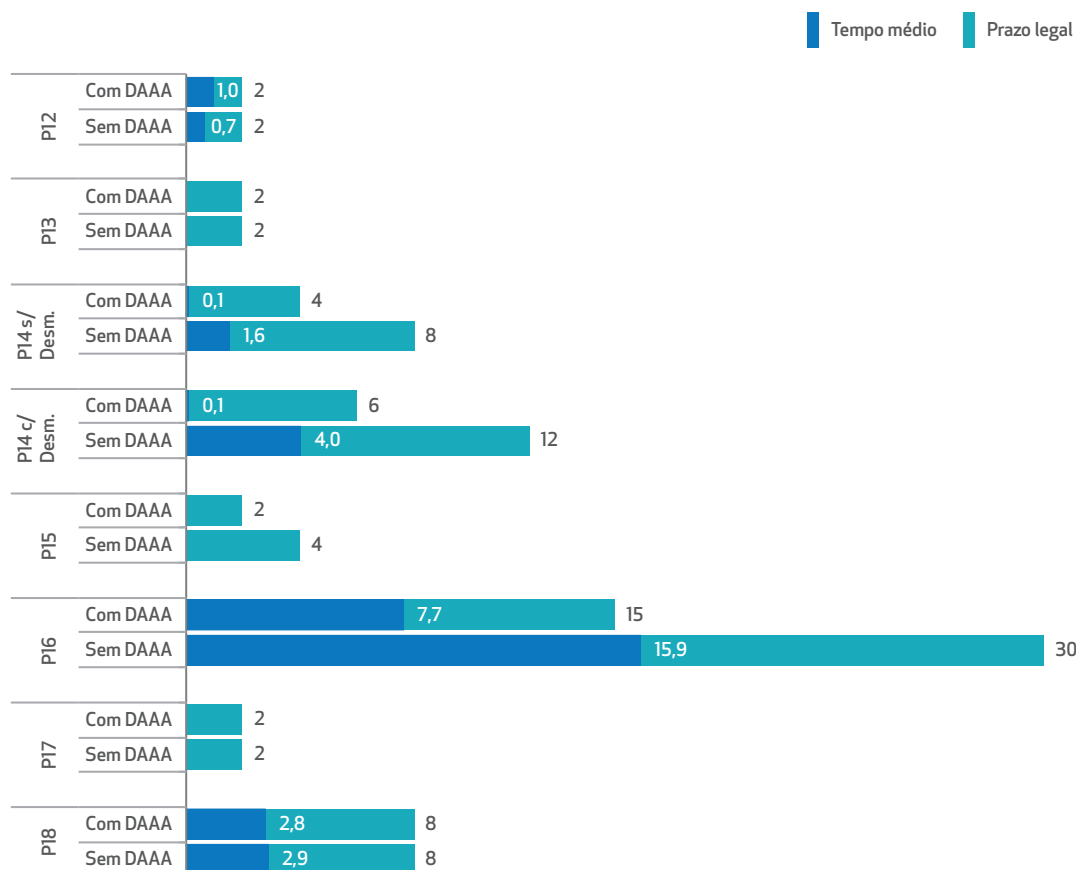
Gráfico 27



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 28](#) 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 | 2022



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 prosseguiu 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 na sequência do estipulado no RJFP.

Informação aos participantes, aos beneficiários e às comissões de acompanhamento

Foi dada continuidade à monitorização da prestação de informação aos participantes e beneficiários dos fundos de pensões 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 RJFP.

Medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao BCFT

A ASF prosseguiu a análise dos procedimentos adotados pelas sociedades gestoras de fundos de pensões na prevenção do tipo de crimes em epígrafe tendo, em 2022, efetuado uma ação *on-site* e diversas ações *off-site* no sentido de acompanhar a implementação das medidas estabelecidas na Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, alterada e republicada pela Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto, bem como os resultados da avaliação de eficácia prevista no n.º 1 do artigo 17.º da referida Lei, enviados anualmente à ASF, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º da Norma do Reporte, bem como a respetiva certificação e parecer do revisor oficial de contas sobre o conteúdo da referida avaliação.

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

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

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

A ASF continuou a assegurar a monitorização da divulgação pública, e obrigatória, 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 maio) 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 também sequência à monitorização da divulgação pública, obrigatória, 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;
- Declaração de princípios da política de investimento, nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 57.º do RJFP.

1.3.3 Mediação de seguros

Na identificação dos principais casos que originaram processos de supervisão relativos à atividade de mediação de seguros, 41% tiveram na sua origem inquéritos e estudos de mercado e em 32% a origem foram os reportes obrigatórios, de acordo com informação disponível no quadro *infra*.

Origem dos factos que motivaram a intervenção da área de supervisão – Mediação de Seguros | 2022

	%
Inquéritos e Estudos de Mercado	40,9%
Reportes obrigatórios	32,1%
Esclarecimentos a mediadores	24,4%
Ações decorrentes de factos apurados por outras áreas da ASF	0,6%
Ações de supervisão <i>on-site</i> Credenciadas	0,5%
Denúncias de mediador contra empresa de seguros	0,4%
Outras informações ou denúncias sobre práticas de mediador	0,4%
Ações de supervisão <i>on-site</i> "Cliente Mistério"	0,3%
Denúncias de mediador contra mediador	0,2%
Esclarecimentos a empresas de seguros	0,2%
Esclarecimentos a advogados	0,1%
Esclarecimentos a outras entidades	0,1%
Denúncias de empresa de seguros contra mediador	0,1%

Relativamente aos deveres previstos na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, referente à regulamentação do RJDSR, o ano de 2022 foi o primeiro em que se aplicaram os seguintes reportes:

- Listagem de PDEDS pelos mediadores de seguros e de resseguros, por referência a 31 de dezembro do ano anterior; e
- Gestão de reclamações pelos mediadores de seguros que auferiram remunerações anuais de montante igual ou superior a 500 000 €, por referência, neste primeiro reporte, ao último semestre do ano anterior.

O ano de 2022 deu continuidade ao dever de reporte já iniciado no ano anterior, até 15 de abril, relativo aos mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório utilizados no ano anterior, pelos mediadores de seguros e de resseguros, para distribuir produtos de seguros e de resseguros, bem como das “entidades excluídas⁵⁵” utilizadas pelos mediadores de seguros para distribuir produtos de seguros.

Adicionalmente, manteve-se também a obrigatoriedade de todos os corretores de seguros e mediadores de resseguros informarem a ASF da hiperligação para o seu sítio na Internet onde se encontravam publicados os documentos de prestação de contas.

Este dever aplicou-se igualmente aos agentes de seguros que, naquele ano, tivessem auferido remunerações de montante igual ou superior a 1 milhão de euros, embora estes devessem informar a hiperligação para o sítio na Internet ou enviar um ficheiro com os documentos em causa, conforme lhes fosse aplicável.

⁵⁵ 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:

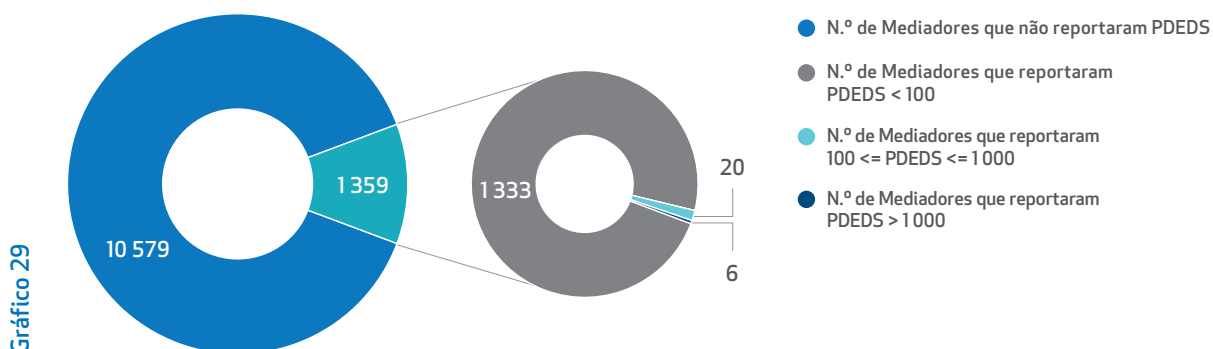
- i) O risco de avaria ou de perda do bem fornecido ou de danos a esse bem, ou a não utilização do serviço prestado por esse fornecedor; ou
- ii) Os danos em bagagens ou a perda das mesmas e demais riscos associados a uma viagem reservada junto desse fornecedor;

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.

Listagem de pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros (PDEDS)

Do total de distribuidores com registo ativo na ASF a 31 de dezembro de 2021 (11 932), apenas 11%, ou seja, 1 353 distribuidores (nos quais se incluíram agentes de seguros, corretores de seguros e mediadores de resseguros) reportaram ter ao seu serviço PDEDS durante o ano referente ao respetivo dever de reporte (gráfico 29).

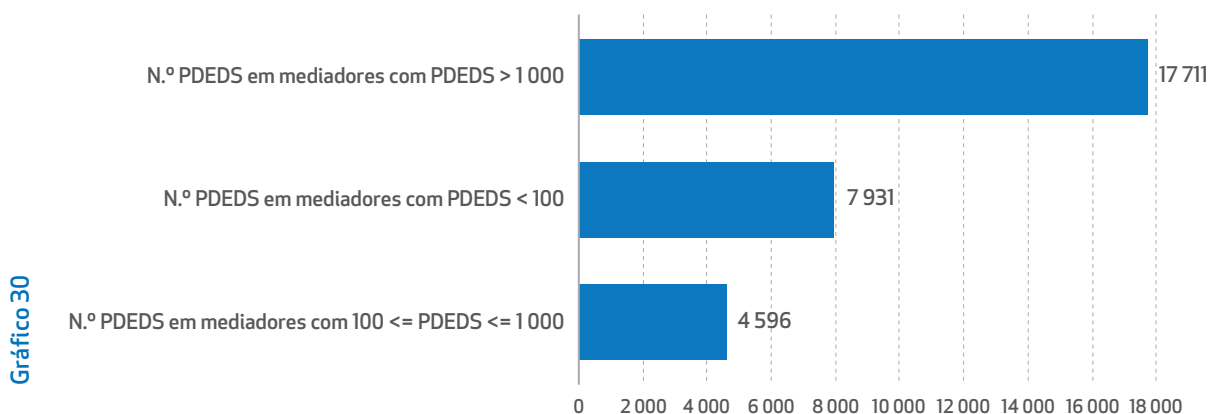
Número de mediadores que reportaram PDEDS no total de mediadores ativos



Foram alvo de reporte por aqueles distribuidores um total de 30 238 PDEDS, as quais, na sua maioria (74%) encontravam-se ao serviço de operadores com mais de 100 PDEDS (gráfico 30).

Por outro lado, apenas seis agentes de seguros reportaram utilizar mais de 1 000 PDEDS, representando estas 59% do total de PDEDS reportadas por todos os distribuidores.

Distribuição do n.º de PDEDS reportadas pelos distribuidores de seguros



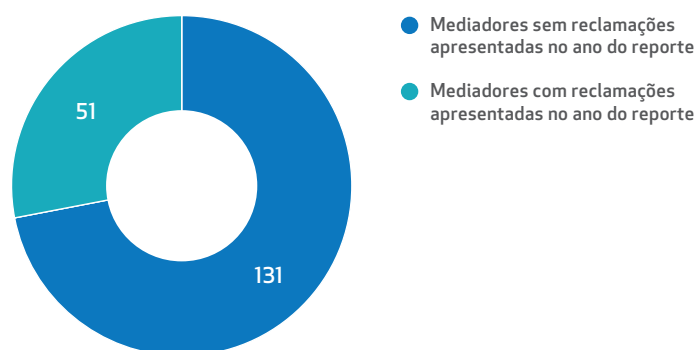
Gestão de reclamações

O gráfico 31 permite verificar que 182 mediadores de seguros (agentes e corretores de seguros) auferiram remunerações iguais ou superiores a 500 000 €, sendo por esse motivo abrangidos pelo dever de reporte, em 2022, relativo à gestão de reclamações apresentadas em 2021.

Dos 182 mediadores em questão, quase 72% reportou não ter sido alvo da apresentação de qualquer reclamação durante o ano de 2021.

Número de mediadores com reclamações no total de mediadores-alvo do reporte

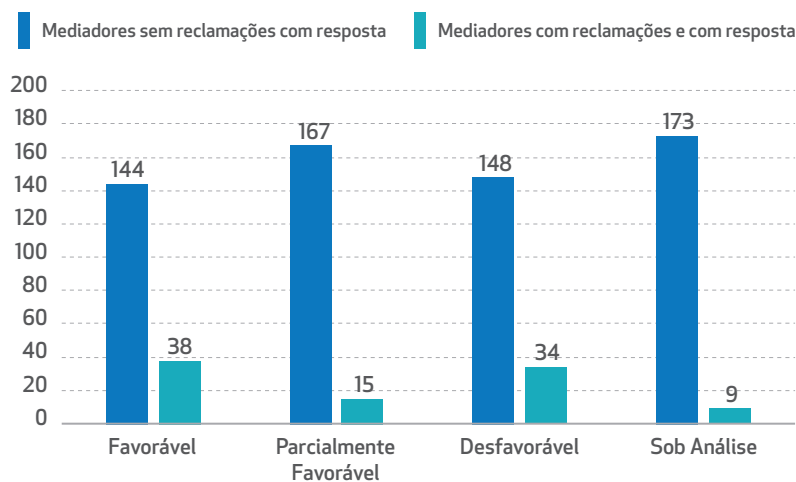
Gráfico 31



Relativamente aos mediadores que reportaram ter respondido a reclamações naquele período, e independentemente do ano em que aquelas reclamações tenham sido apresentadas, verificou-se algum equilíbrio no número de operadores que indicaram ter respondido aos reclamantes favoravelmente (38) e desfavoravelmente (34), informação disponível no gráfico 32.

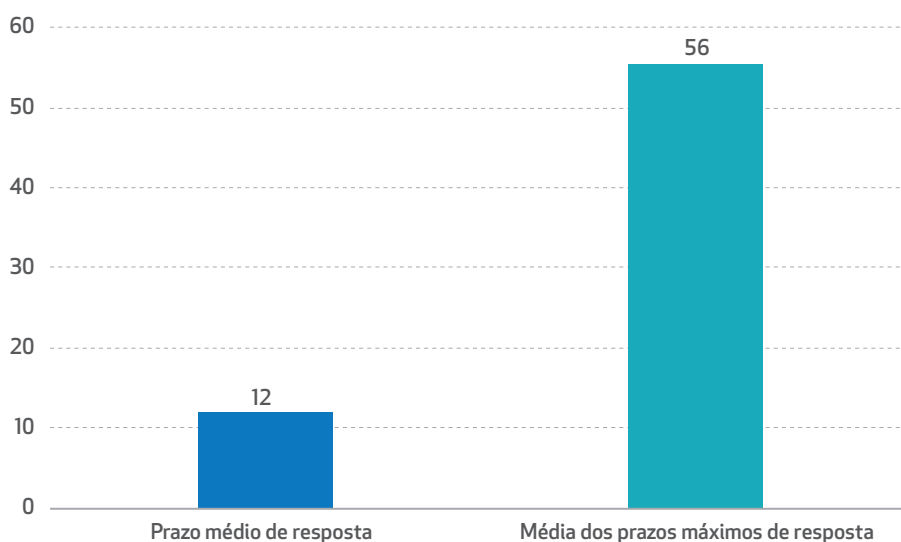
Número de mediadores com reclamações respondidas no período em referência (por tipos de resposta) vs. sem reclamações

Gráfico 32



O reporte de reclamações permitiu apurar que, no segundo semestre de 2021, foram respondidas pelos 182 mediadores *supra* mencionados um total de 1 697 reclamações, sendo apresentada de seguida informação sobre os prazos de resposta, em dias consecutivos.

Prazos médios de resposta a reclamações pelos mediadores



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

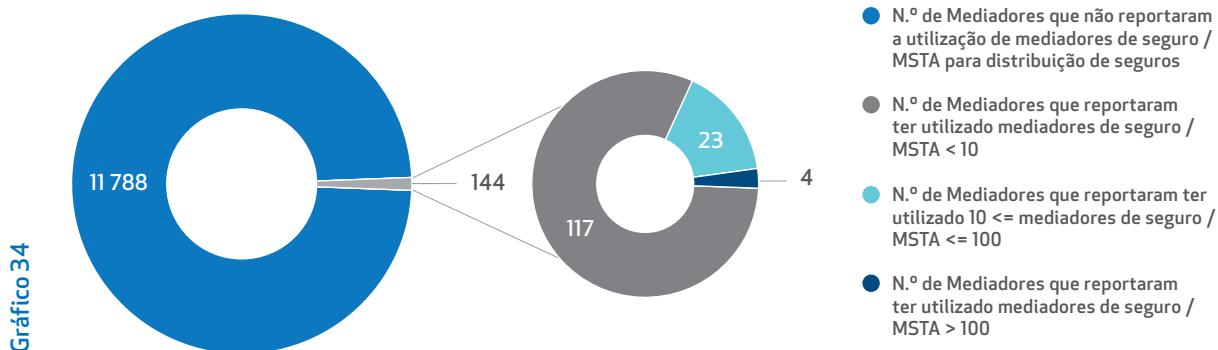
O reporte dos mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório e das entidades excluídas efetuado em 2022 permitiu, pela primeira vez, comparar informações plurianuais (reportadas relativamente aos anos de 2020 e de 2021).

Verificaram-se algumas oscilações entre os dois anos de reporte, cujo detalhe se apresenta de seguida, sendo algumas explicadas por um maior rigor na avaliação e aplicação do objeto do reporte, para o qual contribuíram os esclarecimentos prestados pela ASF aos mediadores que reportaram.

Face aos indicadores reportados em 2021, verificou-se, no reporte remetido em 2022, um aumento do número de mediadores de seguros / mediadores de resseguro que reportaram ter utilizado outros mediadores de seguro ou mediadores de seguro a título acessório (MSTA) para distribuir produtos de seguros, mais concretamente de 121 entidades para 144 (gráfico 34), tendo o número de mediadores / MSTAs utilizados aumentado de 2 074 para 2 488, sendo que

se manteve a média de utilização de mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório por cada mediador principal, em cerca de 17.

Número de mediadores que reportaram mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório no total de mediadores ativos a 31 de dezembro de 2021

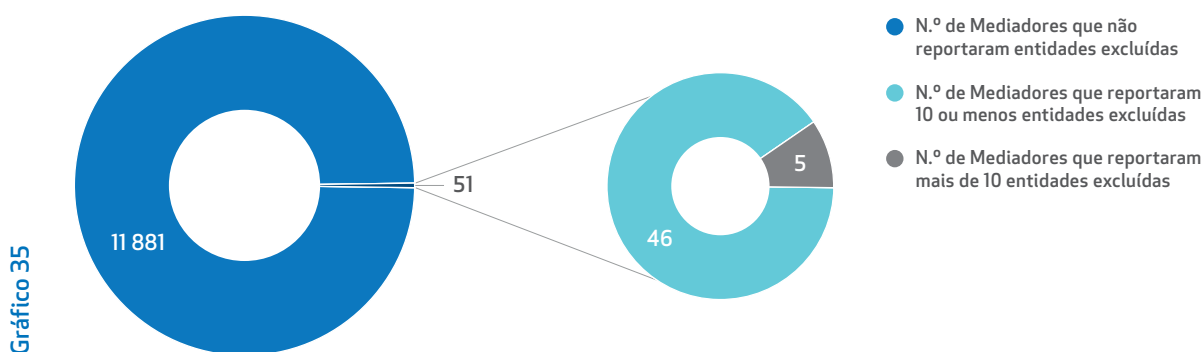


No que se refere à utilização de outros mediadores de seguros e mediadores de seguros a título acessório para distribuir seguros, o valor máximo foi reportado por um agente de seguros, que utilizou 595 mediadores.

Relativamente ao reporte de entidades excluídas, verificou-se igualmente um aumento, de 2020 para 2021, no número de entidades utilizadas pelos mediadores de seguros ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º do RJDSR, mais concretamente de 234 para 310, situação inversamente proporcional ao verificado quanto aos mediadores de seguros que reportaram, e que diminuíram de 93 para 51 (gráfico 35), o que resultou no aumento da média de entidades excluídas por cada mediador, de cerca de 2,5 para cerca de 6,1.

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

Número de mediadores que reportaram entidades excluídas no total de mediadores ativos



Publicação dos documentos de prestação de contas

À semelhança do período homólogo, manteve-se a supervisão e divulgação, na página da ASF na Internet, da publicação dos documentos de prestação de contas anuais de todos os corretores de seguros e mediadores de resseguros, bem como dos agentes de seguros que tenham auferido remunerações anuais de montante igual ou superior a 1 milhão de euros.

Foram analisados os reportes de um número de operadores muito similar ao ano anterior, tendo sido abrangidos 49 agentes de seguros (no ano anterior tinham sido analisados 56 reportes desta categoria de mediadores), 66 corretores de seguros (por comparação aos 67 em 2021) e o mesmo número de reportes de mediadores de resseguros (15).

1.3.4 Publicidade

A ASF tem implementado um sistema de monitorização sistemática da publicidade a seguros e fundos de pensões realizada por empresas de seguros, entidades gestoras de fundos de pensões e mediadores, divulgada através dos meios tradicionais (Imprensa, Rádio, Televisão e *Outdoor*), tendo por objetivo a garantia do cumprimento das regras legais e regulamentares em vigor.

O sistema consiste na receção diária dos anúncios do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, divulgados nos referidos meios e do seu registo e classificação numa base de dados, para posterior análise. Com estes elementos padronizados é possível a realização de diversas análises estatísticas bem como a obtenção de informação para o apuramento do risco subjacente, nesta matéria, por operador. Tal é fundamental, pois permite uma orientação das ações de supervisão em função do nível de risco apurado.

Este sistema de monitorização proporciona uma rápida identificação dos anúncios publicitários com situações irregulares e uma célere intervenção junto dos operadores, induzindo uma correta conduta de mercado, em sede de publicidade.

Adicionalmente, é também efetuada a análise de publicidade específica que chega à ASF na sequência de pedidos de esclarecimento, reclamações ou denúncias.

No que diz respeito à monitorização sistemática da publicidade, o [gráfico 36](#) revela um ligeiro decréscimo dos anúncios sujeitos a análise da ASF em 2022 (775), quando comparado com o ano de 2021 (828), permanecendo acima do registado em 2020 (686)⁵⁶.

Evolução dos anúncios monitorizados | 2020 - 2022

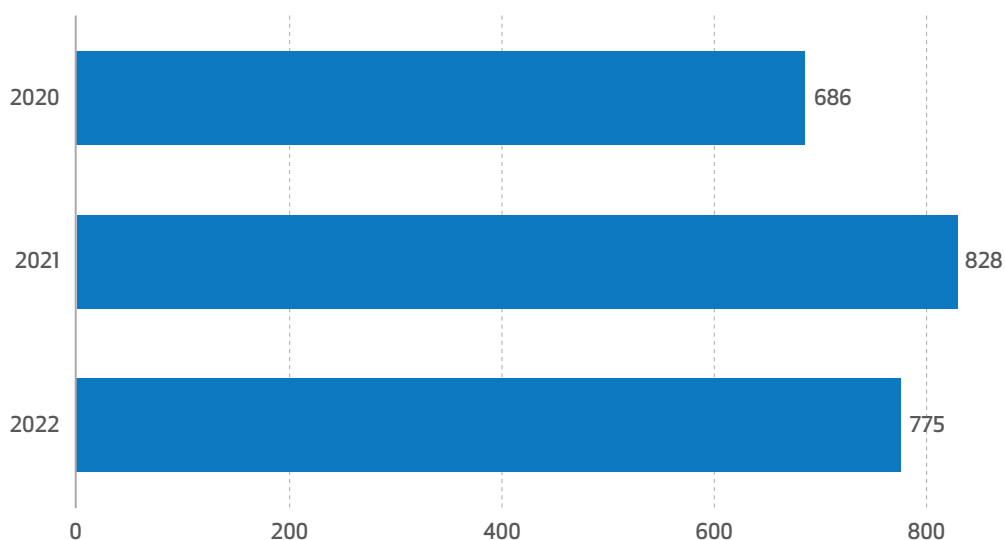


Gráfico 36

De acordo com os elementos constantes do [quadro 14](#), em 2022, registou-se um decréscimo da publicidade nos ramos Não Vida e Vida, menos 20% e 60% respetivamente, que representam em conjunto 49% do total de anúncios, quando, em 2021, o seu peso no total havia sido de 61%. Nos seguros mistos, também se registou uma diminuição, embora mais ligeira, de 16%.

Em contraponto, os anúncios institucionais apresentaram um aumento, embora de pequena expressão (7%), crescendo o seu peso no total para 20% face aos 17% registados no ano anterior. O aumento mais significativo verificou-se nos anúncios de Patrocínio (54%), os quais se referem a publicidade sem especificar produtos ou serviços, que representaram 25% do total de anúncios, em 2022, face ao peso de 15% observado no período homólogo.

Nos ramos Não Vida, com exceção do seguro de responsabilidade civil, essencialmente devido ao aumento de campanhas relativas a um seguro específico, e do seguro financeiro (crédito e caução) que cresceram significativamente face ao ano anterior, todas as outras tipologias

⁵⁶ Informação detalhada relativa a anos anteriores pode ser consultada em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/5DC992B5-BFA0-4D8F-8A49-AD7ED27C9FFC.htm>

diminuíram face ao período homólogo, sendo de destacar a quebra do seguro automóvel (menos 34%).

No ramo Vida, o destaque vai para o decréscimo de 70% no seguro de vida, que tinha observado um crescimento acentuado no ano anterior.

Distribuição de anúncios publicitários analisados em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2021-2022

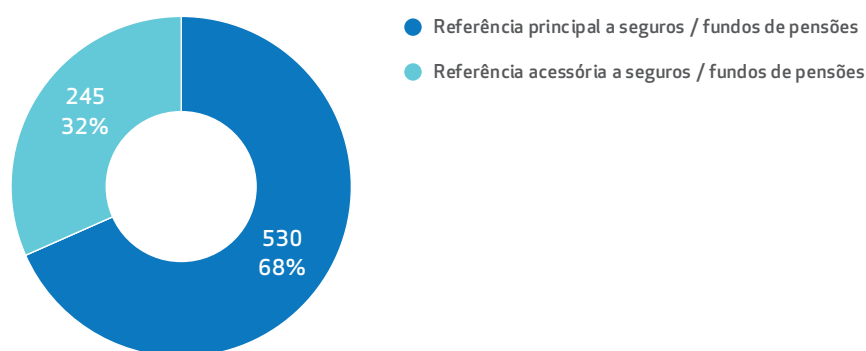
Anúncios analisados	2021		2022	
	N.º	%	N.º	%
Não vida	451	54,5%	362	46,7%
Seguro automóvel	175	21,1%	116	15,0%
Seguro de acidentes pessoais	49	5,9%	44	5,7%
Seguro de assistência	12	1,4%	2	0,3%
Seguro de incêndio e outros danos	11	1,3%	8	1,0%
Seguro de perdas pecuniárias	69	8,3%	31	4,0%
Seguro de responsabilidade civil	2	0,2%	29	3,7%
Seguro de saúde	61	7,4%	60	7,7%
Seguro financeiro (crédito e caução)	7	0,8%	18	2,3%
Seguro transportes	65	7,9%	54	7,0%
Vida e Fundos de Pensões	53	6,4%	21	2,7%
Operações de capitalização	0	0,0%	1	0,1%
Operações de gestão de fundos coletivos de reforma (Fundos de Pensões)	5	0,6%	4	0,5%
PPR/E	1	0,1%	2	0,3%
Seguro de vida	47	5,7%	14	1,8%
Mistos	58	7,0%	49	6,3%
Institucional	143	17,3%	153	19,7%
Patrocínio	123	14,9%	190	24,5%
Total Geral	828	100,0%	775	100,0%

Quadro 14

Quanto à publicidade, em função da referência principal ou acessória a seguros e fundos de pensões, a informação obtida em 2022 encontra-se refletida no [gráfico 37](#). Importa salientar que, apesar do número total de anúncios submetidos à ASF ter decrescido face a 2021, o número de anúncios de referência principal (530) manteve-se igual ao registado no ano anterior, sendo o decréscimo global justificado pela quebra nos anúncios de referência acessória, 245 face aos 298 analisados no período homólogo.

Distribuição de anúncios publicitários em função da referência principal ou acessória a seguros seguros e fundos de pensões | 2022

Gráfico 37



No que concerne especificamente aos anúncios com referência principal a produtos de seguros e fundos de pensões, 36% 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 64% referentes a anúncios sem referência específica a produtos ou serviços, relativos às categorias “Institucional” (29%) e “Patrocínio” (35%).

Análise às situações irregulares

Em relação às situações irregulares, sintetizadas no [quadro 15](#), num total de 775 anúncios, observaram-se 12 anúncios com irregularidades, correspondentes a 1,5% dos anúncios analisados. Nesta matéria, cabe destacar a descida do rácio de anúncios com incumprimentos para metade face aos 3% registados em 2021, mantendo-se este indicador em valores muito baixos.

Situações irregulares detetadas em função do tipo de anúncio e do tipo de seguro / fundo de pensões | 2022

Quadro 15

	N.º anúncios com incumprimentos	Total de anúncios	Rácio de anúncios com incumprimentos
Patrocínio	0	190	0,0%
Institucional	3	153	2,0%
Mistos	1	49	2,0%
Não vida	7	362	1,9%
Vida	1	21	4,8%
Total Geral	12	775	1,5%

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 os ramos Não Vida apresentam um maior número de anúncios irregulares, maioritariamente referentes ao seguro de saúde, seguindo-se os anúncios institucionais.

Distribuição de anúncios e situações irregulares por tipo de anúncio e tipo de produto / serviço | 2022

Quadro 16

	N.º anúncios irregulares	% anúncios irregulares	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Institucional	3	25,0%	9	27,3%
Mistos	1	8,3%	1	3,0%
Não vida	7	58,3%	17	51,5%
Seguro automóvel	1	8,3%	5	15,2%
Seguro de acidentes pessoais	1	8,3%	6	18,2%
Seguro de saúde	4	33,3%	4	12,1%
Seguro financeiro (crédito e caução)	1	8,3%	2	6,1%
Vida	1	8,3%	6	18,2%
Seguro de vida	1	8,3%	6	18,2%
Total Geral	12	100,0%	33	100,0%

Em relação à distribuição das situações irregulares por tipo de operador, observa-se que a totalidade dos casos é imputada a mediadores de seguros. Esta situação diverge do registado nos anos anteriores, em que também se verificaram situações irregulares na publicidade de empresas de seguros. À semelhança dos anos anteriores, não se constatou a existência de nenhum caso associado a sociedades gestoras de fundos de pensões.

Tendo por base o RJDSR e o disposto na Norma Regulamentar n.º 3/2010-R, de 18 de março, relativa à publicidade, cabe destacar que a totalidade das situações identificadas nos anúncios dizem respeito a “Identificação” e “Informações obrigatórias”, nomeadamente a identificação incompleta do operador e a não inclusão da totalidade das menções obrigatórias que devem constar da publicidade.

No [quadro 17](#), estão apresentadas as situações irregulares que foram identificadas na publicidade, por tipo de operador e matéria.

Distribuição das situações irregulares por tipo de operador e por matéria objeto de análise | 2022

	N.º situações irregulares	% situações irregulares
Mediador de Seguros	33	100,0%
Identificação	10	30,3%
Informações obrigatórias (N)	23	69,7%

Quadro 17

É ainda de destacar que continua a verificar-se, em geral, uma preocupação dos operadores na conceção das suas campanhas, no sentido de procurarem garantir que estas estejam em conformidade com as regras aplicáveis à publicidade a seguros e a fundos de pensões, bem como um acentuado cuidado na correção das irregularidades identificadas pela ASF, em sede de supervisão. Este cuidado e diligência revelados pelos operadores, em conjunto com o sistema de monitorização sistemática da publicidade implementado pela ASF, têm vindo a concretizar-se na manutenção de adequados padrões de conduta de mercado nesta área.

1.3.5 Comercialização à distância e novos canais

A situação pandémica induziu, forçosamente, uma aceleração no desenvolvimento de ferramentas digitais que permitem o recurso a ambientes *online* em tarefas que usualmente

eram realizadas em meio físico, criando novos hábitos e formas de trabalho, tornando cada vez mais pertinente a ação de supervisão comportamental da ASF neste domínio.

No âmbito da comercialização à distância e dos novos canais, a supervisão realizada pela ASF tem como origem, em regra, tanto a publicidade monitorizada, como as reclamações, denúncias e pedidos de esclarecimento recebidos.

Tendo como ponto de partida aquelas situações, com vista à recolha de informação mais detalhada, são verificados os sítios na Internet das entidades supervisionadas, nomeadamente os requisitos de informação que devem ser cumpridos em respeito pela legislação em vigor. Assim, a supervisão efetuada neste âmbito assenta numa base de análise de risco, suscitada pela supervisão da publicidade ou no âmbito da resposta aos pedidos recebidos.

A monitorização e supervisão sistemática da publicidade, a par da participação da ASF no Portugal FINLAB, o polo de inovação no setor financeiro, são importantes vias para que a ASF tenha contacto com novas formas de interação digital do mercado com os seus clientes. Neste âmbito, enquadram-se as aplicações digitais (*apps*) através das quais operador e cliente comunicam, quer para a celebração do contrato, quer para a sua execução.

De modo a responder, com maior planeamento e eficácia, às necessidades de supervisão nesta matéria, pretende-se finalizar o desenvolvimento de uma matriz de risco específica e 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 setembro, alterada e republicada pela Norma Regulamentar n.º 12/2022-R, de 29 de novembro.

Essa informação permite avaliar e comparar a atividade formativa ministrada em 2022 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 2022 existiam 14 entidades formadoras com cursos reconhecidos pela ASF para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, embora apenas sete entidades tenham realizado ações de formação durante o ano.

Modalidades de ensino

Conforme resulta do [gráfico 38](#), é possível observar um aumento progressivo do número de ações de formação realizadas nos últimos três anos, sendo de destacar que, em 2022, todas essas ações de formação foram ministradas na modalidade de ensino *e-learning* (através de uma plataforma de formação à distância).

Esta tendência, fruto da progressiva adaptação da comunidade formativa (entidades, formadores e formandos) ao período pandémico atravessado recentemente, permitiu demonstrar a eficácia da formação à distância (inclusive, algumas entidades formativas que não dispunham de cursos *e-learning* vieram solicitar à ASF o seu reconhecimento).

Número de ações de formação realizadas nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2022

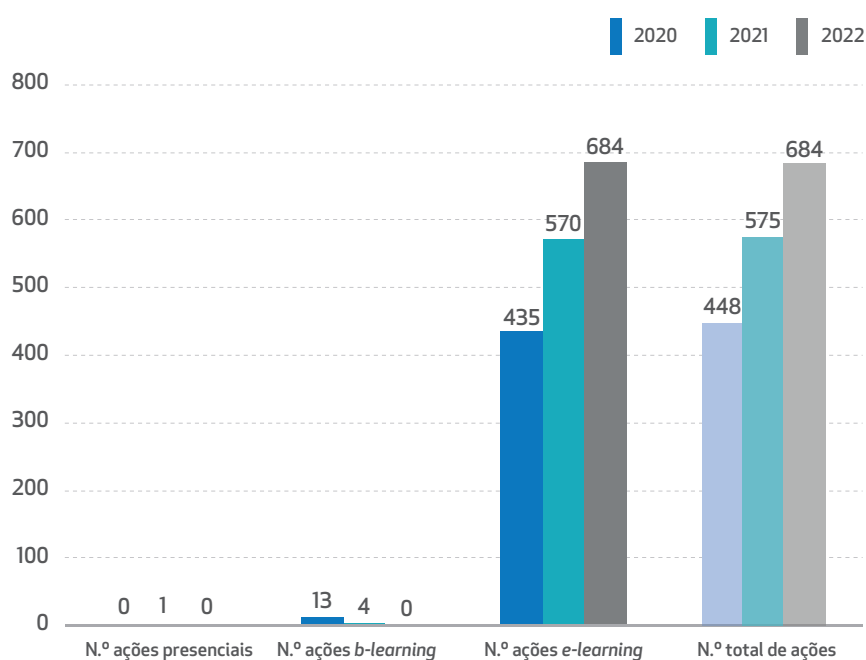


Gráfico 38

Por sua vez, de acordo com a informação constante do [quadro 18](#), em 2022, dos 4 310 formandos inscritos em cursos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros, foram aprovados 3 939 formandos, valor em linha com o verificado em 2021 (de 3 945 para 3 939).

Número de formandos aprovados, reprovados e desistentes nos cursos de formação inicial, por modalidade de ensino | 2020 - 2022

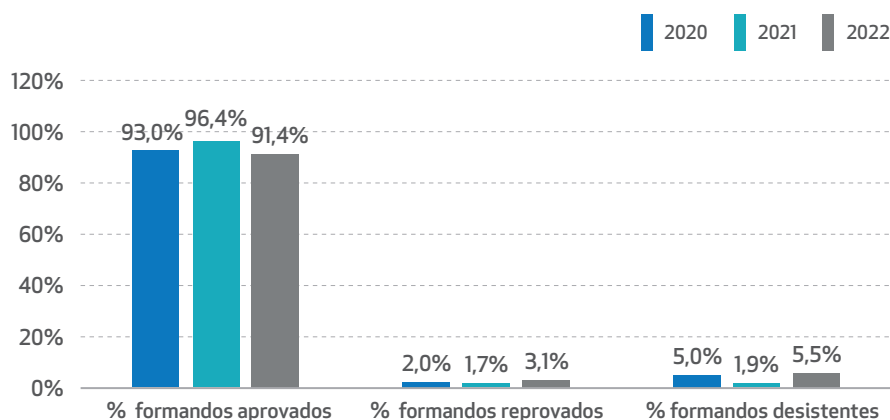
Modalidades de ensino	N.º aprovados	N.º reprovados	N.º desistentes	Total
2020				
Presencial	0	0	0	0
E-Learning	5 167	110	283	5 560
B-Learning	66	0	0	66
Total	5 233	110	283	5 626
2021				
Presencial	7	0	0	7
E-Learning	3 922	70	79	4 071
B-Learning	16	0	0	16
Total	3 945	70	79	4 094
2022				
Presencial	0	0	0	0
E-Learning	3 939	133	238	4 310
B-Learning	0	0	0	0
Total	3 939	133	238	4 310

Quadro 18

Acresce que, no [gráfico 39](#) é possível observar que a percentagem de formandos reprovados nos cursos para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros tem sido residual, quando comparada com a percentagem de formandos aprovados, embora se verifique que, em 2022, o número de formandos desistentes aumentou significativamente face ao ano anterior (de 1,9% para 5,5%).

Percentagem de formandos aprovados, reprovados e desistentes | 2020 - 2022

Gráfico 39

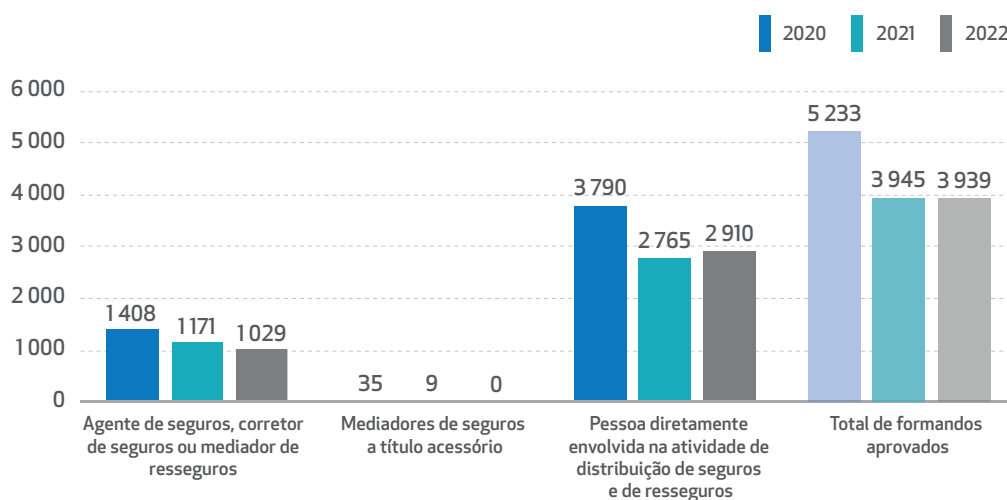


Na sequência do exposto, sublinha-se que, em linha com o já verificado nos anos anteriores, o número de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de pessoas diretamente envolvidas na distribuição de seguros e de resseguros (PDEDS), mantém-se consideravelmente superior quando comparado com o número de formandos aprovados nos demais cursos, conforme ilustram os [gráficos 40 e 41](#) *infra*.

De facto, o número de formandos aprovados em 2022 nos cursos para a qualificação de PDEDS representa 74% do número total de formandos aprovados.

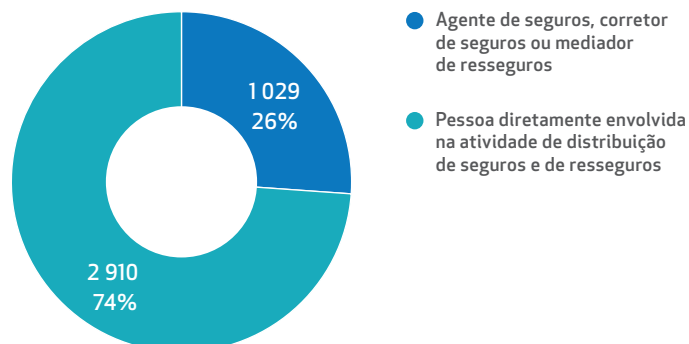
Número de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros | 2020 - 2022

Gráfico 40



Percentagem de formandos aprovados nos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros | 2022

Gráfico 41



À semelhança dos anos anteriores, esta elevada percentagem estará relacionada com o facto de a carga horária dos cursos para efeitos de qualificação adequada enquanto PDEDS ser bastante mais reduzida comparativamente aos cursos de acesso à atividade de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros, conforme previsto no artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro.

Assim, é expectável que, anualmente, os cursos para a qualificação de PDEDS sejam os cursos com maior número de formandos.

É de referir que, em 2022, não foi ministrado nenhum curso de acesso à atividade de mediador de seguros a título acessório, o que é justificável pelo facto de atualmente apenas existem quatro mediadores de seguros a título acessório registados na ASF.

Provas de avaliação final

Durante o ano de 2022, 4 072 formandos⁵⁷ realizaram provas de avaliação final no âmbito de cursos *e-learning*, não tendo sido realizados cursos nas modalidades de ensino presencial e *b-learning*. Dos mencionados 4 072 formandos dos cursos de *e-learning*, 4 063 realizaram as provas à distância e nove realizaram as provas em regime presencial.

⁵⁷ Do número total de 4 310 formandos inscritos nos cursos de formação inicial em 2022, 238 desistiram, não tendo, por isso, realizado a prova de avaliação final.

Em relação à realização de provas de avaliação final à distância, sublinhe-se que, atendendo à situação pandémica, foi aprovada a Norma Regulamentar n.º 2/2020-R, de 8 de abril, que introduziu o artigo 10.º-A na Norma Regulamentar n.º 3/2019-R, de 3 de setembro, o qual veio a permitir que as entidades formadoras solicitassem, com cariz excecional, autorização à ASF para a realização de provas de avaliação final à distância, desde que observado um conjunto de condições mínimas para garantir a segurança e fiabilidade dos resultados das provas.

Atendendo à melhoria da situação epidemiológica no país, e de forma a acautelar as consequências da previsível cessação imediata das medidas excecionais motivadas pela necessidade de salvaguarda da saúde pública⁵⁸, o regime excecional previsto no artigo 10.º-A, foi alterado pela Norma Regulamentar n.º 3/2022-R, de 13 de abril, passando a admitir que, mediante autorização excecional, as entidades promotoras dos cursos de formação de seguros continuassem a poder realizar as provas escritas de avaliação final através do recurso a meios tecnológicos à distância com base em motivos devidamente fundamentados, designadamente decorrentes da organização interna dos cursos.

Âmbito da atividade

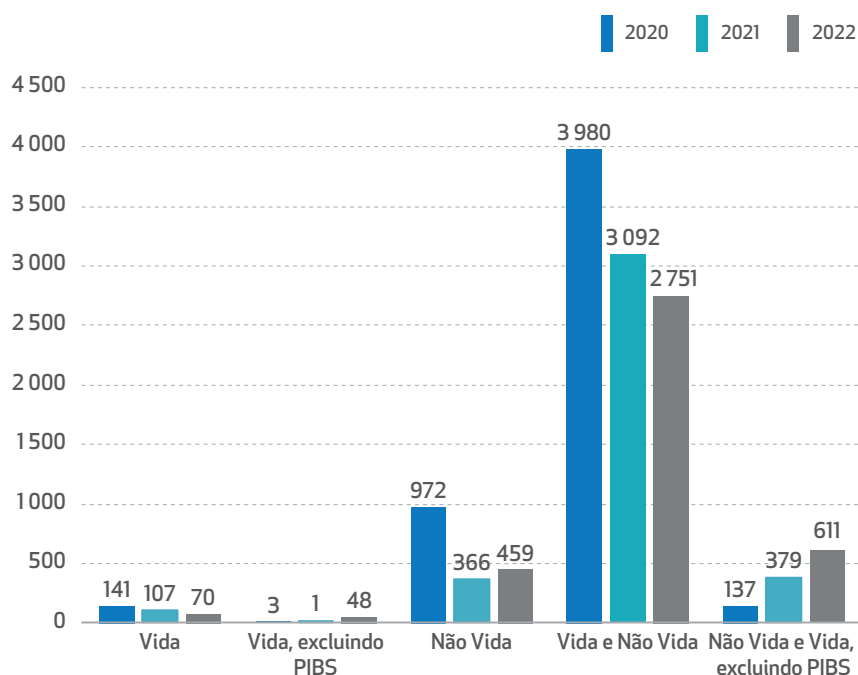
Seguindo a tendência já verificada nos últimos anos, em 2022, como se pode verificar pelo [gráfico 42](#) a maioria dos formandos obteve o certificado de formação nos ramos Vida e Não Vida, embora o número tenha reduzido face aos anos anteriores.

Este gráfico evidencia, ainda, face a 2021, um aumento significativo do número de formandos que obteve o certificado de formação no ramo Vida, excluindo produtos de investimento com base em seguros (PIBS) e nos ramos Não Vida e Vida, também excluindo PIBS.

⁵⁸ A situação de alerta em todo o território nacional continental manteve-se em vigor pelo governo até 30 de setembro de 2022, cf. Resolução do Conselho de Ministros n.º 73-A/2022, de 26 de agosto, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/resolucao-conselho-ministros/73-a-2022-200363307>

Número de formandos aprovados nos vários ramos de atividade | 2020 - 2022

Gráfico 42



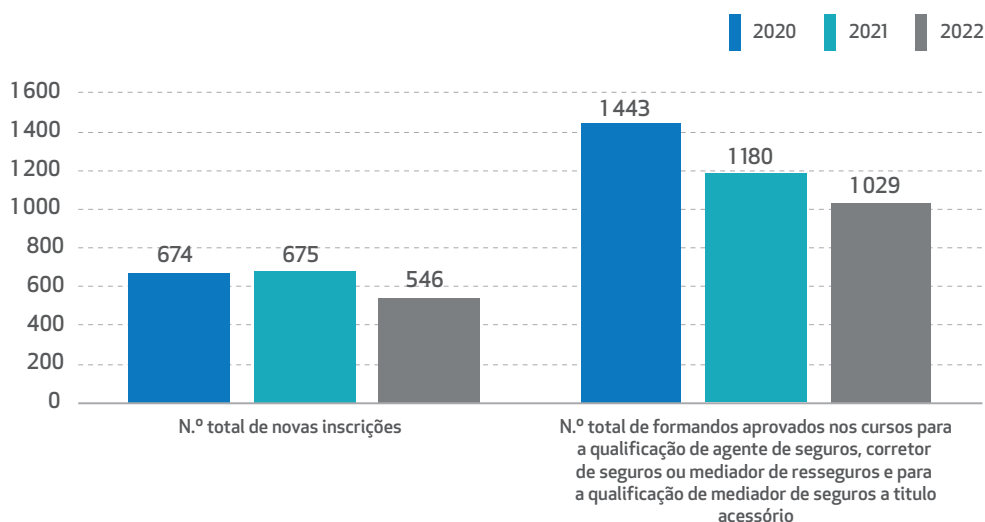
Inscrições de distribuidores de seguros e resseguros junto da ASF

Conforme se pode observar no [gráfico 43](#) *infra*, no decurso do ano de 2022, o número de novas inscrições de mediadores de seguros, de resseguros e de seguros a título acessório registadas junto da ASF foi inferior ao verificado nos últimos anos.

À semelhança do que tem sido verificado nos últimos anos, em 2022 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 poderá justificar 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 pessoa diretamente envolvida na distribuição de seguros.

Número total de novas inscrições vs. Número total de formandos aprovados nos cursos para a qualificação de agente de seguros, corretor de seguros ou mediador de resseguros e para a qualificação de mediador de seguros a título acessório | 2020 - 2022

Gráfico 43



2.2 Cursos de conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada previstas no RJDSR

Entidades formadoras

No final de 2022, à semelhança do verificado em 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 2022, em comparação com 2021 e 2020, assistiu-se a uma diminuição muito acentuada do número de formandos que concluíram os cursos de conformação.

Considerando que estes cursos surgiram na sequência da entrada em vigor do RJDSR e da Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, pela necessidade dos 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 é cada vez mais residual, o que permite compreender a diminuição do número de formandos que realizaram cursos de conformação em 2022.

Quanto às modalidades de ensino, mantém-se a diferença significativa entre o número de formandos que concluiu os cursos da modalidade de ensino presencial e o número de formandos que concluiu os cursos da modalidade de ensino *e-learning*⁵⁹, com vantagem para estes últimos. Esta situação já tinha sido registada em 2020 e em 2021, por força do contexto pandémico vivido, mantendo-se ainda em 2022 (quadro 19).

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nas várias modalidades de ensino | 2020 - 2022

Modalidades de ensino	2020	2021	2022
Presencial	70	6	5
<i>E-learning</i>	36 353	9 284	1 116
Total	36 423	9 290	1 121

Quadro 19

Adicionalmente, salienta-se que 251 formandos concluíram com êxito a formação em branqueamento de capitais.

Tipos de cursos de conformação

De acordo com a informação constante do quadro 20, constatou-se que 981 formandos concluíram os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros, enquanto 140 formandos concluíram os cursos de conformação com os requisitos de qualificação adequada por empresas de seguros.

Importa sublinhar 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.

⁵⁹ 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 | 2022

Quadro 20

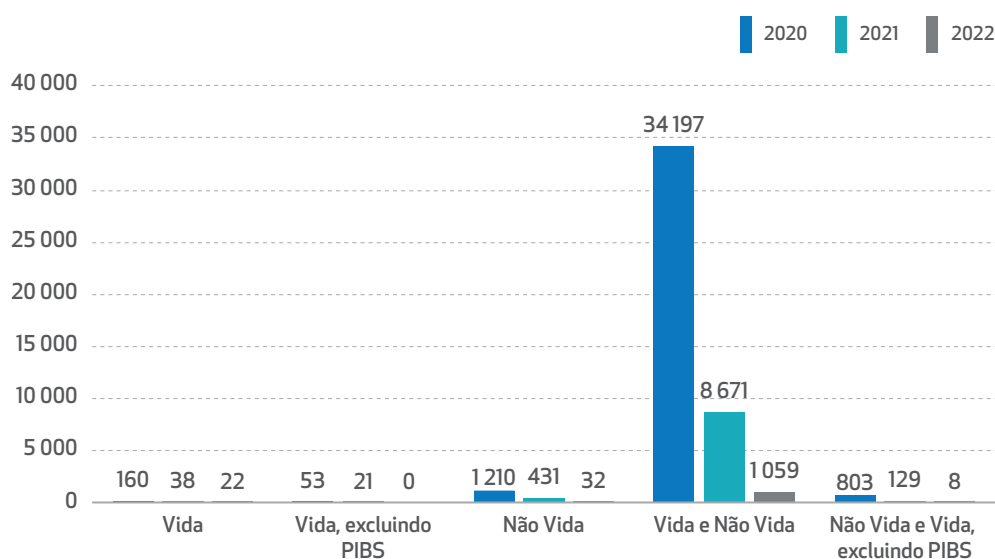
Cursos de conformação	2022
Conformação com os requisitos de qualificação adequada por mediadores de seguros e resseguros	981
Conformação com os requisitos de qualificação adequada por empresas de seguros	140
Total	1121

Âmbito da atividade

Em relação ao âmbito da atividade, à semelhança do verificado 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 44).

Número de formandos que concluíram os cursos de conformação nos vários ramos | 2020 - 2022

Gráfico 44



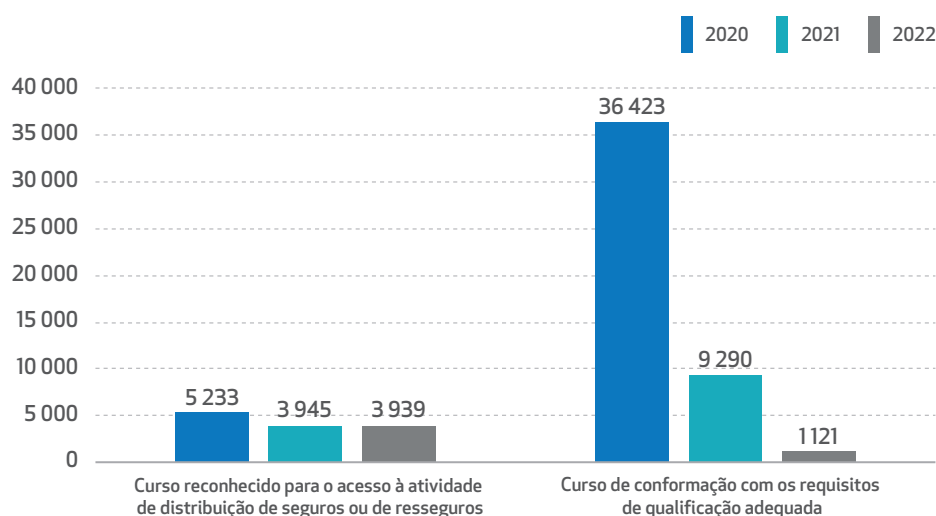
2.3 Análise global

No cômputo geral da formação ministrada em 2022, verifica-se que, no total, 3 939 formandos concluíram um curso reconhecido para o acesso à atividade de distribuição de seguros ou de resseguros e 1 121 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 45.

Embora em menor número, em 2022 ainda existiram distribuidores de seguros que necessitaram de realizar a conformação com as disposições aplicáveis em matéria de qualificação adequada para assegurar a continuidade do exercício da sua atividade.

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 | 2020 - 2022

Gráfico 45



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 2022, são de assinalar as seguintes:

- Publicação das Normas Regulamentares n.º 3/2022-R, de 13 de abril, e n.º 12/2022-R, de 29 de novembro, que alteraram a Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, em matéria de qualificação adequada, formação e aperfeiçoamento profissional contínuo. A Norma Regulamentar n.º 3/2022-R, teve como objetivo permitir que as entidades promotoras de cursos pudessem solicitar a autorização excecional para a realização de provas de avaliação final à distância com fundamento noutros motivos, que não de força maior associados a saúde pública, que afetassem a organização interna dos cursos.

Por sua vez, a Norma Regulamentar n.º 12/2022-R, veio alterar os requisitos para o reconhecimento dos cursos sobre seguros, de forma a prever, no regime comum, a possibilidade de realização de provas escritas de avaliação final à distância.

- Divulgação junto das entidades promotoras dos cursos de um documento de apoio, composto por uma lista de questões exemplificativa, por referência a alguns conteúdos programáticos obrigatórios, para auxiliar na densificação do nível de exigência técnico que se considera adequado na formulação das questões que devem integrar as provas de avaliação final dos cursos de acesso à atividade de distribuição de seguros e resseguros. Este documento de apoio teve como objetivo ilustrar o grau de exigência que as questões constantes das provas de avaliação final devem refletir e o tipo de conhecimentos técnicos que devem ser sujeitos a avaliação.

3. Enforcement

3.1 Recomendações e determinações específicas

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

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.

Seguros e fundos de pensões

Em 2022, em sede de supervisão comportamental das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões, e tendo em consideração quer o tipo de questões quer as análises levadas a cabo, a ASF teve necessidade de emitir um número menos significativo de recomendações e de determinações específicas do que em 2021, continuando este último a ser o mecanismo com maior expressão ([quadro 21](#)).

Instruções emitidas pela ASF às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões | 2021 – 2022

Quadro 21

	2021	2022	Varição 2021/2022
Recomendações	109	10	-90,8%
Determinações específicas	196	102	-48,0%
Total	305	112	-63,3%

É de sublinhar que a maioria das instruções aos operadores em 2022 estiveram relacionadas com matérias do ramo Vida (93%), representando 5% a atividade de gestão de fundos de pensões e 2% os ramos Não Vida.

As recomendações efetuadas no âmbito do ramo Vida referiram-se à informação reportada pelas empresas de seguros para efeitos do registo central de contratos de seguros de vida, acidentes pessoais e operações de capitalização⁶⁰, e à informação pré-contratual de produtos ligados a fundos de investimento. As determinações emitidas no âmbito deste segmento de negócio resultaram, na sua grande maioria, da análise efetuada aos DIFs notificados dos produtos de seguros designados como PRIIPs.

Já as instruções emitidas no âmbito dos ramos Não Vida decorreram sobretudo da verificação dos clausulados na sequência de análises de produtos e de novos modelos de negócio.

Finalmente, as instruções sobre fundos de pensões estiveram relacionadas com a divulgação no *site* das entidades gestoras de fundos de pensões da declaração de princípios da política de investimento, nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 57.º do RJFP.

Mediação de seguros

Na sequência das diligências realizadas em sede de supervisão da mediação de seguros em 2022, foram emitidas 80 recomendações e 2 407 determinações específicas, com vista a melhorar ou sanar situações detetadas, tendo-se verificado um aumento acentuado das determinações específicas emitidas em comparação com as do ano anterior, conforme abaixo descrito, em virtude do envio de notificações aos mediadores que não estavam registados na

⁶⁰ De acordo com o Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro.

Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrônico, como já referido, bem como àqueles que não haviam efetuado reportes obrigatórios, não obstante estarem sujeitos a tal.

Instruções emitidas pela ASF no âmbito da mediação de seguros pensões | 2021 – 2022

	2021	2022	Varição 2021/2022
Recomendações	258	80	-69,0%
Determinações específicas	469	2 407	413,2%
Total	727	2 487	242,1%

Quadro 22

3.2 Suspensão e cancelamento de registos – Mediação de seguros

No ano em referência, foram realizadas 400 suspensões e 2 541 cancelamentos de registos de mediadores de seguros, conforme informação disponível no [quadro 23](#). Da análise efetuada, observa-se que 86% dos cancelamentos ocorreram na sequência do controlo oficioso e sistemático que a ASF efetua aos registos dos mediadores, com vista a garantir, numa base contínua, o cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade por parte destes distribuidores.

Com impacto no registo em 2022, a ASF notificou 3 154 mediadores, no final de 2021, e 1 489 mediadores, em 2022, por irregularidades que comprometiam o cumprimento das condições de acesso e de exercício da atividade, diligências essas que levaram à regularização de 4 060 situações de incumprimento.

Note-se que 81% dessas notificações de irregularidade de registo (cerca de 3 800 casos), respeitaram a mediadores de seguros que, tendo transitado do regime legal anterior, não registaram a frequência de um curso de conformação de qualificação adequada.

Embora cerca de 2 700 destas situações tenham ficado regularizadas, foram, em consequência daquelas diligências, cancelados, em 2022, cerca de 1 100 mediadores por falta de qualificação adequada. Importa notar que parte destes cancelamentos produziram efeitos retroativos ao ano anterior, por já se ter verificado a cessação da atividade, e outros cancelamentos de registo foram posteriormente anulados, por fazerem prova, ainda que tardia, do cumprimento dos requisitos de qualificação.

Por outro lado, e por contraposição com os anos anteriores, verificou-se um expressivo decréscimo dos cancelamentos efetuados com fundamento na falta de seguro de responsabilidade civil profissional, o que demonstra uma maior consciencialização para a necessidade de cumprimento desta exigência legal por parte dos mediadores de seguros.

Fundamentos das suspensões e cancelamentos | 2022

	Cancelamentos	Suspensões
A pedido do mediador	359	138
Falta de conformação com a qualificação adequada	1 099	-
Incompatibilidade de funções	-	262
Falta de e-mail e/ou impossibilidade de contacto por mais de 90 dias	9	-
Falta de seguro de responsabilidade civil profissional	187	-
Suspensos há mais de 2 anos	815	-
Morte	30	-
Dissolução ou fusão	36	-
Outros - falta de residência em PT; falta de organização adequada; falta de capital social mínimo; falta de membro de órgão de administração responsável pela atividade de distribuição de seguros	6	-
Total	2 541	400

Quadro 23

3.3 Exercício das competências sancionatórias

No decurso de 2022, em termos globais, a ASF iniciou 34 novos processos de averiguações, instaurou 14 autos de contraordenação e encerrou 29, tendo aplicado coimas no valor de 35 940,00 € e cobrado outras no valor de 78 750,00 €.

Para o ano de 2023 transitaram 119 processos, encontrando-se 97 em análise, 20 com a acusação já notificada aos arguidos, um com impugnação judicial interposta e um processo sumaríssimo em curso. Verifica-se, assim, que a grande maioria das decisões da ASF não tem sido objeto de impugnação judicial.

É de notar que a quase totalidade dos processos indicados dizem respeito à atividade de conduta de mercado.

Importa ainda salientar que, no primeiro trimestre de 2022, o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão confirmou uma decisão proferida pela ASF, relacionada com o incumprimento, por entidade sujeita à supervisão da Autoridade, do dever de proceder ao registo inicial e alterações subsequentes, do revisor oficial de contas a quem compete emitir a certificação legal de contas. A divulgação (por extrato) da referida decisão, e respetiva sentença, constam do *site* institucional da ASF. Adicionalmente, verificou-se a retirada de um recurso por uma recorrente, constando também esta informação do *site* institucional da ASF.

A maioria dos processos de contraordenação continua em tramitação, estando em análise defesas que foram apresentadas e a ser promovidas as diligências instrutórias.

Insurtech

IN







O crescente recurso à tecnologia e a progressiva digitalização de processos, ao longo da cadeia de valor dos negócios, são tendências a que o setor segurador e o setor dos fundos de pensões não ficaram imunes.

O uso de tecnologias de informação e comunicação no âmbito dos seguros (neste caso denominado de *Insurtech*) tem aumentado e, em vários aspetos, alterado substancialmente o modo como clientes e operadores se relacionam. A progressiva utilização de dispositivos móveis, de que se destacam os denominados *smartphones*, e a massificação da disponibilização e utilização de Internet, que é praticamente omnipresente, contribuem para que as empresas consigam ter disponíveis alguns serviços, em todo o lado, a toda a hora. É esta a expectativa de muitos dos seus clientes que, em vez de privilegiarem uma relação pessoal, preferem interações mais rápidas, simples e sem horários definidos.

Por este motivo, a venda em estabelecimentos comerciais, de forma natural, vai cedendo lugar à venda *online*, em sítios na Internet onde são apresentados os produtos e serviços comercializados e, mais recentemente, também através de aplicações para telemóveis (*apps*) que tornam o contacto e os processos ainda mais rápidos, imediatos, não dependentes de horários, nem de interação humana. Do lado do vendedor, a digitalização poderá permitir alguma redução de custos e diminuição da conflitualidade, em áreas como a gestão de reclamações e a participação de sinistros, bem como um aumento das vendas. No entanto, implica também um esforço de tipificação e simplificação de procedimentos, de modo que se tornem adequados ao meio digital.

Também a situação pandémica intensificou a tendência para a digitalização, já que a impossibilidade ou forte limitação do contacto físico obrigaram ao desenvolvimento de meios de comunicação em que esse contacto fosse dispensado. No entanto, a alteração de comportamentos e modo de comunicar acabou por, em muitos aspetos, persistir após o fim dos confinamentos. Muitas pessoas que não usavam os meios digitais na sua vida corrente mas, ao serem obrigadas a fazê-lo, interiorizaram essa possibilidade e conveniência, desligada

da obrigatoriedade, passando a equacionar como normal a realização das suas atividades em ambientes digitais.

Por outro lado, os desenvolvimentos de várias tecnologias implicam, inevitavelmente, novos modos de funcionamento da sociedade. Veja-se, por exemplo, a difusão da “Internet 5G” que, trazendo rapidez e eficácia às comunicações digitais, inevitavelmente as apresenta como mais apetecíveis.

Estes desenvolvimentos tornam ainda mais importante que as Autoridades de supervisão conheçam o mercado que regulam e supervisionam, tanto na modificação dos modelos de negócios existentes pela aplicação de tecnologia em alguns pontos da sua cadeia de valor, como no acompanhamento destes novos modelos de negócios, produtos e serviços que vão surgindo no setor. Este esforço concretiza-se, também, na colaboração com outras Autoridades, quer a nível nacional, quer a nível internacional.

CNSF – GT sobre Inovação Financeira Tecnológica

Em Portugal, foi constituído, em 2018, no âmbito do CNSF um grupo com o objetivo de acompanhar o tema da inovação tecnológica no setor financeiro – o Grupo de Trabalho *FinTech* –, com vista à partilha de informação e ao debate sobre os novos desafios que se colocam aos supervisores financeiros, nomeadamente na identificação dos riscos e dos benefícios decorrentes do desenvolvimento tecnológico.

Salienta-se que este grupo de trabalho tem procurado fomentar 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 especialistas nos temas a abordar. É, também, de grande importância a colaboração com a academia, que permite proporcionar o contacto com especialistas em novas tecnologias, em áreas em que as matérias se encontram em constante e acelerada evolução.

Em 2022, o CNSF aprovou um novo mandato que refletiu uma extensão da esfera de atuação deste grupo quanto aos trabalhos a desenvolver, no acompanhamento das matérias de inovação financeira tecnológica, bem como a alteração da respetiva designação.

Neste sentido destaca-se a realização de uma reflexão sobre o impacto da inovação tecnológica na atividade das Autoridades de supervisão do setor financeiro tendo-se apontado para duas grandes vertentes de desenvolvimento dos trabalhos, nomeadamente a da **supervisão da inovação** e a da **inovação na supervisão**. Neste âmbito salienta-se a identificação e listagem de

todos os desenvolvimentos detetados, em matéria tecnológica, que possam afetar as áreas de atuação dos supervisores, promovendo a sua sistematização com vista à facilidade de consulta e elaboração de conclusões, bem como a promoção de debates sobre a promoção da inovação na supervisão.

No que diz respeito ao reforço da sistematização da partilha de informação importa referir a definição de uma estrutura de organização de um repositório comum bem como a avaliação de um circuito para a sua comunicação.

Portugal FINLAB

O Portugal FINLAB, estabelecido em 2018, é um polo de inovação que estabelece um canal de comunicação entre as Autoridades de supervisão do setor financeiro e os empreendedores e é uma fonte privilegiada de acesso às novas realidades que vão surgindo no mercado.

A 4.^a edição do Portugal FINLAB teve uma só fase, com início em maio de 2022 e conclusão em outubro desse ano. Verificou-se um total de 16 candidaturas, sendo cinco projetos selecionados para serem 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. 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.

Na sequência da 4.^a Edição, está a ser 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 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 forma que os inovadores no mercado possam encontrar disponível, num formato amigável, esclarecimentos que os possam ajudar na criação e desenvolvimento dos seus projetos.

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

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 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 participaram, para discussão de questões regulatórias, de supervisão e para partilha da experiência adquirida em *innovation hubs* ou em *sandboxes* regulatórias.

Diretamente relacionada com este trabalho, foi lançada em abril de 2022 a Plataforma Financeira Digital da União Europeia⁶¹, que é composta por duas partes principais, o “*Digital Finance Observatory*” que oferece recursos interativos, como um Mapa *FinTech*, e o “*European Forum for Innovation Facilitators Gateway*”, que constitui um acesso direto ao Fórum Europeu de Facilitadores de Inovação.

⁶¹ Disponível em <https://digital-finance-platform.ec.europa.eu/>

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.

Dos trabalhos realizados e divulgados publicamente em 2022, salienta-se o Relatório conjunto das Autoridades de supervisão europeias, em resposta ao pedido de aconselhamento sobre finanças digitais da Comissão Europeia (*“Joint ESAs Report on Digital Finance”*)⁶², o Aviso conjunto aos consumidores sobre o risco dos cripto-ativos (*“Warning to consumers on the risks of crypto-assets”*)⁶³ e a carta enviada aos co-legisladores europeus sobre o Regulamento relativo à Inteligência Artificial (*“Letter to co-legislators on the Artificial Intelligence Act”*)⁶⁴.

Na sequência de consultas públicas realizadas anteriormente sobre os temas, há que referir o *“Feedback Statement on Open Insurance: accessing and sharing insurance-related data”* e o *“Feedback Statement on blockchain and smart contracts in insurance”*⁶⁵.

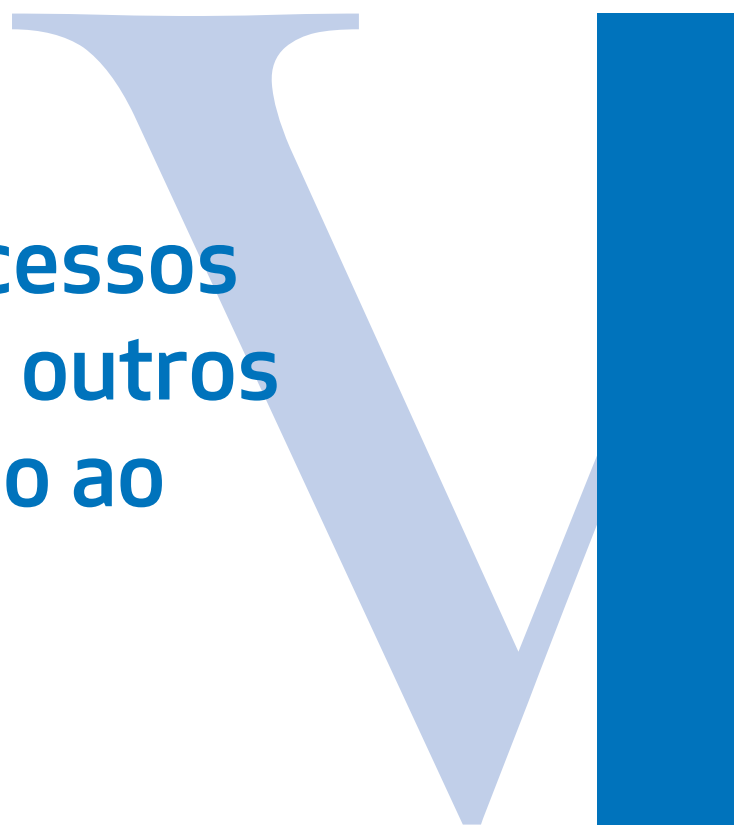
⁶² Disponível em https://www.eiopa.europa.eu/publications/joint-esas-report-digital-finance_en

⁶³ Disponível em https://www.eiopa.europa.eu/publications/warning-consumers-risks-crypto-assets_en

⁶⁴ Disponível em https://www.eiopa.europa.eu/publications/letter-co-legislators-artificial-intelligence-act_en

⁶⁵ Disponível em https://www.eiopa.europa.eu/publications/feedback-statement-blockchain-and-smart-contracts-insurance_en

**Análise aos processos
de reclamação e outros
serviços de apoio ao
consumidor**





1. Reclamações

1.1 Reclamações analisadas

Para esta edição do RRSCM, a informação das reclamações é agrupada num mesmo capítulo, no qual são referidas as principais características do procedimento da ASF associado à gestão de reclamações e se analisa a informação estatística referente aos processos de reclamação recebidos e analisados por esta Autoridade, e no qual se divulga também a informação quantitativa reportada pelos operadores supervisionados no âmbito da gestão das reclamações que lhes são dirigidas.

Esta mudança na estrutura do Relatório decorre da alteração à metodologia aplicada à análise dos dados referentes à distribuição das reclamações por empresa de seguros, cujo cálculo passa a considerar as reclamações reportadas pelos operadores, informação necessariamente mais abrangente do que aquela que resultava apenas das reclamações tratadas pela ASF.

Esta alteração está também associada às novas regras definidas na Norma da Conduta de Mercado, que passa a prever que as reclamações devam primeiro ser apresentadas à entidade reclamada, e aos novos procedimentos relativamente às reclamações recebidas através do Livro de Reclamações Eletrónico, que deixam de ser analisadas individualmente pela ASF. Considerando os mecanismos disponíveis para os consumidores apresentarem as suas reclamações, estes ajustamentos têm como objetivo um aproveitamento mais eficaz e eficiente dos recursos desta Autoridade, permitindo uma análise mais célere das reclamações que lhes sejam apresentadas.

1.2 Procedimentos na gestão e tratamento das reclamações pela ASF

Enquanto Autoridade de supervisão, e conforme previsto nos seus Estatutos, a ASF assegura a análise e a resposta às reclamações apresentadas contra as entidades supervisionadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, que se refiram a questões que não estejam pendentes noutras instâncias⁶⁶.

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

Como já mencionado, em 2022 é de destacar a aprovação da Norma da Conduta de Mercado, nos termos da qual a ASF procedeu a ajustamentos no procedimento associado ao tratamento de reclamações, com vista a aumentar a eficácia e a eficiência na gestão das reclamações.

Estes ajustamentos referem-se, essencialmente, ao requisito regulamentar de as reclamações deverem ser, em primeira instância, apresentadas junto da entidade reclamada antes de serem dirigidas à ASF. Releva ainda o enfoque dado, na mesma norma regulamentar, à apresentação preferencial da reclamação através de formulário disponibilizado para o efeito no Portal do Consumidor desta Autoridade, no qual o reclamante é informado do procedimento a seguir para apresentar uma reclamação, em linha com o previsto na regulamentação em vigor, e de como aceder aos contactos das estruturas de governação no âmbito da conduta de mercado disponibilizadas pelas entidades supervisionadas, designadamente, empresas de seguros e entidades gestoras de fundos de pensões.

Em segundo lugar, cumpre assinalar, em 2022, os ajustamentos efetuados ao tratamento das reclamações dirigidas às entidades supervisionadas através do Livro de Reclamações, em particular, os que são apresentados via Plataforma Digital Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), no sítio da DGC na Internet⁶⁷.

Com efeito, o aumento do número de reclamações submetidas aos operadores via LRE tem sido muito significativa, pelo que entendeu esta Autoridade adequar os procedimentos no tratamento desta tipologia de reclamações, conforme partilhado em publicações anteriores.

⁶⁶ 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.

⁶⁷ Disponível em <http://www.livroreclamacoes.pt/>

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

Resulta deste enquadramento que apenas deverão ser submetidas diretamente à ASF reclamações nos casos em que a análise do operador não foi satisfatória para o reclamante. As mesmas são tratadas de uma forma mais célere, na medida em que já foram analisadas pela entidade reclamada, não sendo necessário um contacto, em grande parte dos casos, no sentido de recolher informação adicional sobre o assunto exposto.

Se da análise dos elementos fornecidos pelo reclamante, incluindo a posição da entidade reclamada, não resultar a necessidade de contacto, a ASF esclarece desde logo o reclamante acerca do quadro legal e contratual aplicável e sobre os meios de resolução do conflito ao seu dispor. Nos restantes casos promove contactos com a entidade reclamada, dos quais pode resultar a alteração da posição inicialmente assumida pela mesma.

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

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

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

A Figura 6, considera, de forma resumida, o procedimento de gestão de reclamações estabelecido no caso das RASF e, quando aplicável, com as devidas adaptações, às reclamações recebidas via LR.

Procedimento na gestão de processos de reclamação

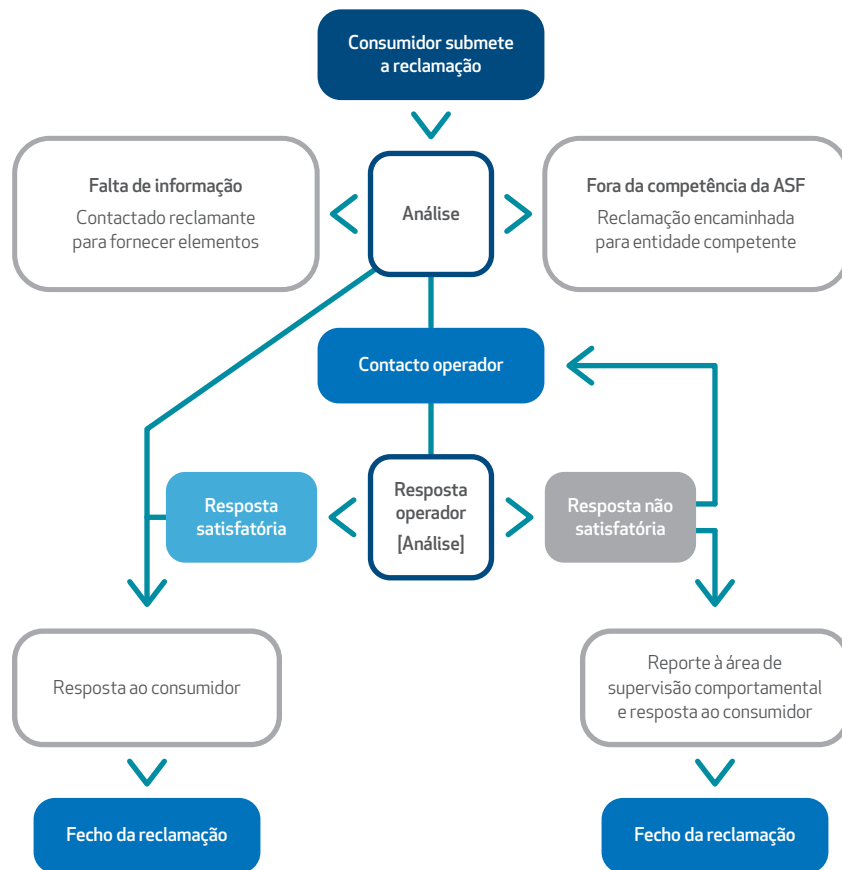


Figura 6

1.3 Evolução do número de reclamações analisadas pela ASF

Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, a ASF divulgou em 2022 informação estatística de carácter semestral referente aos processos de reclamação tratados por esta Autoridade, através das publicações seguintes, disponíveis no sítio da ASF na Internet⁶⁸:

Relatório de Gestão de Reclamações

Primeiro Semestre



Relatório de Gestão de Reclamações

Segundo Semestre



O presente Relatório publica a informação estatística em linha com a metodologia adotada na publicação “Relatório de Gestão de Reclamações – Segundo Semestre 2022” e reflete, desta forma, os ajustamentos atrás identificados.

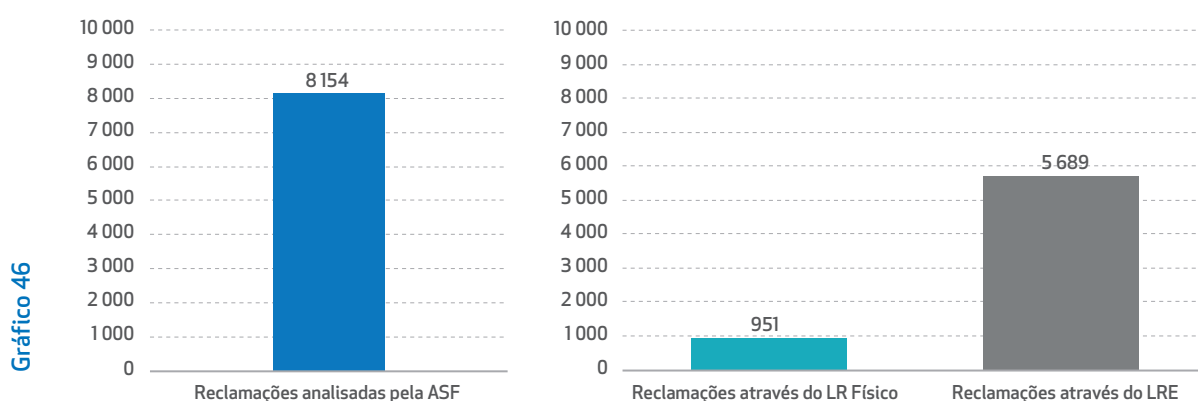
Assim, os dados que se seguem correspondem à informação estatística do universo de processos individualmente analisados pela ASF durante o ano 2022, sendo feita alusão à perspetiva comparativa, apenas quando pertinente para a análise qualitativa da informação estatística, e quando assegurada a sua comparabilidade. De facto, não é possível uma comparação com o período homólogo para todos os indicadores, dada a alteração de metodologia da análise de processos já detalhada anteriormente.

⁶⁸ As diversas edições desta publicação encontram-se disponíveis em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/D4AF02CF-F36A-498F-A2ED-EAA66F29A769.htm>

1.3.1 Reclamações analisadas por tipologia de processo e via de receção

Em 2022, a ASF analisou e concluiu 8 154 processos de reclamação. Esta Autoridade tomou conhecimento de 6 640 processos apresentados no mesmo período contra as entidades supervisionadas através do LR, sendo que 5 689 (cerca de 86%) foram submetidos através do respetivo LRE (gráfico 46).

Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através dos Livros de Reclamações | 2022

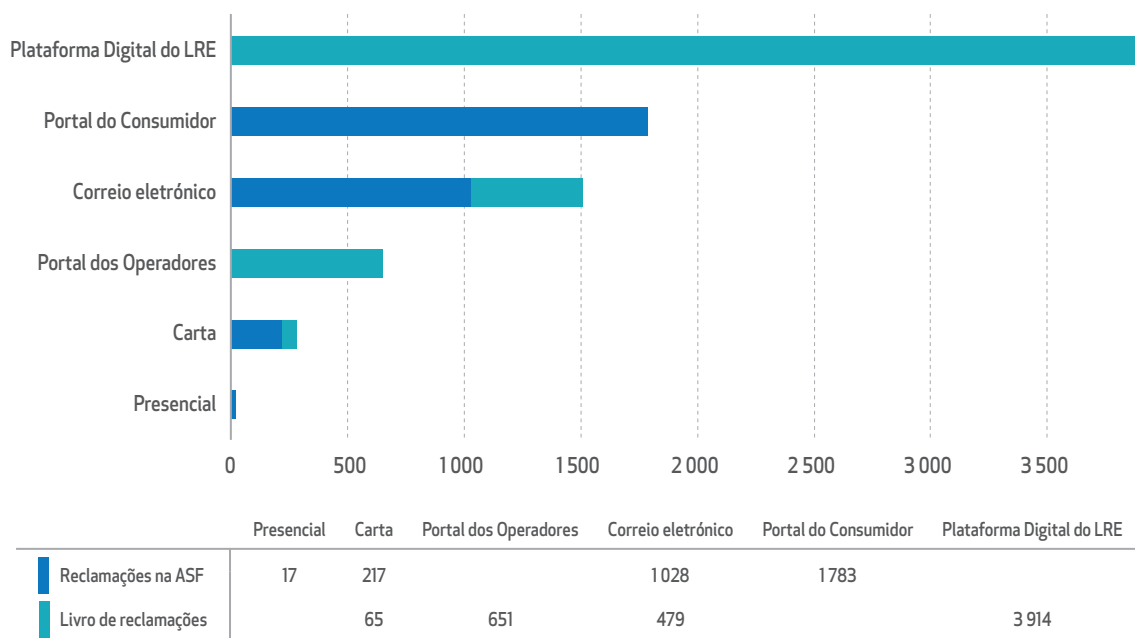


Por seu turno, no gráfico 47 pode ser verificada a informação que corresponde ao meio / via de receção utilizado pelos reclamantes para apresentar uma reclamação.

Tendo em consideração as reclamações apresentadas diretamente à ASF, destaca-se, como via de receção principal, o Portal do Consumidor da ASF, que deu origem a 1 783 processos. Esta via possibilita o acesso, pelo potencial reclamante, a informação que visa o esclarecimento das questões frequentes (FAQs) que se colocam no âmbito das principais dúvidas sobre a atividade seguradora e de fundos de pensões, informação destacada no contexto do ponto 1.2 deste capítulo referente aos procedimentos na gestão e tratamento das reclamações pela ASF.

Meio / Via de recepção das reclamações analisadas pela ASF e das recebidas através dos Livros de Reclamações | 2022

Gráfico 47

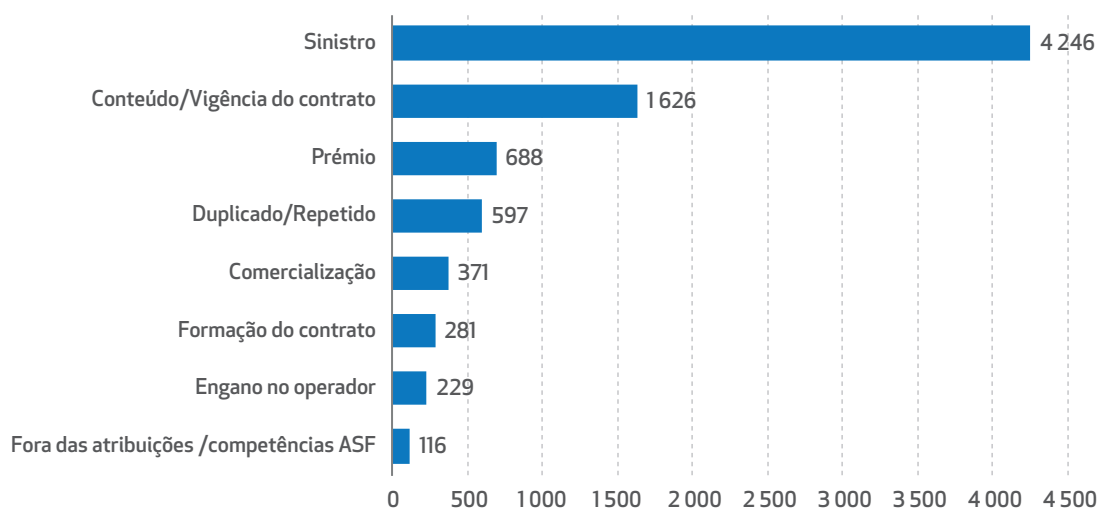


1.3.2 Distribuição das reclamações analisadas por ramos e matérias objeto de reclamação

Observa-se no gráfico 48 que o tema “Sinistro” continua a ser o que registra um maior número de reclamações (4 246), o que representa 52% no total das reclamações analisadas e concluídas. Verifica-se ainda que 1 626 reclamações incidem sobre o “Conteúdo / Vigência do contrato”, o que significa 20% do total de processos.

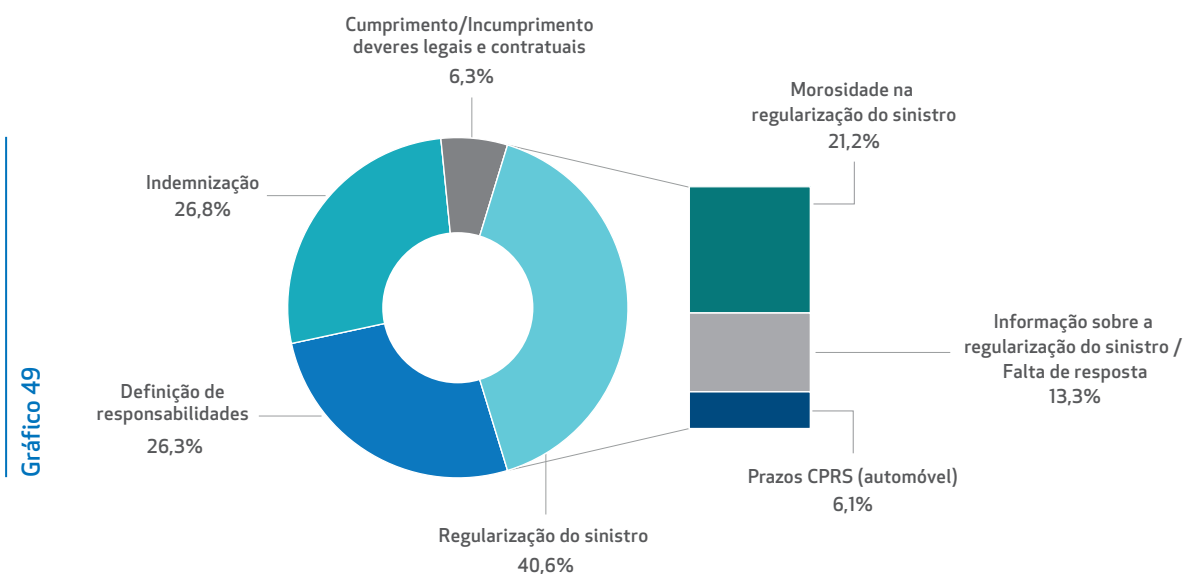
Distribuição das reclamações analisadas por matéria objeto de reclamação | 2022

Gráfico 48



Ainda no que respeita à matéria “Sinistro”, as reclamações englobam questões relativas à “Regularização do sinistro” (41%), à “Indemnização” (27%) e à “Definição de responsabilidades” (26%), bem como ao “Cumprimento / Incumprimento deveres legais e contratuais” (6%). No âmbito da forma como os sinistros são regularizados, assinala-se a morosidade como a principal causa para apresentação de uma reclamação (gráfico 49).

Matéria “Sinistro” | Distribuição das reclamações analisadas | 2022



O quadro 24 considera as reclamações por ramos e tipos de seguro e evidencia que as reclamações referentes aos ramos Não Vida continuam a assumir a maior percentagem (79%) no total dos processos de reclamação analisados.

De igual forma, mantém-se a tendência do segmento / produto mais reclamado ser o seguro automóvel, com 35% do total de processos analisados, seguido do seguro de incêndio e outros danos, com um peso de 18% no total de reclamações.

Por seu turno, 11% dos processos de reclamação analisados respeitaram a seguros e produtos do ramo Vida, com o seguro de Vida a representar 8% do total das reclamações analisadas. Em termos de fundos de pensões, as reclamações representam valores pouco expressivos, menos de 1% no total dos processos analisados.

Distribuição das reclamações analisadas por ramos de seguros – Segmentos de seguros com maior expressão | 2022

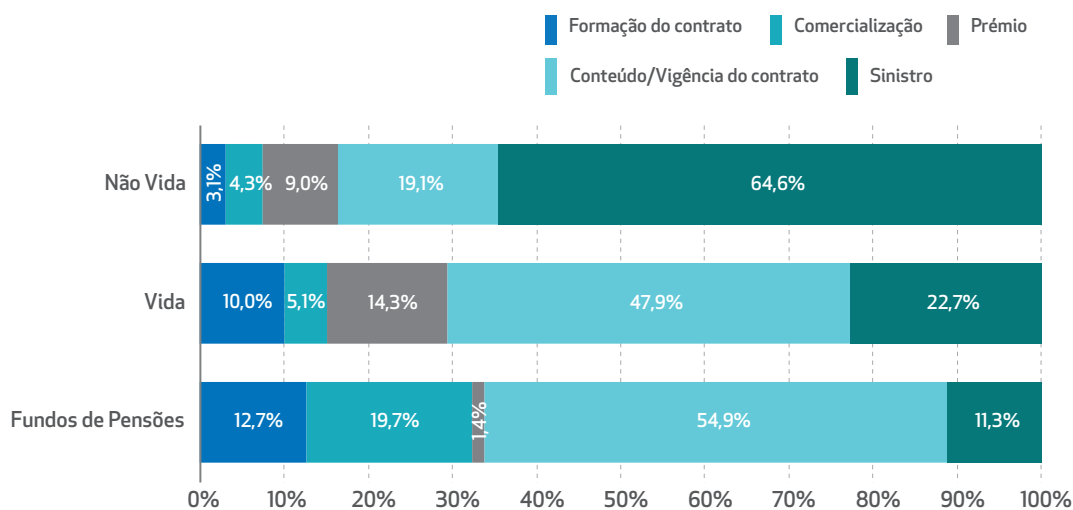
	2021	% 2021	2022	% 2022	RASF	% RASF	LR	% LR
Não Vida	5 787	83,9%	6 416	78,7%	2 612	85,8%	3 804	74,5%
Seguro automóvel	2 446	35,5%	2 873	35,2%	1 350	44,3%	1 523	29,8%
Seguro de incêndio e outros danos	1 796	26,1%	1 485	18,2%	620	20,4%	865	16,9%
Seguro de saúde	533	7,7%	642	7,9%	155	5,1%	487	9,5%
Seguro de acidentes de trabalho	391	5,7%	510	6,3%	171	5,6%	339	6,6%
Seguro de perdas pecuniárias	225	3,3%	363	4,5%	69	2,3%	294	5,8%
Seguro de responsabilidade civil	172	2,5%	230	2,8%	102	3,3%	128	2,5%
Seguro de acidentes pessoais	117	1,7%	122	1,5%	56	1,8%	66	1,3%
Seguro de assistência	84	1,2%	169	2,1%	77	2,5%	92	1,8%
Outros	23	0,3%	22	0,3%	12	0,4%	10	0,2%
Vida	897	13,0%	880	10,8%	364	12,0%	516	10,1%
Seguro de vida	606	8,8%	623	7,6%	287	9,4%	336	6,6%
PPR/E	207	3,0%	169	2,1%	54	1,8%	115	2,3%
Operações de capitalização	70	1,0%	76	0,9%	19	0,6%	57	1,1%
Seguros ligados a fundos de investimento	14	0,2%	12	0,1%	4	0,1%	8	0,2%
Fundos de Pensões	56	0,8%	73	0,9%	32	1,1%	41	0,8%
Não se Aplica	154	2,2%	785	9,6%	37	1,2%	748	14,6%
Total geral	6 894	100,0%	8 154	100,0%	3 045	100,0%	5 109	100,0%

Quadro 24

Tendo como referência o cruzamento das variáveis “matéria analisada” e “tipo de seguro”, a análise ao gráfico 50 permite verificar que a matéria “Sinistro” predomina nos processos analisados no âmbito das reclamações apresentadas relativamente aos ramos Não Vida (65%); em contrapartida, as matérias cujo objeto da reclamação se relaciona com a temática “Conteúdo / Vigência do contrato” assumem maior destaque quer no ramo Vida (48%), quer nos fundos de pensões (55%).

Distribuição das matérias objeto de análise por ramo de seguro / produto | 2022⁶⁹

Gráfico 50

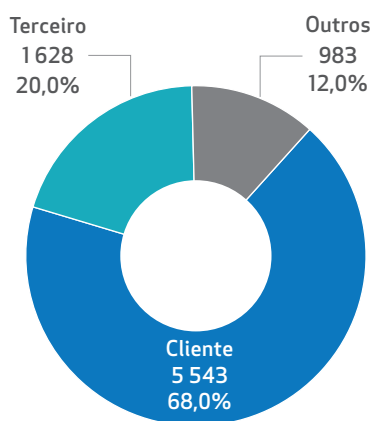


1.3.3 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante

Das reclamações analisadas em 2022, 68% processos foram apresentados pelo cliente do operador, maioritariamente na qualidade de tomador de seguro, 20% apresentadas por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguros, sendo que 12% dos processos não se enquadram em nenhuma das categorias previstas (gráfico 51).

Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante | 2022

Gráfico 51



⁶⁹ Corresponde ao universo de reclamações com matéria efetiva em análise.

1.3.4 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador

Em 2022, e devido à sua maior predominância no mercado, as empresas de seguros nacionais foram as entidades mais reclamadas, com 77% dos processos, seguidas dos mediadores de seguros (11%), das empresas de seguros sucursais (9%) e das empresas que exercem atividade em Portugal em regime de livre prestação de serviços – LPS – (3%). Por seu turno, as reclamações apresentadas contra sociedades gestoras de fundos de pensões representaram 1% das reclamações analisadas e concluídas pela ASF (gráfico 52).

Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador | 2022

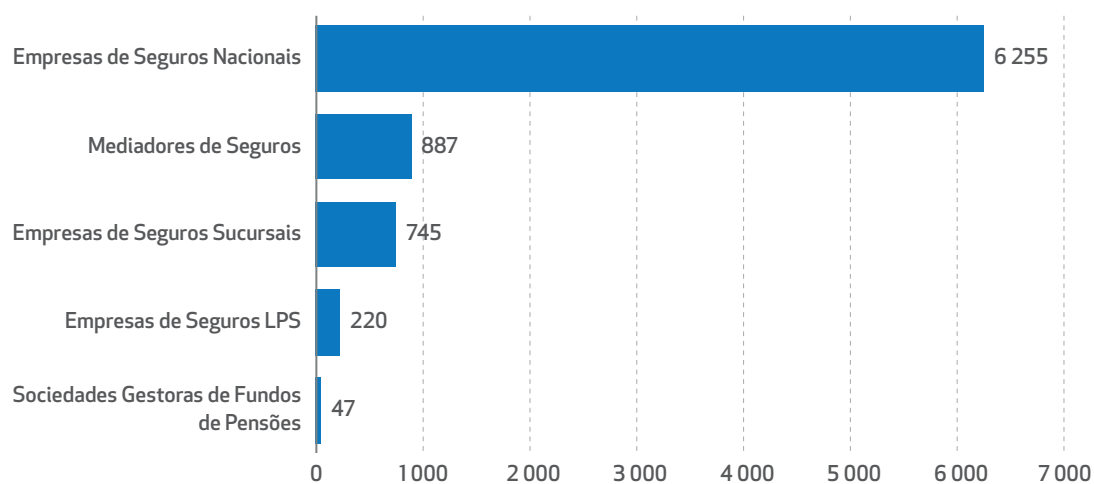


Gráfico 52

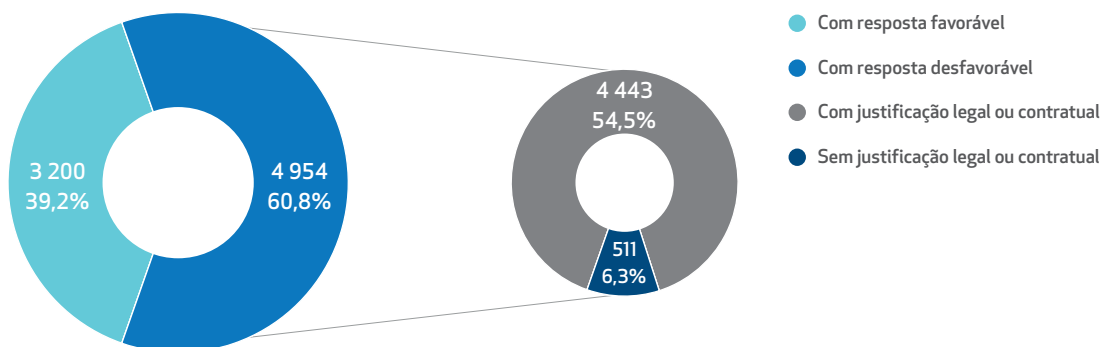
1.3.5 Desfecho dos processos de reclamação

Importa salientar que dos processos analisados e concluídos pela ASF, 39% das reclamações tiveram resposta favorável ao reclamante. As respostas desfavoráveis ao reclamante representam assim 61% dos casos analisados, sendo todavia de sublinhar que 55% dessas respostas tiveram por base uma justificação legal ou contratual, e que apenas 6% não foram resolvidas (gráfico 53).

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

Sentido do desfecho dos processos analisados e concluídos | Resposta favorável / desfavorável com justificação legal ou contratual | 2022

Gráfico 53



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

2.1 Empresas de seguros

Para efeitos de supervisão da conduta de mercado, o artigo 27.º da Norma da Conduta de Mercado estabelece que as empresas de seguros devem remeter anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro de cada ano, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior.

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

Da apreciação destes relatórios concluiu-se que, durante o ano de 2022, foram apreciadas pelas empresas de seguros 26 738 reclamações (mais 11% face a 2021), tendo 35% dos casos resultado em resposta favorável aos reclamantes, tal como se pode observar no [quadro 25](#).

Desfecho das reclamações apreciadas | 2021 – 2022

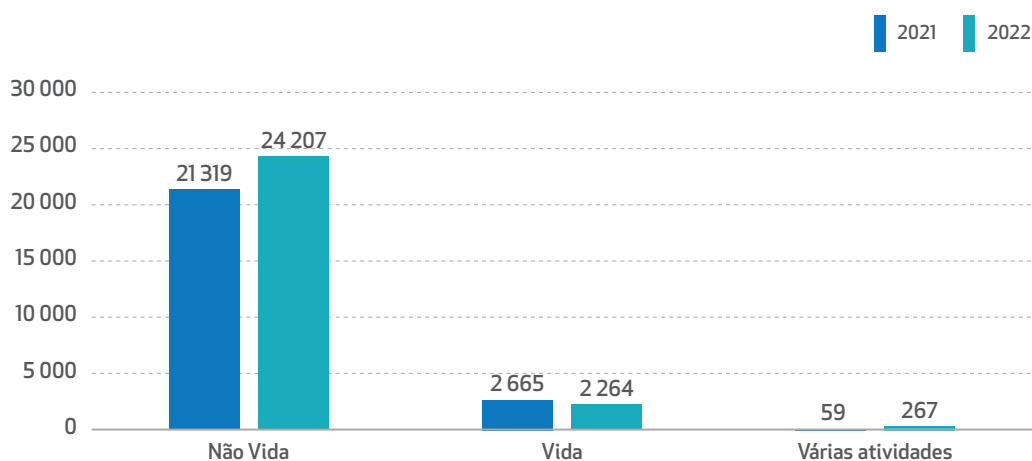
Quadro 25

	2021		2022		variação 2021/ 2022
Respostas favoráveis	8 217	34,2%	9 287	34,7%	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Respostas desfavoráveis	15 826	65,8%	17 451	65,3%	
Reclamações apreciadas (encerradas)	24 043	100,0%	26 738	100,0%	

Com base na análise do gráfico 54, constata-se que, em 2022, se manteve a tendência de as reclamações apreciadas incidirem maioritariamente sobre os seguros dos ramos Não Vida, representando 91% do total das reclamações. Face ao ano anterior, o número de reclamações apreciadas no segmento de negócio Não Vida aumentou 14%, tendo o ramo Vida registado uma diminuição de 15%.

Reclamações apreciadas por ramos | 2021 – 2022

Gráfico 54



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 (38% do total das reclamações), seguido pelo seguro de doença (20%), pelo seguro de assistência

(16%) e pelo seguro de incêndio e outros danos (15%), como se verifica no [quadro 26](#). O conjunto das reclamações destes quatro seguros representou 88% do total das reclamações.

Face ao período anterior, verificou-se que apenas o seguro automóvel (+6,4 p.p.) e o seguro de assistência (+2 p.p.) apresentaram uma maior proporção na estrutura de reclamações dos seguros analisados⁷⁰.

Reclamações apreciadas por ramo – Ramos Não Vida | 2021 – 2022

	2021		2022		variação 2021/ 2022
					peso ramos
Automóvel	6 641	31,2%	9 093	37,6%	6,4 p.p.
Doença	4 377	20,5%	4 782	19,8%	-0,8 p.p.
Assistência	3 018	14,2%	3 906	16,1%	2,0 p.p.
Incêndio e outros danos	4 311	20,2%	3 584	14,8%	-5,4 p.p.
Acidentes	1 773	8,3%	1 690	7,0%	-1,3 p.p.
Perdas pecuniárias diversas	672	3,2%	603	2,5%	-0,7 p.p.
Resp. civil geral	435	2,0%	492	2,0%	0,0 p.p.
Restantes ramos Não Vida	92	0,4%	57	0,2%	-0,2 p.p.
Total	21 319	100,0%	24 207	100,0%	

Quadro 26

No [quadro 27](#) verifica-se que, em 2022, 36% das reclamações apreciadas no âmbito dos ramos Não Vida resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. À semelhança do ano anterior, o desfecho favorável face ao total foi superior nas reclamações relativas aos seguros de assistência e de doença (47% e 39%, respetivamente) e inferior nas relativas aos seguros de perdas pecuniárias diversas (15%), de incêndio e outros danos (25%), de responsabilidade civil geral (29%) e de acidentes (28%).

Face ao período anterior, destaca-se o aumento das reclamações com desfecho favorável no seguro automóvel (+7,8 p.p.) e uma diminuição no seguro de doença (-9,3 p.p.), no seguro de acidentes (-4,7 p.p.) e no seguro de assistência (-4,5, p.p.).

⁷⁰ A diminuição das reclamações relativas ao seguro de doença reflete um ajustamento nos procedimentos de um operador, não sendo possível, por isso, atribuir esta tendência ao regular funcionamento deste segmento de negócio.

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2021 – 2022

	2021			2022			variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Automóvel	6 641	28,3%	71,7%	9 093	36,1%	63,9%	7,8 p.p.
Doença	4 377	48,7%	51,3%	4 782	39,4%	60,6%	-9,3 p.p.
Assistência	3 018	51,4%	48,6%	3 906	46,9%	53,1%	-4,5 p.p.
Incêndio e outros danos	4 311	28,4%	71,6%	3 584	25,4%	74,6%	-3,0 p.p.
Acidentes	1 773	32,7%	67,3%	1 690	28,0%	72,0%	-4,7 p.p.
Perdas pecuniárias diversas	672	12,9%	87,1%	603	14,8%	85,2%	1,8 p.p.
Resp. civil geral	435	29,7%	70,3%	492	28,7%	71,3%	-1,0 p.p.
Restantes ramos Não Vida	92	31,5%	68,5%	57	36,8%	63,2%	5,3 p.p.
Total	21 319	35,7%	64,3%	24 207	35,7%	64,3%	

Quadro 27

Quanto aos motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas (quadro 28), os mais relevantes são os relacionados com os sinistros (53%) e com o conteúdo / vigência do contrato (24%). Face ao período anterior, as reclamações relacionadas com a formação do contrato diminuiriam (-6,4 p.p.) e as relacionadas com conteúdo / vigência do contrato aumentaram (+4,3 p.p.).

Reclamações apreciadas por motivo – Ramos Não Vida | 2021 – 2022

	2021		2022		variação 2021/ 2022
					distribuição ramos
Sinistros	11 152	52,3%	12 951	53,5%	1,2 p.p.
Conteúdo / Vigência do contrato	4 146	19,4%	5 746	23,7%	4,3 p.p.
Comercialização	2 183	10,2%	2 873	11,9%	1,6 p.p.
Formação do contrato	2 621	12,3%	1 427	5,9%	-6,4 p.p.
Prémio	1 217	5,7%	1 210	5,0%	-0,7 p.p.
Total	21 319	100,0%	24 207	100,0%	

Quadro 28

De acordo com o [quadro 29](#) e face ao total, verifica-se que o desfecho favorável foi superior nas reclamações relacionadas com aspetos ligados à comercialização (55%) e à formação do contrato (41%), enquanto as matérias sinistros e conteúdo / vigência do contrato são as que apresentam a percentagem mais baixa de desfecho favorável ao reclamante (ambas com 32%).

Face ao período anterior, verificou-se um aumento das reclamações com desfecho favorável para o reclamante nas várias matérias, com exceção nas relativas ao conteúdo / vigência (-9,7 p.p.) e à comercialização (-7,3 p.p.).

Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2021 – 2022

	2021			2022			variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Sinistros	11 152	28,4%	71,6%	12 951	32,4%	67,6%	4,0 p.p.
Conteúdo / Vigência do contrato	4 146	42,0%	58,0%	5 746	32,3%	67,7%	-9,7 p.p.
Comercialização	2 183	62,1%	37,9%	2 873	54,8%	45,2%	-7,3 p.p.
Formação do contrato	2 621	36,6%	63,4%	1 427	41,1%	58,9%	4,6 p.p.
Prémio	1 217	32,1%	67,9%	1 210	34,5%	65,5%	2,4 p.p.
Total	21 319	35,7%	64,3%	24 207	35,7%	64,3%	

Quadro 29

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 67% do total de reclamações apreciadas.

Face ao observado no período anterior, verificou-se um aumento no peso das reclamações relacionadas com os seguros ligados, excluindo PPR (+11,3 p.p.) e uma diminuição nas relacionadas com os seguros não ligados, excluindo PPR (-11,1 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida | 2021 – 2022

Quadro 30

	2021		2022		variação 2021/ 2022
					peso ramos
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	2 080	78,0%	1 516	67,0%	-11,1 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	124	4,7%	362	16,0%	11,3 p.p.
Seguro vida não lig. - PPR	267	10,0%	137	6,1%	-4,0 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	194	7,3%	247	10,9%	3,6 p.p.
Operações de Capitalização Não Ligadas	-	-	0	0,0%	-
Operações de Capitalização Ligadas	-	-	2	0,1%	-
Total	2 665	100,0%	2 264	100,0%	

De acordo com o [quadro 31](#), 21% 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 (34%). Face ao período anterior, diminuíram as respostas favoráveis aos reclamantes nos seguros ligados a fundos de investimento – excluindo PPR (-7,7 p.p.) e aumentaram nos seguros não ligados – PPR (+ 10 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida | 2021 - 2022

Quadro 31

	2021			2022			variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	2 080	22,3%	77,7%	1 516	22,0%	78,0%	-0,3 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	124	21,8%	78,2%	362	14,1%	85,9%	-7,7 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	194	19,6%	80,4%	247	18,2%	81,8%	-1,4 p.p.
Seguro vida não lig. - PPR	267	23,6%	76,4%	137	33,6%	66,4%	10,0 p.p.
Operações de Capitalização Ligadas	0	-	-	2	0,0%	100,0%	-
Operações de Capitalização Não Ligadas	0	-	-	0	-	-	-
Total	2 665	22,2%	77,8%	2 264	21,0%	79,0%	

No [quadro 32](#), apresentam-se os motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas. Os principais motivos estiveram relacionados com conteúdo / vigência do contrato (33%) e sinistros (32%).

Face ao período anterior, é de assinalar que, na generalidade das matérias, as reclamações diminuíram, exceto as relacionadas com a formação do contrato (+2,8 p.p.).

Reclamações apreciadas por motivo – Ramo Vida | 2021 – 2022

Quadro 32

	2021		2022		variação 2021/ 2022
					distribuição ramos
Conteúdo / Vigência do contrato	893	33,5%	745	32,9%	-0,6 p.p.
Sinistros	890	33,4%	718	31,7%	-1,7 p.p.
Prémio	442	16,6%	368	16,3%	-0,3 p.p.
Formação do contrato	329	12,3%	344	15,2%	2,8 p.p.
Comercialização	111	4,2%	89	3,9%	-0,2 p.p.
Total	2 665	100,0%	2 264	100,0%	

De acordo com o [quadro 33](#), o desfecho favorável foi superior nas reclamações relacionadas com a comercialização (34%) e com a formação do contrato (29%) e inferior em matérias relacionadas com os sinistros (17%) e com o conteúdo / vigência do contrato (19%).

Face ao período anterior, as reclamações com desfecho favorável ao reclamante diminuíram na generalidade das matérias.

Reclamações apreciadas por motivo e por desfecho – Ramo Vida | 2021 – 2022

Quadro 33

	2021			2022			variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Conteúdo / Vigência do contrato	893	19,1%	80,9%	745	18,9%	81,1%	-0,2 p.p.
Sinistros	890	16,4%	83,6%	718	16,7%	83,3%	0,3 p.p.
Prémio	442	24,9%	75,1%	368	23,4%	76,6%	-1,5 p.p.
Formação do contrato	329	36,5%	63,5%	344	28,8%	71,2%	-7,7 p.p.
Comercialização	111	40,5%	59,5%	89	33,7%	66,3%	-6,8 p.p.
Total	2 665	22,2%	77,8%	2 264	21,0%	79,0%	

2.2 Entidades gestoras de fundos de pensões

A Norma da Conduta de Mercado estendeu diversos deveres de reporte das empresas de seguros às entidades gestoras; de acordo com o artigo 27.º, estas devem também remeter anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro de cada ano, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior.

Em decorrência do prazo de vigência da norma regulamentar atrás mencionada, o relatório relativo à gestão de reclamações dirigidas às entidades gestoras foi remetido pela primeira vez à ASF com referência a 2022, não havendo, por isso, informação histórica.

De acordo com a informação no [quadro 34](#), as entidades gestoras apreciaram 139 reclamações, das quais, 73% foram relativas aos fundos de pensões abertos. As adesões individuais representaram 61% do total das reclamações.

Reclamações apreciadas por fundo / adesão – Fundos de Pensões | 2022

Fundos de Pensões Fechados	38	27,3%
Benefício Definido	12	8,6%
Contribuição Definida	21	15,1%
Mistos	5	3,6%
Fundos de Pensões Abertos	101	72,7%
Adesões Coletivas	16	11,5%
Benefício Definido	0	0,0%
Contribuição Definida	16	11,5%
Mistos	0	0,0%
Adesões Individuais	85	61,2%
Adesões Individuais - excluindo PPR / PPA	69	49,6%
Adesões Individuais - PPR / PPA	16	11,5%
Total	139	100,0%

Quadro 34

De acordo com o [quadro 35](#), 32% das reclamações apreciadas resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. O desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas às adesões coletivas a fundos de pensões abertos (69%).

Reclamações apreciadas por fundo / adesão e desfecho – Fundos de Pensões | 2022

	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Fundos de Pensões Fechados	38	31,6%	68,4%
Benefício Definido	12	16,7%	83,3%
Contribuição Definida	21	38,1%	61,9%
Mistos	5	40,0%	60,0%
Fundos de Pensões Abertos	101	32,7%	67,3%
Adesões Coletivas	16	68,8%	31,3%
Benefício Definido	0	0,0%	0,0%
Contribuição Definida	16	68,8%	31,3%
Mistos	0	0,0%	0,0%
Adesões Individuais	85	25,9%	74,1%
Adesões Individuais - excluindo PPR/PPA	69	26,1%	73,9%
Adesões Individuais - PPR/PPA	16	25,0%	75,0%
Total	139	32,4%	67,6%

Quadro 35

No quadro 36, apresentam-se os motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas. Os principais motivos estiveram relacionados com o prazo de pagamento de benefícios (15%), os termos e condições contratuais (14%), a prestação de informação a participantes e beneficiários. quer na vertente “conteúdo da informação” (12%), quer na vertente “prazos” (12%), bem como com o forma de pagamento de benefícios (11%).

De acordo com aquela informação, o desfecho favorável ao reclamante foi superior nas reclamações relativas ao prazo de pagamento de benefícios e ao conteúdo da informação prestada a participantes e beneficiários, bem como a situações de não envio e ao prazo em que esta informação foi prestada.

Reclamações apreciadas por motivo e desfecho – Fundos de Pensões | 2022

	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis
Pagamento de Benefícios - Prazo	21	61,9%	38,1%
Termos e Condições Contratuais	20	10,0%	90,0%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Conteúdo da informação	17	58,8%	41,2%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Prazos	16	50,0%	50,0%
Pagamento de Benefícios - Forma de Pagamento	15	20,0%	80,0%
Transferências	8	25,0%	75,0%
Pagamento de Benefícios - Montante	7	0,0%	100,0%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários - Não envio da informação	7	42,9%	57,1%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	3	0,0%	100,0%
Gestão dos Fundos	3	0,0%	100,0%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento	2	0,0%	100,0%
Outros	20	20,0%	80,0%
Total	139	32,4%	67,6%

Quadro 36

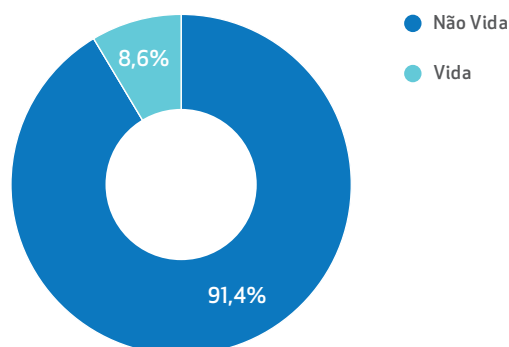
3. Distribuição das reclamações por operador

A ASF publica nesta edição a distribuição das reclamações dirigidas às empresas de seguros durante do ano de 2022, considerando para tal os elementos de índole estatística incluídos no reporte regular de gestão de reclamações efetuado pelos operadores ao abrigo do artigo 21.º da Norma da Conduta de Mercado. Esta informação não é, no entanto, comparável com a publicada no RRSCM 2021, uma vez que se procedeu à alteração da metodologia aplicada na análise da distribuição das reclamações, no que respeita ao universo das mesmas, ou seja, passam a ser analisadas as reclamações reportadas pelas entidades supervisionadas e não as reclamações tratadas pela ASF.

Por seu turno, à semelhança do publicado no ano passado, apresentam-se os segmentos com um maior número de reclamações. Os ramos Não Vida representaram 91% do total das reclamações recebidas pelos operadores ([gráfico 55](#)), com destaque para o seguro automóvel, o seguro de doença, o seguro de assistência e o seguro de incêndio e outros danos (IOD, multirriscos) ([gráfico 56](#)).

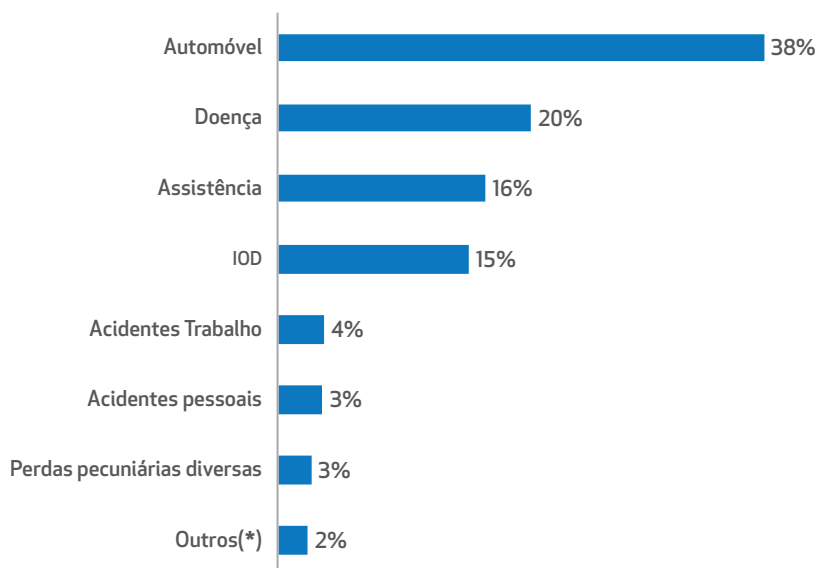
Reclamações apresentadas aos operadores | 2022

Gráfico 55



Reclamações dos ramos Não Vida apresentadas aos operadores | 2022

Gráfico 56



(*) Ramos com menos de 3% de reclamações no total de Não Vida

Os rácios⁷¹ que se apresentam de seguida consideram o número de reclamações dirigidas às empresas em 2022, que foram reportadas pelas mesmas à ASF relativamente ao seguro automóvel, ao seguro de doença, ao seguro de assistência e ao seguro de incêndio e outros danos, bem como a média das unidades de risco⁷², os quais, naqueles segmentos de negócio, correspondem a 1 000 veículos seguros, a 1 000 pessoas seguras, a 1 000 contratos e a 1 000 locais seguros, respetivamente.

⁷¹ Apenas são apresentadas as empresas de seguros com dez ou mais reclamações recebidas em 2022. A média de mercado, considera a totalidade das reclamações.

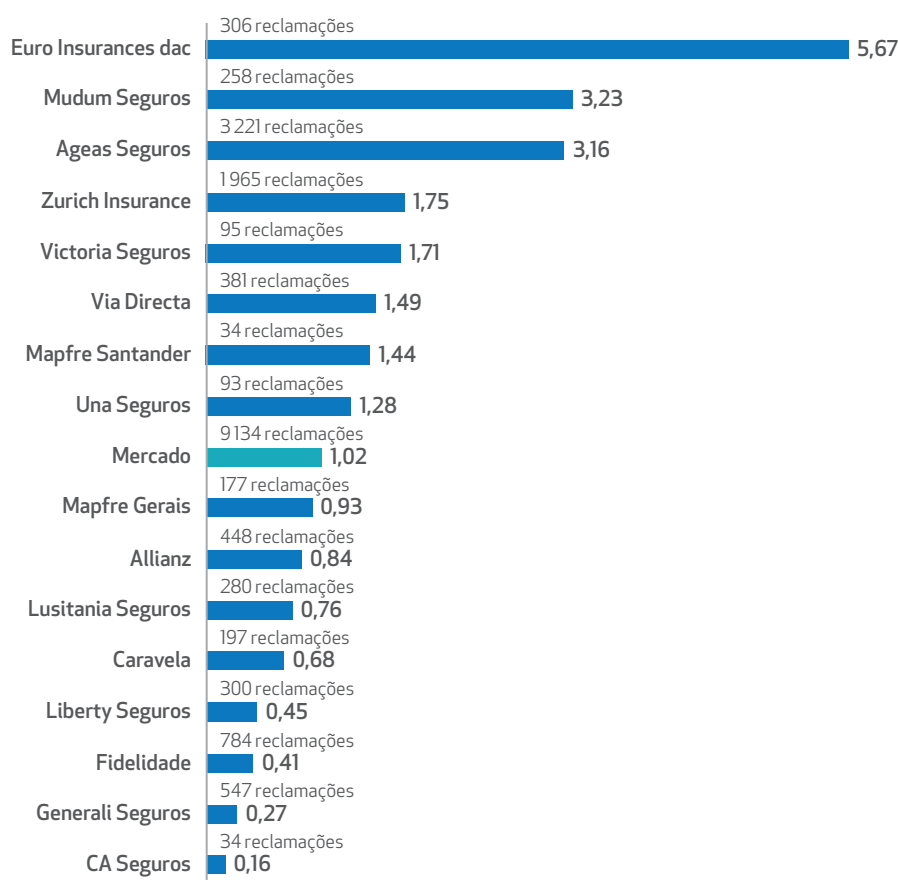
⁷² Entre o início e o fim do período.

Como já havia sido referido, os *rankings* que a seguir se detalham correspondem a 88% das reclamações recebidas no âmbito dos ramos Não Vida (80% das reclamações reportadas pelo setor segurador para todos os segmentos de negócio).

A ASF já havia assinalado anteriormente uma alteração na metodologia utilizada para a divulgação do número de reclamações recebidas por cada operador, deixando de utilizar a informação relativa ao universo das reclamações geridas pela própria Autoridade, na medida em que tal exercício apenas captava uma pequena parte das reclamações efetivamente apresentadas relativamente ao mercado, podendo conduzir a conclusões enviesadas. Também por esse motivo não é adequada uma comparação relativamente aos *rankings* apresentados em Relatórios anteriores.

O [gráfico 57](#) apresenta a distribuição das reclamações por operador para o seguro automóvel, onde se pode observar um rácio de mercado de 1,02 reclamações por 1 000 veículos seguros, considerando o universo de 9 134 reclamações.

Rácio reclamações abertas Seguro Automóvel / média UR (1 000 veículos seguros) | 2022



No seguro de doença⁷³ (gráfico 58), obtém-se um rácio de mercado de 1,29 reclamações por 1 000 pessoas seguras, considerando o universo de 4 748 reclamações.

Rácio reclamações abertas Seguro de Doença / média UR (1 000 pessoas seguras) | 2022⁷⁴

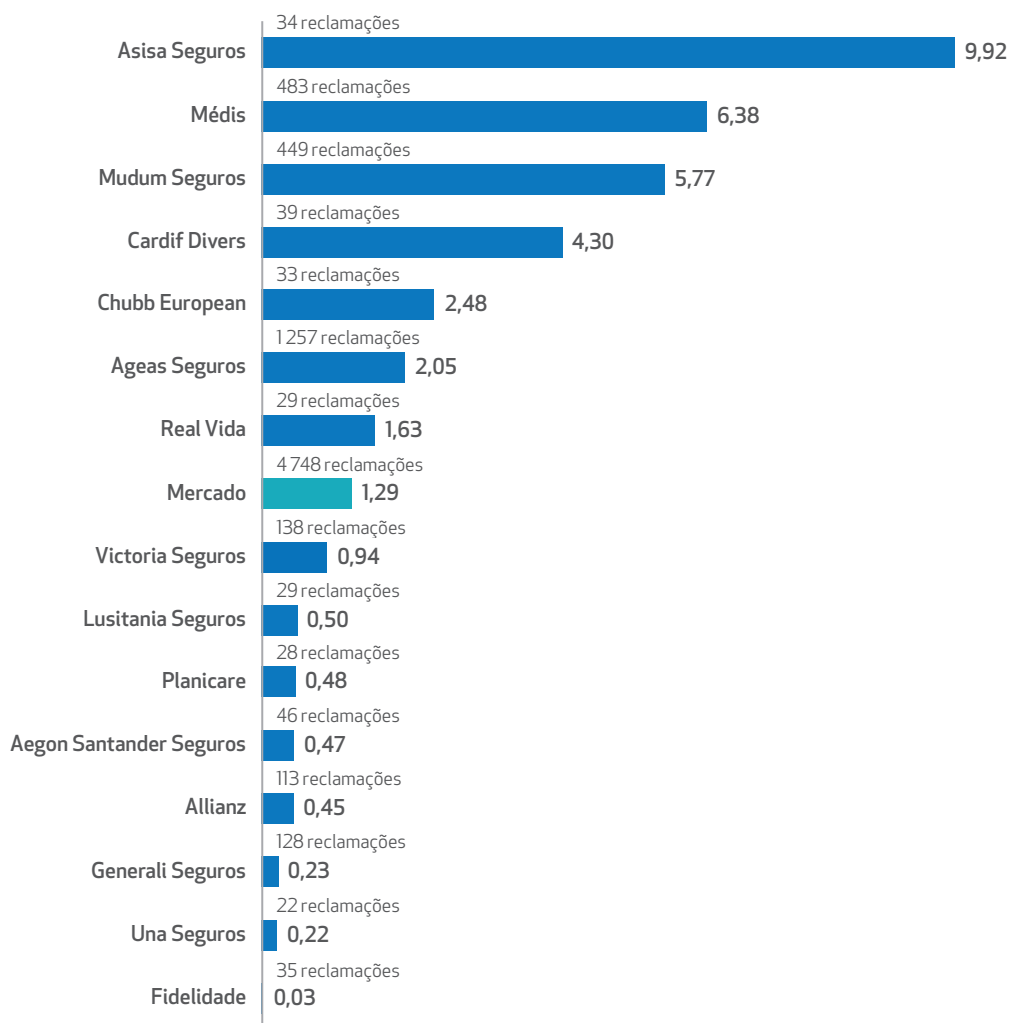


Gráfico 58

⁷³ Importa referir que existem situações em que a empresa de seguros produtora do produto pertence ao mesmo grupo económico da empresa de seguros, gestora da rede de prestadores, o que pode gerar situações de confusão junto do segurado relativamente a qual das empresas dirigir a reclamação, com consequências ao nível da informação reportada no seguro de doença.

⁷⁴ Os operadores Mutuelle Générale de l'Education Nationale (886 reclamações), Multicare (900 reclamações) e Bupa Global Designated Activity Company (75 reclamações) foram excluídos do ranking relativo ao seguro de saúde por apresentarem rácios comprovadamente desviantes face aos restantes operadores de mercado, sendo tal situação justificada pelo reduzido valor das unidades de risco (pessoas seguras), face à natureza do negócio.

No seguro de assistência⁷⁵ (gráfico 59), obtém-se um rácio de mercado de 0,59 reclamações por 1 000 contratos, considerando o universo de 3 897 reclamações.

Rácio reclamações abertas Seguro de Assistência / média UR (1 000 contratos) | 2022⁷⁶

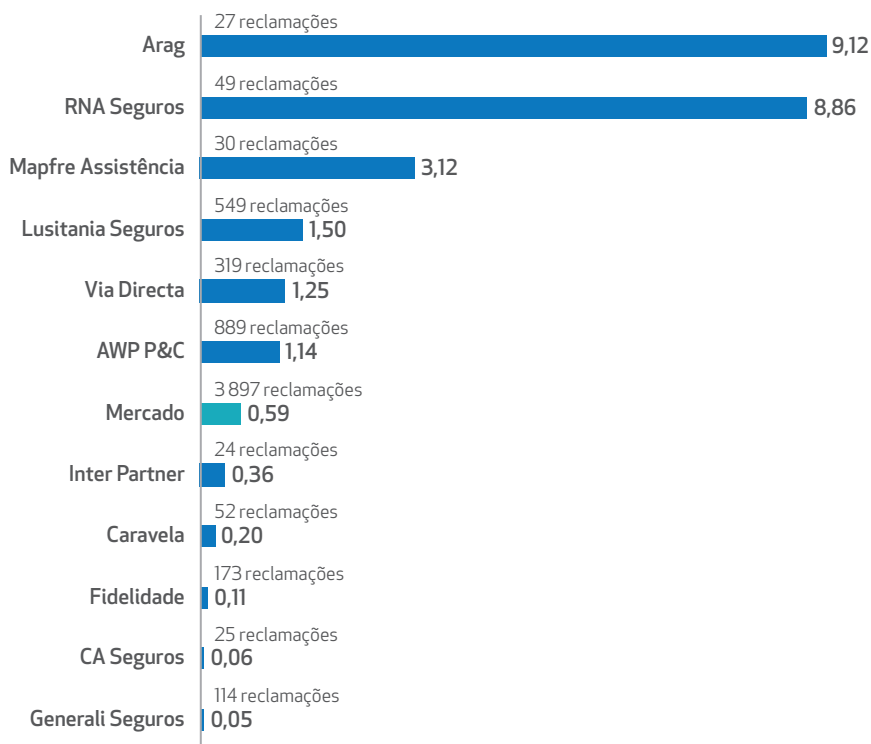


Gráfico 59

⁷⁵ O segmento de assistência pode abranger produtos de diversas linhas de negócio, como sendo, automóvel, acidentes pessoais, entre outros. Importa também referir que existem situações em que a empresa de seguros produtora do produto pertence ao mesmo grupo económico da empresa de seguros, gestora da rede de prestadores, o que pode gerar situações de confusão junto do segurado relativamente a qual das empresas dirigir a reclamação, com consequências ao nível da informação reportada no seguro de assistência.

⁷⁶ Os operadores Fidelidade Assistência (1 236 reclamações), ACP Mobilidade (96 reclamações) e Europ Assistance (314 reclamações) foram excluídos do ranking relativo ao seguro de assistência por apresentarem rácios comprovadamente desviantes face aos restantes operadores de mercado, sendo tal situação justificada pelo reduzido valor das unidades de risco (contratos), face à natureza do negócio.

Finalmente, no seguro de incêndio e outros danos (gráfico 60), obtém-se um rácio de mercado de 0,70 reclamações por 1 000 locais de risco, considerando o universo de 3 519 reclamações.

Rácio reclamações abertas Seguro de Incêndio e Outros Danos / média UR (1 000 locais de risco) | 2022

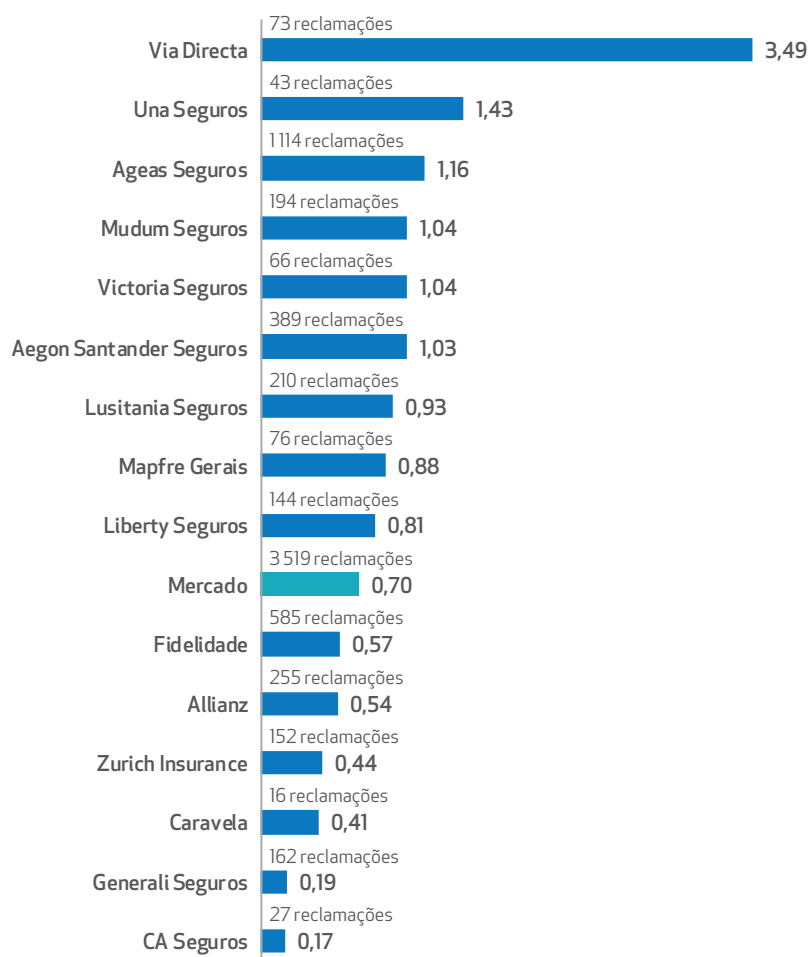


Gráfico 60

4. Outros serviços de apoio ao consumidor

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

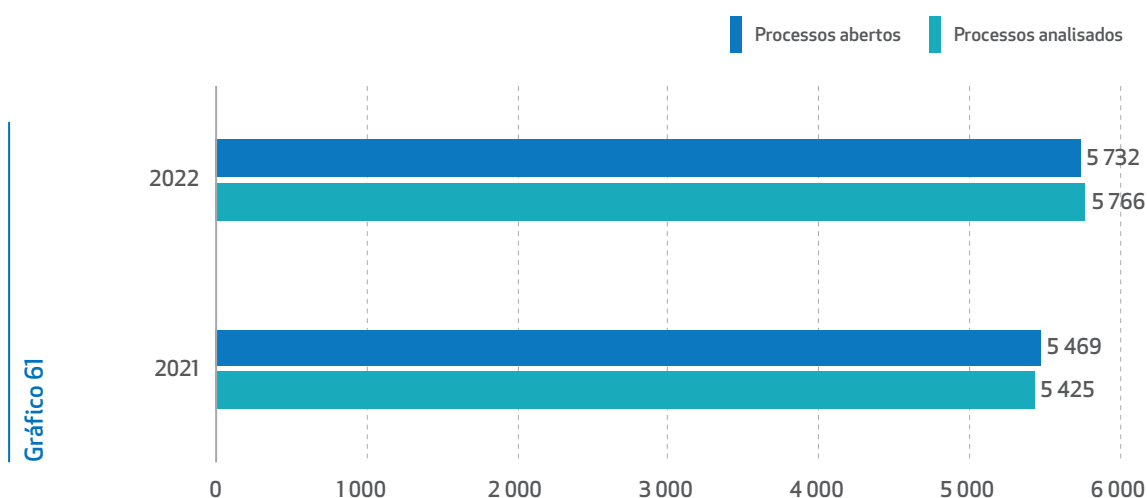
4.1 Resposta a pedidos de informação e esclarecimentos escritos

Os pedidos de informação e de esclarecimento são, na sua maioria, respondidos pelo serviço de atendimento direto da ASF, através de respostas que têm em conta uma linguagem mais acessível, dirigida ao consumidor.

O [gráfico 61](#) permite observar que, entre períodos homólogos, verificou-se um aumento de 6% nos pedidos de esclarecimento respondidos, alterando a tendência apresentada em 2021, o que pode encontrar justificação no regresso a uma certa normalidade no pós-pandemia.

Não obstante, importa salientar o procedimento que direciona os interessados que efetuam as suas comunicações através de 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 nesse sentido.

Comunicações e pedidos de esclarecimento (processos abertos e analisados) | 2021-2022



No que diz respeito à via de receção dos pedidos de informação e de esclarecimento escritos, e apesar de toda a informação disponível no Portal do Consumidor, nomeadamente através de FAQs, para esclarecer as dúvidas que se colocam mais frequentemente, em 2022 continuou a ser o correio eletrónico, designadamente o correio eletrónico “Consumidor”, a via mais utilizada, que se destaca no conjunto de meios disponibilizados pelo consumidor para pedir um esclarecimento à ASF (72%), seguido do Portal do Consumidor (25%).

Via de receção das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados | 2022

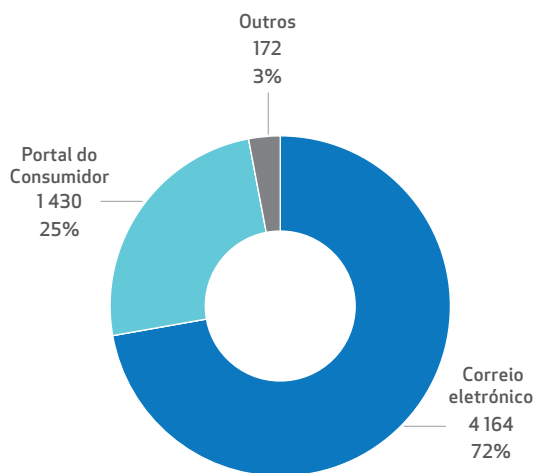


Gráfico 62

Os valores apresentados no [quadro 37](#) permitem confirmar que, à semelhança dos anos anteriores, os pedidos de esclarecimento relacionados com seguros dos ramos Não Vida são predominantes, representando 54% do universo de respostas da ASF. O seguro automóvel (33%) mantém-se também como o segmento de negócio com mais pedidos de esclarecimento. Em 2022, os pedidos relacionados com produtos do ramo Vida assumem um peso de 30%.

Os pedidos registados na categoria “Não se Aplica” representam 17% dos casos, sendo situações em que não é mencionado um tipo específico de seguro em concreto, bem como nas que assumem um carácter genérico.

Distribuição das comunicações e pedidos de esclarecimento analisados por ramo de seguro | 2022

	2022	%
Não Vida	3 088	53,6%
Seguro automóvel	1885	32,7%
Seguro de incêndio e outros danos	493	8,6%
Seguro de acidentes de trabalho	199	3,5%
Seguro de saúde	169	2,9%
Seguro de responsabilidade civil	160	2,8%
Seguro de assistência	55	1,0%
Seguro de acidentes pessoais	43	0,7%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	84	1,5%
Vida	1724	29,9%
Seguro do ramo Vida	1724	29,9%
Não se Aplica	954	16,5%
Total Geral	5 766	100,0%

Quadro 37

No que concerne às matérias analisadas objeto de esclarecimento (gráfico 63), em 2022 observa-se que a maioria dos pedidos de informação está associada a esclarecimentos sobre o acesso às “Bases de dados ASF”⁷⁷ (29%), sobre “Sinistro” (18%), e a esclarecimentos genéricos sobre “Legislação / regulamentação” aplicável à atividade seguradora e de fundos de pensões (18%), seguido de esclarecimentos sobre o “Âmbito pré-contratual / contratual” (15%).

⁷⁷ Pedidos de informação sobre questões relacionadas com a base de dados de matrículas, com o acesso ao registo central de contratos de seguro de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização e com informações sobre operadores autorizados.

Comunicações e pedidos de esclarecimento por assunto (processos analisados) | 2022

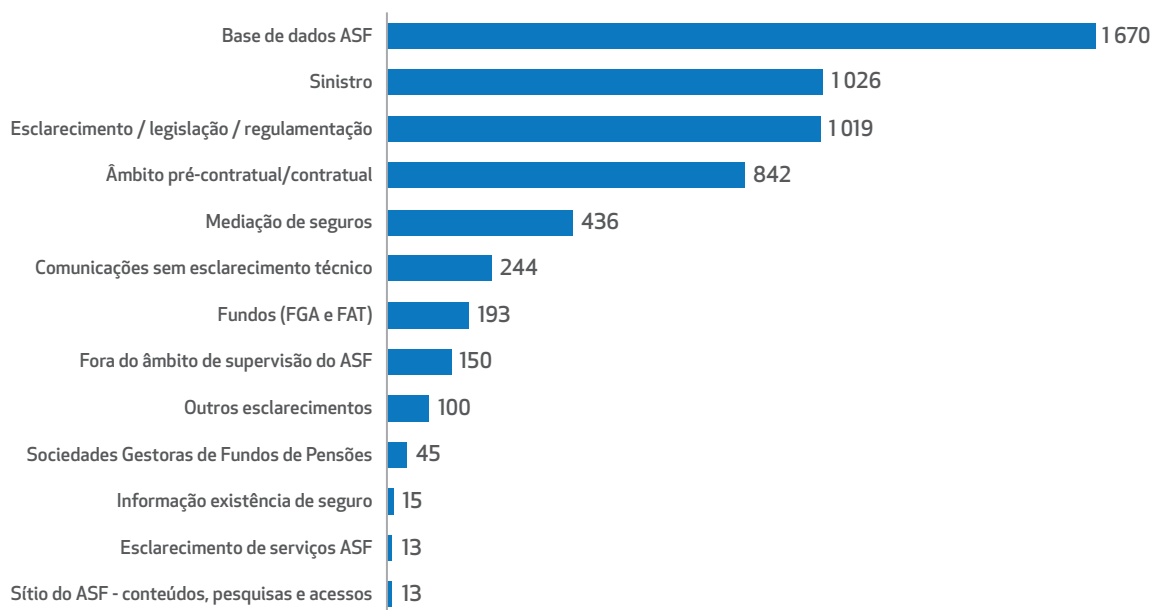


Gráfico 63

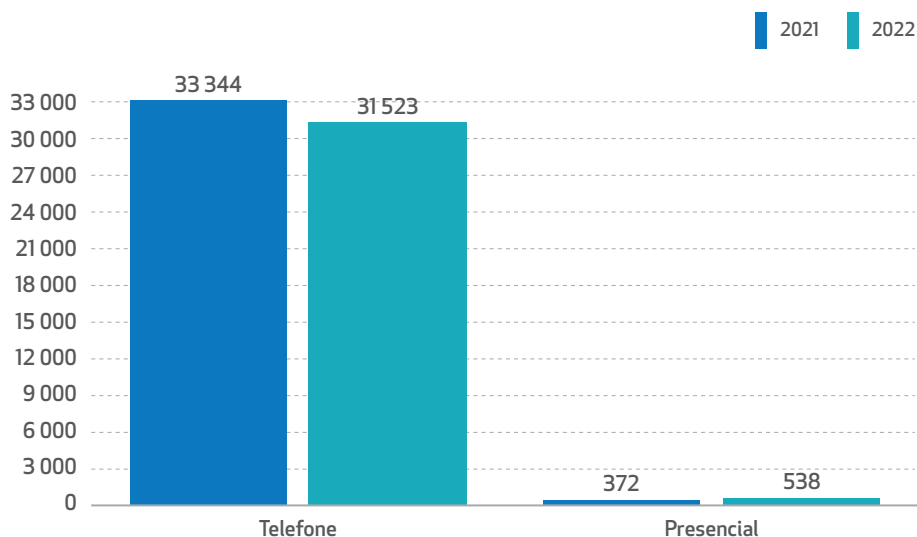
4.2 Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial)

O serviço de atendimento ao público disponibilizado pela ASF permite igualmente aos interessados obter esclarecimentos, por via telefónica e presencial, 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.

Seguindo o observado em anos anteriores, o telefone continua a ser o meio claramente preferencial para apresentação dos pedidos de esclarecimento, com um peso de 98%, de acordo com a informação inscrita no [gráfico 64](#). O serviço de atendimento presencial recuperou em relação ao período homólogo com uma evolução positiva de 45% (2022: 538; 2021: 372), ultrapassado que foi o contexto pandémico; no entanto, representa apenas 2% do total de pedidos analisados.

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo de contacto | 2021 - 2022

Gráfico 64



Através da informação publicada no [quadro 38](#), e à semelhança do que acontece com os pedidos de esclarecimento escritos, os ramos Não Vida continuam a ser os mais visados nos pedidos efetuados telefonicamente, correspondendo a 65%, com destaque para o seguro automóvel, com um peso de 53%, no total de pedidos respondidos. É de salientar que os pedidos relacionados com a mediação de seguros encontram-se habitualmente identificados na categoria “Não se Aplica” (28%).

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) - Distribuição por ramos de seguro | 2022

	2022	%
Não Vida	20 770	64,8%
Seguro automóvel	17 063	53,2%
Seguro de incêndio e outros danos	1 068	3,3%
Seguro de acidentes de trabalho	1 724	5,4%
Seguro de saúde	260	0,8%
Seguro de responsabilidade civil	352	1,1%
Seguro de assistência	59	0,2%
Seguro de acidentes pessoais	81	0,3%
Outros Seguros dos ramos Não Vida	163	0,5%
Vida	2 262	7,1%
Seguro do ramo Vida	2 262	7,1%
Não se Aplica	9 029	28,2%
	32 061	100,0%

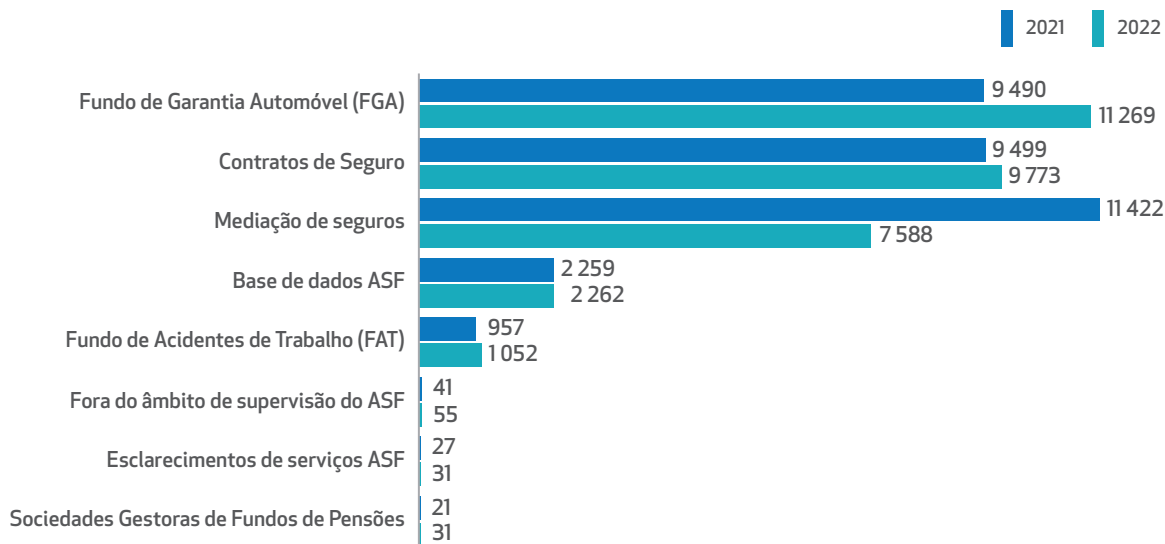
Quadro 38

Ainda, no conjunto de pedidos respondidos telefonicamente pela ASF, salientam-se, em 2022, as temáticas relacionadas com a atividade do “Fundo de Garantia Automóvel” (11 269), seguidos de questões sobre “Contratos de Seguro” (9 773), onde se incluem esclarecimentos diversos relativos a legislação e regulamentação em vigor, casos relacionados com sinistros e situações de âmbito pré-contratual e contratual, informação que decorre da leitura do [gráfico 65](#).

Em termos comparativos com o período homólogo, verifica-se que os assuntos relativos ao FGA tiveram maior incidência no ano em análise, com um aumento de 19% face a 2021 (2021: 9 490; 2022: 11 269), aumento em linha com o crescimento dos processos em gestão do fundo em causa, responsáveis por 35% dos pedidos apresentados.

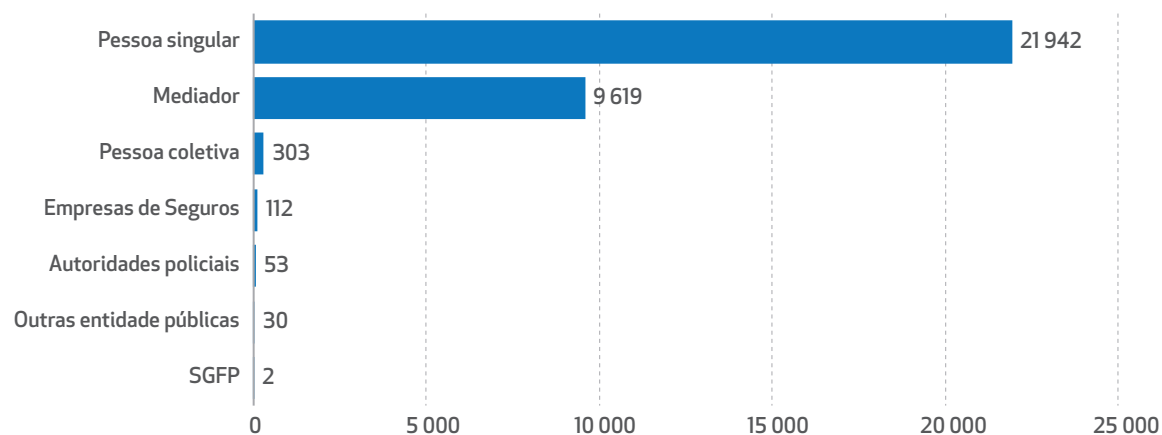
Releva também assinalar a diminuição significativa dos pedidos que estão associados à “Mediação de seguros” (34%), realidade que encontra justificação no facto de em 2022 não terem sido necessários tantos esclarecimentos em comparação com 2021, ano em que ocorreram diversas mudanças de procedimentos relativos à qualificação adequada e à obrigatoriedade de reportes por parte dos mediadores no âmbito do RJDSR.

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por assunto | 2021 - 2022



Os valores apresentados no gráfico 66 evidenciam que os utilizadores que mais recorrem ao serviço de atendimento são pessoas singulares (68%), sendo que os pedidos de mediadores correspondem a 30% do total de pedidos analisados pela ASF.

Serviço de atendimento ao público (telefónico e presencial) – Distribuição por tipo e natureza do utilizador | 2022



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

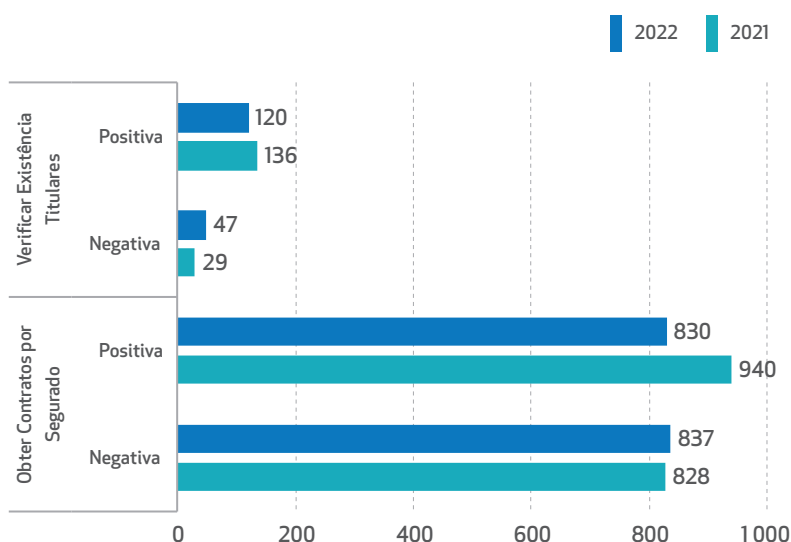
A ASF dispõe de um serviço designado por “registo central de contratos de seguros de vida, de acidentes pessoais e de operações de capitalização”, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 384/2007, de 19 de novembro. Através deste serviço os interessados têm a possibilidade de solicitar informação sobre a existência dos contratos e operações com beneficiários em caso de morte do segurado ou do subscritor, que representam o maior número de pedidos, bem como informação acerca do mesmo tipo de contratos registados em nome próprio, quando se trata do respetivo titular.

Relativamente ao sentido da resposta dada, assinala-se uma diminuição pouco significativa dos casos em que a consulta à base de dados devolve uma resposta positiva, quer quando o próprio titular pretende verificar a existência de contratos em seu nome, quer na situação em que outros interessados pretendem obter informação sobre a existência de contratos para um determinado segurado.

O gráfico 67 permite conciliar a informação sobre o número de pedidos e o desfecho das respostas dadas por esta Autoridade, comparando ainda períodos homólogos.

Pedidos de acesso a dados de contratos de seguros de Vida, de acidentes pessoais e operações de capitalização | 2021 – 2022

Gráfico 67

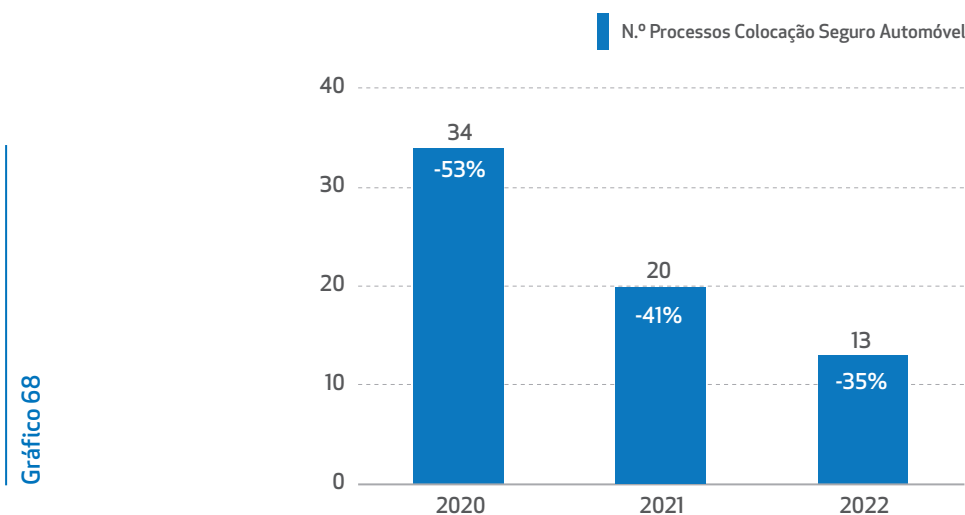


4.4 Colocação do seguro automóvel

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

De acordo com a informação observada no [gráfico 68](#), nos últimos anos tem vindo a verificar-se uma diminuição no recurso a este procedimento legal.

Evolução dos processos de colocação (por veículo) do seguro automóvel | 2020 - 2022



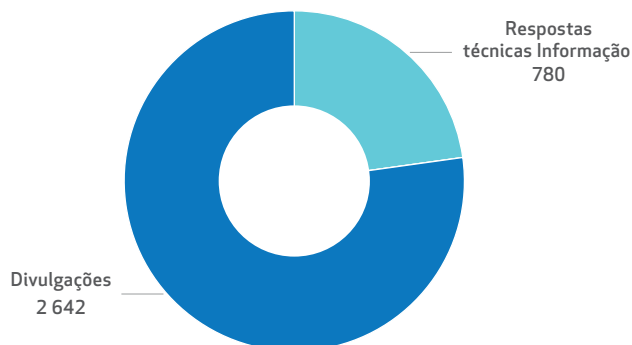
4.5 Pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros

Relativamente a pedidos de tribunais e de outras entidades judiciais sobre existência de seguros, no ano em referência foram tratados pela ASF 3 422 pedidos.

Conforme indicado no [gráfico 69](#), deste universo de pedidos, 23% foram objeto de esclarecimento pela ASF, tendo os restantes 77% sido divulgados ao mercado segurador, cabendo aos operadores responder diretamente à entidade requerente, sem intervenção da ASF.

Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros | Divulgações e Informação (respostas técnicas) | 2022

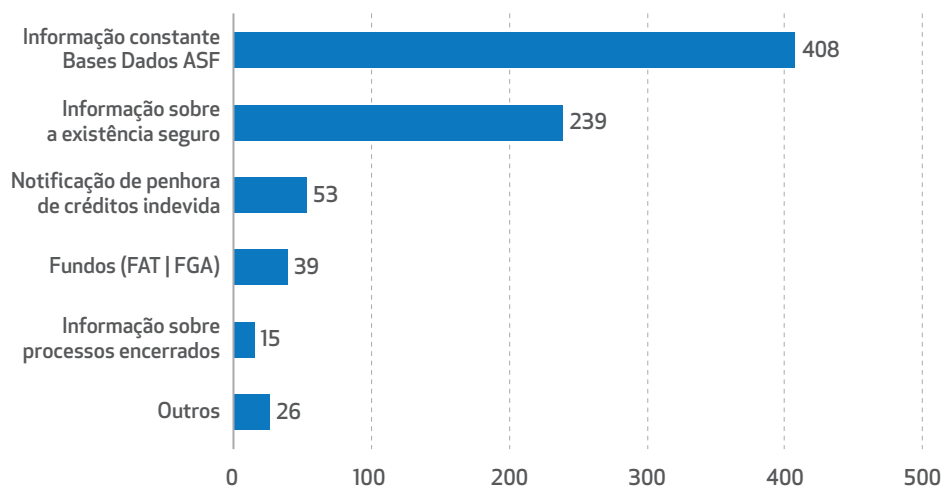
Gráfico 69



Os pedidos apresentados por tribunais e por outras entidades judiciais disseram respeito principalmente a informação constante das bases de dados da ASF (52%) e à informação sobre a existência de seguro (31%), como se pode observar do [gráfico 70](#).

Pedidos de tribunais e outras entidades judiciais sobre existência de seguros | Assunto das respostas – Informação) | 2022

Gráfico 70



À semelhança dos anos anteriores, tanto no caso dos pedidos que requeriam resposta da ASF, como os que originaram o procedimento de divulgação, predominaram os pedidos de Tribunais / Ministério Público face a outras entidades judiciais (gráficos 71 e 72).

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

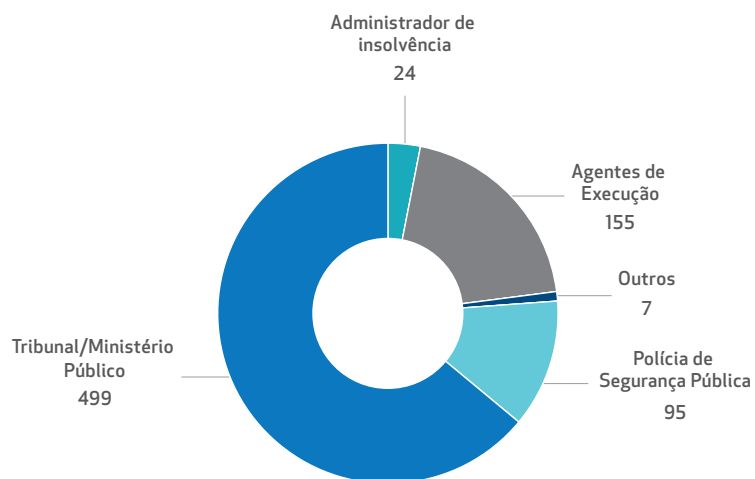


Gráfico 71

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

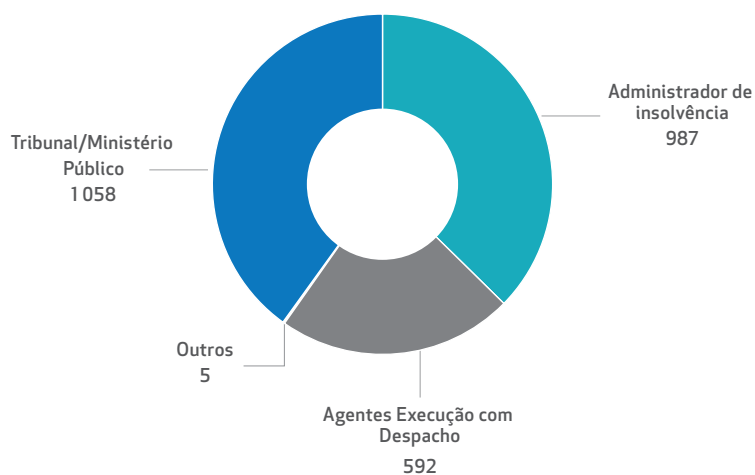


Gráfico 72

Intervenção dos Provedores





1. Enquadramento



ASF entendeu ser pertinente autonomizar a informação relativa à intervenção dos provedores, como forma de enfatizar o papel que esta estrutura deve assumir no âmbito da gestão de reclamações, previamente ao reclamante recorrer a esta Autoridade.

A figura do provedor constitui uma parte essencial das estruturas de governação da conduta de mercado dos operadores supervisionados e, nesse sentido, importa referir que no âmbito da gestão de reclamações pela ASF, quando o reclamante se dirige a esta Autoridade por não estar satisfeito com a decisão da entidade reclamada, os consumidores são informados sobre a possibilidade de recorrerem aos provedores previamente a um eventual recurso à via judicial.

A este propósito, importa ainda referir que, embora a intervenção dos provedores não prejudique o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, o resultado da análise das reclamações por parte dos provedores deve constituir opinião fundamentada, a ter em consideração por parte das entidades reclamadas.

Conforme se prevê no n.º 1 do artigo 158.º do RJASR, as empresas de seguros a exercer funções em Portugal devem designar um provedor do cliente, pessoa singular reconhecida pela sua qualificação e idoneidade que garanta de forma independente a análise das reclamações apresentadas pelos consumidores sobre atos ou omissões daquelas empresas, quando a resposta do operador não foi resolvida no âmbito da gestão de reclamações dos operadores.

Por seu turno, o RJFP, no n.º 1 do artigo 141.º, estabelece o dever de as entidades gestoras designarem um provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos, ao qual os participantes e beneficiários podem recorrer para apresentar uma reclamação.

A Norma da Conduta de Mercado, prevê assim a designação de um provedor para empresas de seguros e para entidades gestoras de fundos de pensões, de forma que seja constituída e disponibilizada uma estrutura autónoma com o dever de realizar análise imparcial e gratuita do caso exposto pelo consumidor. Os provedores têm poderes consultivos (não decisórios) e podem emitir orientações / recomendações às empresas de seguros e às entidades gestoras.

Nesta perspetiva, constitui um dever de conduta para as entidades supervisionadas o reporte, a esta Autoridade, da informação que permite a qualquer interessado consultar o Portal do Consumidor da ASF, no espaço que permite aceder aos contactos no âmbito das estruturas de governação dos operadores, em particular dos provedores no âmbito das empresas de seguros e das entidades gestoras⁷⁸. O reporte pontual relativo aos provedores encontra-se previsto no artigo 24.º da Norma da Conduta de Mercado e deverá ser realizado através do Portal do Consumidor – Operadores⁷⁹.

Para consultar os contactos dos provedores, reportados à ASF, o consumidor pode aceder ao Portal do Consumidor, no sítio da ASF na Internet⁸⁰, sendo que a informação divulgada é da inteira responsabilidade das entidades aí mencionadas.

Ainda de acordo com o previsto na Norma da Conduta de Mercado, e como já referido, o provedor deve emitir recomendações que resultam da análise aos procedimentos adotados pelas entidades e decisões aplicadas, bem como alguma medida corretiva ou que tenha em vista o ajustamento de procedimentos implementados para a melhoria das práticas adotadas em relação à matéria objeto da reclamação com interesse para os setores seguradores e de fundos de pensões. Estas orientações dirigidas aos operadores devem ser adotadas pelos mesmos, sempre que justificável, no sentido de melhorar os serviços prestados aos seus clientes.

Através de ações de supervisão específicas, é feita uma confirmação da informação reportada pelos provedores a esta Autoridade, em comparação com o reporte realizado pelas entidades supervisionadas e com a informação disponibilizada no sítio dos operadores na Internet.

Em sede de supervisão comportamental, a ASF pode determinar que os operadores substituam o provedor do cliente designado, caso verifique que este não preenche os requisitos definidos.

⁷⁸ Disponível para consulta de contactos em:
<https://www.asf.com.pt/NR/exeres/E28203A6-415B-493B-9BFA-035528D132A8.htm> e
<https://www.asf.com.pt/NR/exeres/9D9E8EAB-99CD-4DCD-9F2C-F39D97BC4F13.htm>

⁷⁹ Eventual informação adicional sobre o cumprimento do reporte das estruturas de governação deve ser solicitada à ASF pelas empresas de seguros e pelas entidades gestoras de fundos de pensões, utilizando os meios disponibilizados para o efeito.

⁸⁰ Consulta disponível em <https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor>

A informação apresentada nos pontos seguintes tem em consideração a análise quantitativa e qualitativa do reporte efetuado pelas entidades supervisionadas no âmbito da intervenção dos provedores do cliente das empresas de seguros e dos provedores dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.

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

No âmbito da intervenção dos provedores, a informação quantitativa reportada pelas entidades supervisionadas permite observar a existência de reclamações que após analisadas na provedoria têm um desfecho favorável ao consumidor, o que significa que a posição do provedor não está alinhada com a decisão que decorre da análise efetuada pelo operador.

Esta posição do provedor pode, no entanto, não suscitar a emissão de uma recomendação, quando, por exemplo, se encontra relacionada com a assunção do sinistro ou com os montantes a receber. Por outro lado, uma recomendação é por norma associada à necessidade de alteração de procedimentos, bem como à adoção de boas práticas, ainda que não se assumam como vinculativas, já que o provedor assume funções consultivas.

Tendo em conta a informação estatística constante dos relatórios de índole quantitativa recebidos pela ASF, verificou-se (quadro 39) que, em 2022, foram apreciadas pelos provedores do cliente das empresas de seguros 2 107 reclamações (mais 13% do que em 2021), das quais a apreciação resultou favorável em 20% das reclamações, valor ligeiramente inferior ao registado no período anterior (-1,5 p.p.).

Desfecho das reclamações apreciadas | 2021 - 2022

	2021		2022		variação 2021/ 2022
Respostas favoráveis	408	21,8%	428	20,3%	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Respostas desfavoráveis	1 461	78,2%	1 679	79,7%	
Reclamações apreciadas (encerradas)	1 869	100,0%	2 107	100,0%	

Quadro 39

Os principais motivos que estiveram na origem das reclamações apresentadas dizem respeito a sinistros (68%) e conteúdo / vigência do contrato (22%), conforme indicado no [quadro 40](#). Face ao período anterior, as reclamações relacionadas com formação de contrato diminuíram (-8,1 p.p.) e as relacionadas com o conteúdo / vigência do contrato aumentaram (+11,2 p.p.)

Reclamações apreciadas por motivo | 2021 - 2022

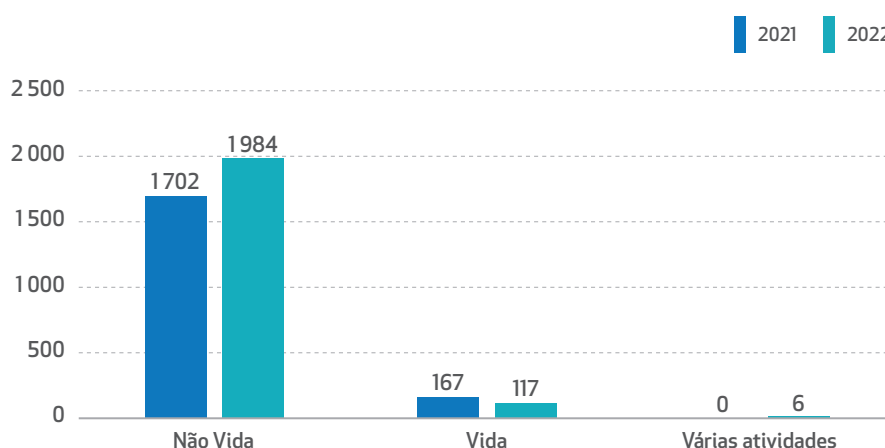
Quadro 40

	2021		2022		variação 2021/ 2022
					distribuição ramos
Sinistros	1315	70,4%	1441	68,4%	-2,0 p.p.
Conteúdo / Vigência do contrato	204	10,9%	466	22,1%	11,2 p.p.
Prémio	100	5,4%	80	3,8%	-1,6 p.p.
Comercialização	51	2,7%	66	3,1%	0,4 p.p.
Formação do contrato	199	10,6%	54	2,6%	-8,1 p.p.
Total	1869	100,0%	2107	100,0%	

Tal como no caso das reclamações apreciadas pelas empresas, e como se verifica no [gráfico 73](#), uma parte significativa das reclamações apreciadas pelos provedores do cliente incidiu principalmente sobre os seguros dos ramos Não Vida, correspondendo a 94% dos casos (+3,1 p.p. do que em 2022).

Reclamações apreciadas por ramo | 2021 - 2022

Gráfico 73



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 41](#). O conjunto das reclamações destes três seguros representou 86% do total das reclamações.

Face ao período anterior, no total de Não Vida, verificou-se um aumento do peso das reclamações relativas ao seguro automóvel (+7,9 p.p.) e uma diminuição das reclamações de incêndio e outros danos (-8,1 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo | 2021 – 2022

	2021		2022		variação 2021/ 2022
					peso ramos
Automóvel	644	37,8%	907	45,7%	7,9 p.p.
Incêndio e outros danos	634	37,3%	579	29,2%	-8,1 p.p.
Doença	166	9,8%	217	10,9%	1,2 p.p.
Acidentes	101	5,9%	103	5,2%	-0,7 p.p.
Resp. civil geral	65	3,8%	83	4,2%	0,4 p.p.
Assistência	80	4,7%	76	3,8%	-0,9 p.p.
Perdas pecuniárias diversas	8	0,5%	13	0,7%	0,2 p.p.
Restantes ramos Não Vida	4	0,2%	6	0,3%	0,1 p.p.
Total	1702	100,0%	1984	100,0%	

Quadro 41

No [quadro 42](#) verifica-se que, em 2022, 21% das reclamações dos ramos Não Vida apreciadas pelos provedores do cliente resultaram em respostas favoráveis aos reclamantes. À semelhança do período anterior e face ao total, o desfecho favorável foi superior nas reclamações relativas aos seguros de doença (32%).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramos Não Vida | 2021 – 2022

	2021			2022			variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Automóvel	644	20,3%	79,7%	907	22,6%	77,4%	2,3 p.p.
Incêndio e outros danos	634	19,6%	80,4%	579	14,7%	85,3%	-4,9 p.p.
Doença	166	41,6%	58,4%	217	31,8%	68,2%	-9,8 p.p.
Acidentes	101	19,8%	80,2%	103	20,4%	79,6%	0,6 p.p.
Resp. civil geral	65	15,4%	84,6%	83	10,8%	89,2%	-4,5 p.p.
Assistência	80	16,3%	83,8%	76	23,7%	76,3%	7,4 p.p.
Perdas pecuniárias diversas	8	0,0%	100,0%	13	15,4%	84,6%	15,4 p.p.
Restantes ramos Não Vida	4	25,0%	75,0%	6	33,3%	66,7%	8,3 p.p.
Total	1702	21,6%	78,4%	1984	20,7%	79,3%	-0,9 p.p.

Quadro 42

No que diz respeito ao ramo Vida, de acordo com a análise do [quadro 43](#), as reclamações relacionadas com os seguros não ligados - excluindo PPR representaram 74% do total de reclamações apreciadas. Face ao período anterior, verificou-se um aumento nas reclamações relacionadas com os seguros ligados - PPR (+10,4 p.p.) e uma diminuição nas relativas aos seguros não ligados - excluindo PPR (-15,5 p.p.).

Reclamações apreciadas por ramo – Ramo Vida | 2021 – 2022

	2021		2022		variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	peso ramos
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	150	89,8%	87	74,4%	-15,5 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	4	2,4%	15	12,8%	10,4 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	3	1,8%	8	6,8%	5,0 p.p.
Seguro vida não lig. - PPR	10	6,0%	7	6,0%	0,0 p.p.
Operações de Capitalização Não Ligadas	0	-	0	-	-
Operações de Capitalização Ligadas	0	-	0	-	-
Total	167	100,0%	117	100,0%	

Quadro 43

De acordo com o [quadro 44](#), verifica-se que, em 2022, 13% 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 ligados – PPR (27%).

Reclamações apreciadas por ramo e por desfecho – Ramo Vida | 2021 - 2022

	2021			2022			variação 2021/ 2022
	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	Reclamações apreciadas	Respostas favoráveis	Respostas desfavoráveis	casos favoráveis / reclamações apreciadas
Seguro vida não lig. - Excluindo PPR	150	23,3%	77%	87	11%	89%	-11,8 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - PPR	4	0%	100%	15	27%	73%	26,7 p.p.
Seg. Lig. a fundos invest. - Excluindo PPR	3	0%	100%	8	13%	88%	12,5 p.p.
Seguro vida não lig. - PPR	10	40%	60%	7	0%	100%	-40,0 p.p.
Operações de Capitalização Não Ligadas	0	-	-	0	-	-	-
Operações de Capitalização Ligadas	0	-	-	0	-	-	-
Total	167	23,4%	76,6%	117	12,8%	87,2%	-10,5 p.p.

Quadro 44

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 dirigidas⁸¹, as quais devem ser divulgadas anualmente em conjunto com a menção da respetiva aceitação pelos seus destinatários⁸², encontrando-se também publicadas no sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor⁸³.

Relativamente à atividade desenvolvida no decurso de 2022, a ASF tomou conhecimento da emissão de recomendações a 13 empresas Não Vida, a uma empresa Vida e a quatro empresas mistas.

⁸¹ Nos termos do n.º 4 do artigo 158.º do RJASR.

⁸² Cf. n.º 6 do artigo 158.º do RJASR e artigo 28.º da Norma da Conduta de Mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

⁸³ Informação disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/E28203A6-415B-493B-9BFA-035528DI32A8.htm>

Cabe salientar que vários provedores do cliente reportaram a receção de interpelações não precedidas de prévia análise pela função de gestão de reclamações das empresas de seguros ou que configuravam meros pedidos de ajuda e esclarecimentos, não sendo assim elegíveis⁸⁴ para sua análise.

Em relação às recomendações emitidas em 2022 foram identificadas duas tipologias:

- i. as que respeitam a reclamações específicas; e
- ii. as passíveis de generalização transversal a casos similares.

No que diz respeito aos casos passíveis de generalização, mais relevantes numa perspetiva de supervisão de conduta de mercado, sublinham-se as seguintes recomendações:

- Deve ser adotada maior clareza na redação das disposições contratuais referentes ao âmbito das coberturas e exclusões constantes dos contratos de seguro, em particular nos seguros Multirriscos e Automóvel. A este respeito foi também recomendada a revisão e clarificação dos textos dos clausulados de apólices desenhadas há mais tempo, com vista a evitar reclamações, aquando da regularização do sinistro, por falta de clareza ou incompreensão das condições contratuais.
- Foi recomendado relativamente aos Prestadores de Serviços que:
 - deve existir um especial cuidado nos serviços de assistência em viagem quando o sinistro envolva pessoas com especial fragilidade, nomeadamente, idosos doentes e crianças;
 - sejam revistos os procedimentos e circuitos de informação entre a empresa de seguros e a empresa contratada para a prestação de determinados serviços (ex.: de assistência, reboque e transporte), de modo a garantir que a qualidade do serviço que é prestado ao segurado seja a mais adequada e eficaz (recorrendo à implementação de novos mecanismos de controle e prova do estado dos veículos segurados aquando do serviço da prestação de transporte e reboque);
 - sejam adotados procedimentos para um melhor controlo da atuação das oficinas parceiras, devendo garantir-se que salvaguardam as condições contratuais das apólices (ex.: num sinistro automóvel, deve existir um maior cuidado no agendamento das reservas de viaturas de substituição, devendo também a empresa de seguros encontrar

⁸⁴ Nos termos do n.º 2 do artigo 15.º da Norma da Conduta de Mercado.

soluções razoáveis que não implique fazer várias dezenas de quilómetros para ser levantada a viatura de substituição).

- Foi salientado que importa definir um procedimento claro a seguir em caso de suspeita de fraude, que permita o envio da comunicação de resolução do contrato com justa causa, indicando que o incumprimento é imputado ao segurado e, em traços gerais, qual o fundamento invocado para a resolução.
- Deve ser adotada maior clareza, precisão e transparência no conteúdo das comunicações enviadas aos tomadores de seguros, segurados ou terceiros lesados, nomeadamente quanto a:
 - 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 e discriminada sobre as verbas a liquidar);
 - propostas em caso de perda total, com vista a que a empresa de seguros não se limite a indicar o valor da indemnização.
- No âmbito das comunicações foi, ainda, recomendado o dever de dar resposta a todas as comunicações que sejam dirigidas à empresa de seguros, cumprindo a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, ainda que a resposta consista em mera reprodução de respostas já anteriormente prestadas.
- No seguro automóvel foi recomendada a inclusão, no aviso-recibo, de uma referência à alteração tarifária com informações sobre variáveis relevantes, nomeadamente da aplicação da tabela de *bonus / malus*, de aumentos tarifários e outras, para que a informação veiculada ao cliente possa ser mais bem entendida.
- Foi recomendada uma maior celeridade na regularização dos sinistros e consequente diminuição do tempo de resposta, bem como no prazo de devolução de valores e de pagamentos de indemnização aos reclamantes.
- Foi salientado que não deve existir desigualdade de preços para novos e atuais clientes, como aconteceu num caso em que foi realizada uma simulação *online* no *website* da empresa de seguros e foi oferecido um prémio mais favorável. No entanto, não foi possível ao reclamante subscrever o seguro por já ser cliente, sendo apenas possível contratar novo seguro decorridos 60 dias sobre o termo do seguro que tinha com esse operador.

- Foi recomendado que, nos seguros de vida, se reforce a orientação, junto da equipa técnica dos questionários clínicos e da equipa de enfermagem, de esclarecimento sobre o dever que assiste à pessoa segurada, de prestar as informações sobre as patologias pré-existentes.

No que concerne aos reportes efetuados pelos provedores do cliente junto da ASF⁸⁵ 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 28.º da Norma da Conduta de Mercado, sendo que em alguns casos a informação indicada se baseia somente no número de reclamações recebidas e no número de recomendações efetuadas.

⁸⁵ Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 28.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

No que concerne à intervenção dos provedores dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos, e dado que o reporte efetuado pelas entidades gestoras apenas teve início em 2022, não é possível fazer uma comparação com o período homólogo. Nesse sentido, apresenta-se a seguir a informação quantitativa disponível (quadro 45).

Desfecho das reclamações apreciadas | 2022

Respostas favoráveis	4	44,40%
Respostas desfavoráveis	5	55,60%
Respostas apreciadas (encerradas)	9	100,00%

Quadro 45

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

No sítio da ASF na Internet e no Portal do Consumidor, na área dedicada ao provedor dos participantes e beneficiários⁸⁶, encontram-se reunidos os respetivos contactos, bem como as recomendações emitidas em anos anteriores.

Relativamente a 2022, e considerando o pequeno número de reclamações submetidas aos provedores, não foram reportadas recomendações à ASF relativas a entidades gestoras de fundos de pensões.

⁸⁶ Informação disponível para consulta em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/9D9E8EAB-99CD-4DCD-9F2C-F39D97BC4F13.htm>



**Formação financeira
e comunicação com
o consumidor**



1. Principais iniciativas no âmbito da formação financeira

Em 2022 a ASF deu continuidade ao trabalho desenvolvido no domínio da literacia financeira, apostando na promoção da literacia digital e no desenvolvimento de conteúdos programáticos que endereçam a matéria da sustentabilidade financeira e auxiliam na promoção da resiliência financeira, nomeadamente sensibilizando para o papel que os seguros podem desempenhar nesta matéria e para a importância do planeamento da reforma.

Nesta linha de ação, e com o objetivo de incrementar os níveis de transparência, é de destacar a criação de conteúdos informativos, em diferentes formatos e para diversas plataformas, que permitem chegar a um maior número de consumidores, melhorando a sua compreensão sobre o funcionamento do mercado segurador e do mercado de fundos de pensões.

A estratégia de promoção da comunicação com o consumidor e de literacia financeira da ASF para o ano de 2022 assentou na utilização crescente das plataformas digitais da Autoridade para transmissão de informação relevante e adequada às atuais exigências dos consumidores.

Em 2022, há a destacar as seguintes iniciativas e projetos:

Novos projetos

- **Academia do Consumidor**, um projeto de comunicação com o consumidor, no âmbito do qual são disponibilizados vídeos informativos, de curta duração, que abordam questões de natureza muito prática, com relevância para os consumidores. A Academia inclui, ainda, uma componente interativa, que permite testar conhecimentos através da resposta a pequenos *quizzes*.



Em 2022 foram lançados seis vídeos no âmbito deste projeto: “6 dicas quando contrata um seguro”, “6 factos que deve saber sobre o seguro de saúde”, “Etapas de regularização do acidente automóvel”, “6 esclarecimentos sobre o veículo de substituição”, “10 situações que dão lugar ao direito de regresso da empresa de seguros” e “7 situações de reembolso antecipado do seu PPR sem penalizações”;

- **Campanha de segurança digital “Não te deixes ir com a maré”**, com o objetivo de sensibilizar os mais jovens para os cuidados a ter na utilização de canais digitais, através de recomendações específicas sobre a adoção de comportamentos que podem ajudar a mitigar os riscos inerentes à navegação *online*;



- **Campanha “Saber + Poupança!”**, com o objetivo de sensibilizar os consumidores para temas relacionados com a aplicação de poupança em produtos do setor segurador e do setor dos fundos de pensões;

SABER+POUPANÇA!

- Inquérito à poupança de longo prazo para a reforma, um projeto que resultou de um acordo de cooperação estabelecido com a Universidade do Minho e que tratou também de temas relacionados com a literacia financeira e com a sua influência nas decisões dos consumidores;

- Lançamento do ASF Podcast, que inclui rubricas específicas que abordam **questões** práticas e relevantes para os consumidores de seguros e de fundos de pensões. A iniciativa arrancou com a disponibilização dos conteúdos do **projeto “Vamos Falar Seguro”** nas principais plataformas de *streaming*.



Projetos de continuidade e campanhas informativas

No âmbito dos projetos já em curso, há a assinalar os seguintes desenvolvimentos:

- Lançamento de sete novos vídeos informativos do projeto **"Vamos Falar Seguro"**, um programa de formação financeira lançado em 2021, que aposta no desenvolvimento e produção de conteúdos digitais com o objetivo de apoiar o consumidor na compreensão dos produtos e serviços do setor segurador e do setor dos fundos de pensões.

Em 2022, foram lançados sete vídeos informativos: "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?", "Verdadeiro ou Falso?", "Estou a pensar contratar um PPR. O que devo saber?" e "A ASF e o Apoio ao Consumidor". Estes vídeos foram concebidos com a representação gráfica *infra*.



Saiba quais são os procedimentos que devem ser observados na apresentação de uma reclamação em matéria de seguros ou fundos de pensões.



"Comprei casa. E o seguro de vida?" serão abordadas as regras específicas a que devem obedecer estes contratos.



São abordadas questões relacionadas com a obrigatoriedade do seguro de incêndio, o cálculo e atualização do valor do capital seguro e ainda os conceitos de subseguro e sobresseguro.



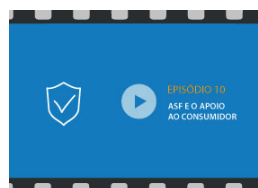
Neste episódio são abordados os deveres de informação do tomador do seguro ou segurado antes da celebração de um contrato de seguro.



A ASF lança um episódio especial do projeto "Vamos Falar Seguro", intitulado "Verdadeiro ou Falso?", que procura esclarecer alguns dos equívocos mais frequentes dos consumidores.



Neste episódio são abordados os aspetos a ter em atenção na aplicação de poupança num plano de poupança reforma (PPR).



Neste episódio são apresentadas as principais atribuições e competências da ASF.

- Criação de novos conteúdos no âmbito da **campanha “Segure-se Bem!”**, desenhada com o objetivo de transmitir informação de cariz prático aos consumidores em diferentes matérias, de entre as quais se destacam, em 2022: “Contratos de seguro automóvel com coberturas de danos próprios”, “O seguro multirriscos habitação”, “Os deveres de informação das empresas de seguros nos PPR constituídos sob a forma de um seguro”, “O capital seguro no seguro de incêndio” e a “Apresentação de uma reclamação relativamente a um segurador”.

SEGURE-SE BEM!

Ações de formação e sensibilização

A ASF, em colaboração com o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS), realizou, em março de 2022, um *webinar* sobre a importância da literacia financeira, dirigido a 350 colaboradores daquele Instituto. Durante a sessão, foram abordados diversos assuntos com relevância para os consumidores, em particular as iniciativas e ferramentas disponibilizadas pela ASF para os consumidores de seguros e de fundos de pensões.

Em setembro de 2022, a ASF assegurou também uma ação de formação para técnicos das autarquias locais, em colaboração com o Tribunal Arbitral do Consumo (CIAB). A ação foi desenvolvida no âmbito do projeto SMIC – Serviço Municipal de Informação ao Consumidor, tendo sido abordados temas relacionados com o papel dos seguros na gestão e mitigação de riscos e as ferramentas de apoio ao consumidor da ASF.

Cooperação Internacional

A ASF é membro efetivo da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE), tendo participado nas reuniões do seu Comité Técnico e respetivos grupos de trabalho, que tiveram lugar nos meses de abril e outubro do ano transato.

Em janeiro de 2022, a Comissão Europeia e a OCDE/INFE, publicaram o Referencial de Literacia Financeira para população adulta da União Europeia: “EU/OECD-INFE *financial competence framework for adults*”⁸⁷. O relatório é o resultado dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do grupo

⁸⁷ Fonte: Comissão Europeia

<https://www.oecd.org/finance/financial-competence-framework-for-adults-in-the-european-union.htm>

de trabalho criado sob a égide do *Government Expert Group on Retail Financial Services* (GEGRFS), que contou com a participação da ASF, a par dos restantes supervisores do setor financeiro.

Cumpra ainda destacar o contributo para a o repositório criado no âmbito do Comité Conjunto das ESAs, referente às iniciativas de educação financeira digital reportadas pelas Autoridades de supervisão nacionais, com enfoque na prevenção da fraude e esquemas fraudulentos. A ASF, em articulação com o BdP e com a CMVM, identificou um conjunto de iniciativas desenvolvidas neste âmbito. Este trabalho culminou com a publicação, pelas ESAs, do relatório *“Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud”*⁸⁸.

Importa igualmente referir a participação da ASF nos trabalhos do GEGRFS *subgroup on financial education for children and youth*, da Comissão Europeia, que tem como objetivo a definição de um referencial europeu de competências financeiras para crianças e jovens, trabalho que se prevê que esteja concluído em 2023.

A ASF participou ainda nas atividades do grupo de trabalho sobre estratégias nacionais de formação financeira da Associação de Supervisores de Seguros Lusófonos (ASEL), tendo apresentado a experiência de Portugal ao nível da promoção da educação financeira nas escolas, no âmbito do *workshop* organizado neste âmbito.

Participação no Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF)

No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), um projeto do CNSF, para além das iniciativas plurianuais, como a participação na *Global Money Week*, a comemoração da Semana da Formação Financeira e a realização de uma nova edição do Concurso Todos Contam (que distingue os melhores projetos de educação financeira implementados nas escolas e que, em 2022, contou, uma vez mais, com a atribuição do Prémio Professor), há a referir as seguintes atividades:

- Lançamento de quatro novas edições do curso “A Formação Financeira no Local de Trabalho”, dirigido a 280 colaboradores dos organismos que integram o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SGMTSSS);
- Realização de duas edições do curso “A Formação Financeira na Formação Profissional”, dirigidas a cerca de 29 formadores dos centros de emprego de todo o país;

⁸⁸ Fonte: EIOPA https://www.eiopa.europa.eu/publications/esas-thematic-report-national-financial-education-initiatives-digitalization-focus-cybersecurity_en

- Lançamento de um novo curso de formação de professores, que permitiu certificar 19 novos professores;
- Realização de três *webinars* temáticos com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N);
- Divulgação dos resultados do inquérito à literacia financeira das micro, pequenas e médias empresas, promovido pela OCDE;
- Desenvolvimento de uma parceria com a Autoridade Tributária e Aduaneira para a integração de conteúdos sobre impostos e fiscalidade nas iniciativas de literacia financeira, no âmbito do PNFF.

Em 2022, releva ainda frisar a assinatura de três novos Protocolos de Cooperação: com a Direção-Geral do Consumidor, com a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas e com a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania da Região Autónoma da Madeira.

2. Portal do Consumidor

2.1 Dados gerais

O Portal do Consumidor da ASF⁸⁹ é a principal plataforma de comunicação com o consumidor de seguros e de fundos de pensões, através da qual se disponibiliza informação sobre os diversos produtos do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, em linguagem simples e clara.

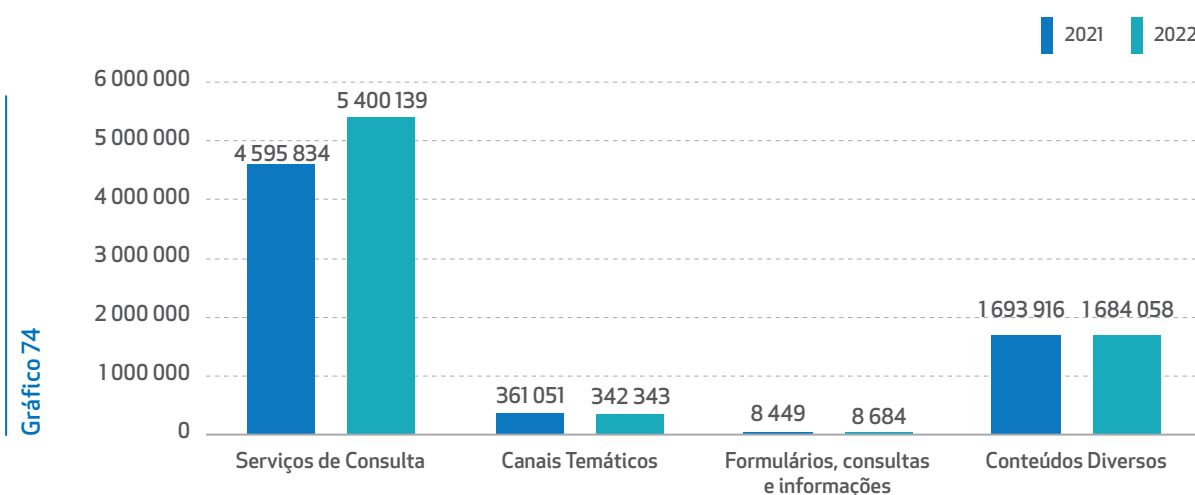
Seguindo a tendência observada nos anos anteriores, em 2022 as visitas ao Portal do Consumidor registaram um novo aumento, totalizando 3,1 milhões de visitas (2,7 milhões em 2021).

⁸⁹ Disponível em <https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor>

2.2 Acessos e consultas

Os serviços de consulta *online* permaneceram como o conteúdo mais procurado (5,4 milhões), observando-se um aumento de cerca de 18% em comparação com o ano anterior. Por sua vez, nas consultas aos canais temáticos, formulários e conteúdos diversos, há a assinalar uma ligeira diminuição no número total de visitas (cerca de 5%), conforme decorre da análise do gráfico 74.

Conteúdos e serviços do Portal do Consumidor | 2021 - 2022



Especificamente no que diz respeito ao seguro automóvel, a ASF disponibiliza um *link* e um formulário através do qual qualquer interessado pode verificar em que empresa de seguros é que um veículo está seguro, digitando a respetiva matrícula e a data de referência para essa consulta.

Este serviço de consulta à Base de Dados de Matrículas⁹⁰ constitui um importante serviço público e, por isso, continua a ser o mais procurado, registando-se, uma vez mais, um considerável número de acessos (mais de 5 milhões), que correspondem a um aumento de cerca de 13% na comparação com o ano transato (gráfico 75).

O reporte da informação que alimenta esta base de dados foi delegado na Associação Portuguesa de Seguradores (APS) por parte de todas as empresas de seguros aderentes ao

⁹⁰ A Base de Dados de Veículos Seguros (com contrato de seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel) foi criada para cumprimento do previsto no artigo 76.º do RJSORCA e na Norma Regulamentar n.º 11/2016-R, de 20 de outubro, relativa à recolha de informação no âmbito daquele seguro obrigatório.

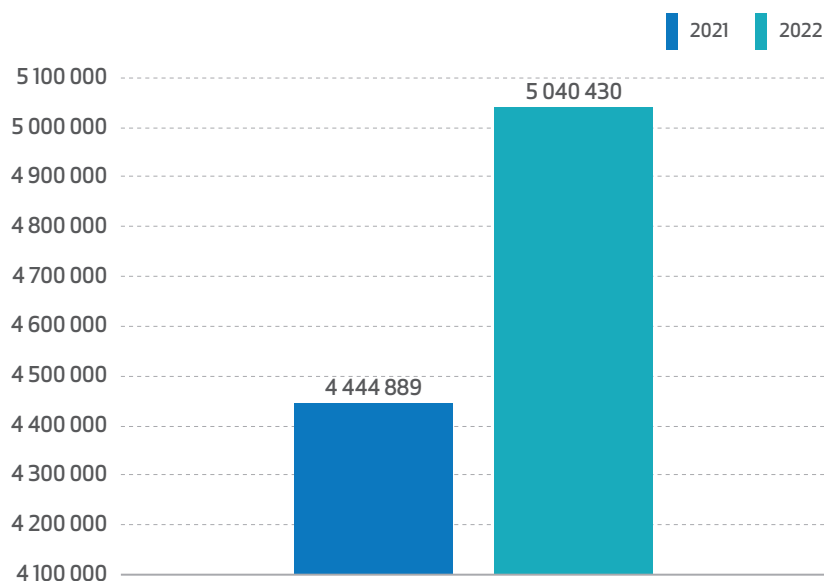
Ficheiro Nacional de Matrículas / Número Segurnet Automóvel (FNM/NSA), com exceção de uma única empresa, que atua em LPS.

Diariamente, a APS integra no FNM/NSA a informação recebida das empresas de seguros aderentes, com exceção das operações que possam originar erros, e que são devolvidos automaticamente às empresas de seguros, pelo mesmo canal de envio, com a identificação e registo dos mesmos.

O normativo vigente deverá ser revisto na sequência da aprovação do novo diploma que irá substituir o RJSORCA, encontrando-se em ponderação o elenco das alterações a introduzir nessa sede, com o objetivo de, por um lado, melhorar a fiabilidade da informação, principalmente ao nível dos veículos isentos da obrigação de seguro, e, por outro, alargar o acesso ao FNM/NSA pelas entidades responsáveis pela fiscalização do cumprimento da obrigação de seguro e a outras entidades públicas, às Autoridades de investigação criminal e aos tribunais, para efeitos do exercício das respetivas atribuições e competências legais.

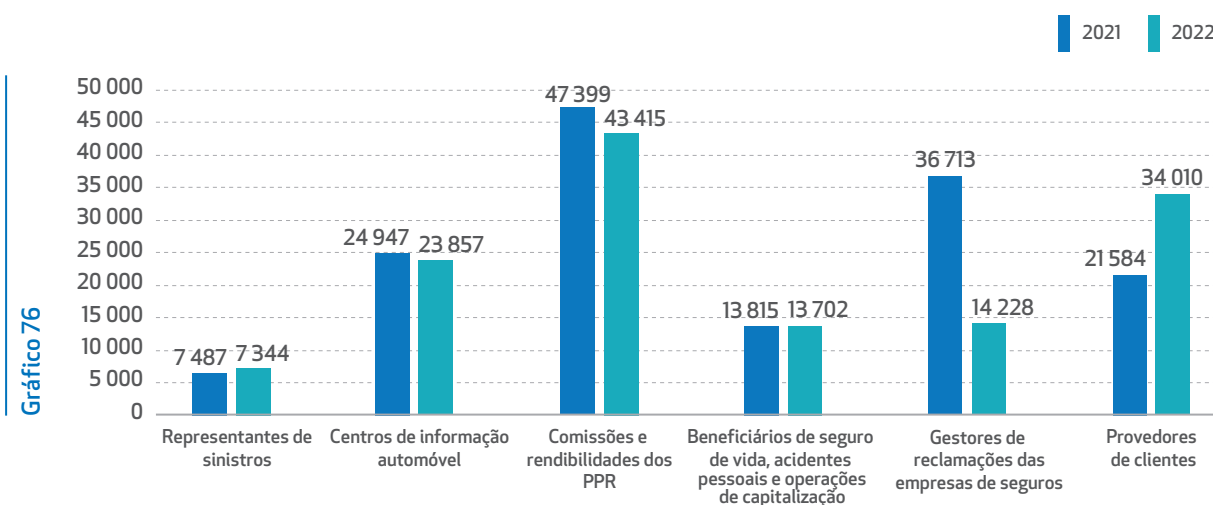
Serviço de consulta - Base de Dados de Matrículas | 2021 - 2022

Gráfico 75



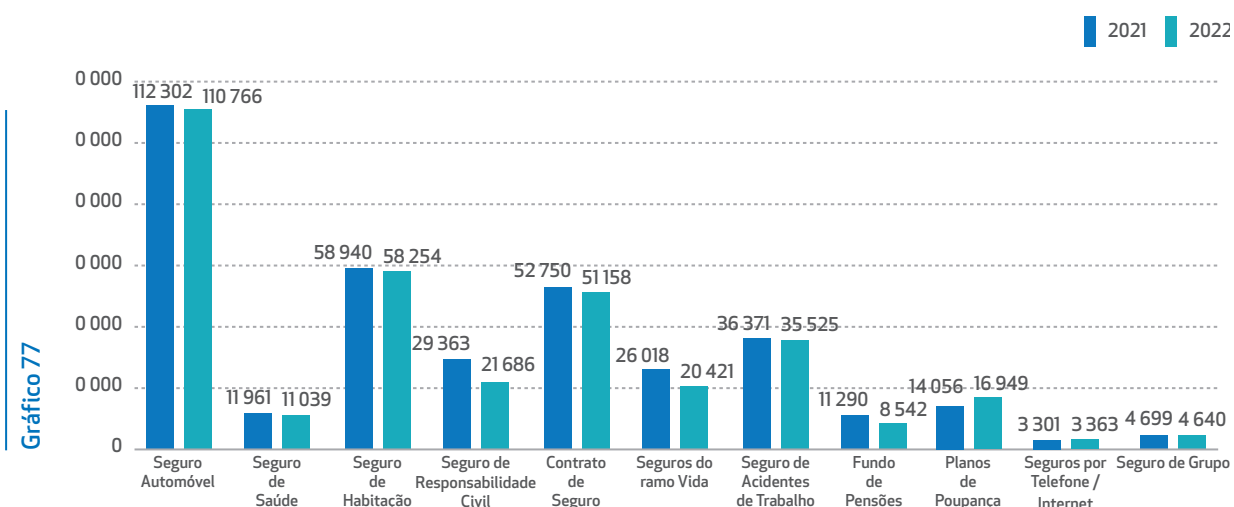
No que diz respeito aos restantes serviços, as variações mais significativas verificam-se na consulta aos provedores, que regista um aumento expressivo, de aproximadamente 60% na comparação com 2021, e na consulta aos Gestores de Reclamações das empresas de seguros, assinalando-se aqui a tendência inversa, com uma diminuição superior a 60%.

Restantes serviços de consulta | 2021 - 2022



Relativamente às visualizações por canal temático, registou-se uma ligeira diminuição em relação a 2021 (cerca de 5%). A informação mais procurada é a que diz respeito às matérias do seguro automóvel, que correspondem a cerca de 32% do total de visualizações. Os canais temáticos sobre as matérias do seguro de habitação e do contrato de seguro, em geral, registam também uma procura significativa, de 17% e 15% do total de visualizações, respetivamente. Há também a assinalar um aumento significativo das visualizações do canal Planos de Poupança (aproximadamente 21%), muito em linha com o maior destaque que tem vindo a ser dado pela ASF a esta matéria.

Canais temáticos | 2021 - 2022



3. Outras plataformas digitais

3.1 Aplicações móveis ASF

A ASF disponibiliza três aplicações móveis que permitem o acesso rápido e simples a conteúdos e serviços úteis no contexto da atividade seguradora, resseguradora, de fundos de pensões e da mediação de seguros em Portugal.

A aplicação “ASF”, que disponibiliza informação e serviços úteis sobre seguros e fundos de pensões, nomeadamente notícias, legislação e regulamentação, estatísticas, consultas públicas, divulgações obrigatórias e comunicados oficiais, observou, em 2022, um total de 8 900 utilizações ativas (2021: 7 390).

A *app* “Tem Seguro?”, através da qual é possível obter informação acerca da existência e validade do seguro automóvel através de uma fotografia da matrícula do veículo, contabilizou 39 600 utilizações ativas em 2022 (2021: 32 036).

Por sua vez, a aplicação “Os Meus Seguros”, que tem como objetivo apoiar os utilizadores na gestão dos seus seguros numa única plataforma, registou 4 609 utilizações ativas em 2022 (2021: 1 460).

3.2 Redes sociais

As redes sociais constituem um instrumento essencial na estratégia de comunicação com o consumidor.

A ASF está presente na rede social Facebook desde 2018, tendo lançado uma página no Instagram em 2022. Em ambas as redes sociais são divulgados conteúdos com o objetivo de apoiar o consumidor na compreensão dos produtos de seguros e de fundos de pensões. Em 2022, a ASF assegurou um total de 244 publicações no Facebook.

Para além das rubricas regulares já existentes – “Falar Seguro” e “Sabia que...” – a ASF lançou novas rubricas e campanhas informativas, destacando-se as campanhas “Não te deixes ir com a maré”, “Dicas para aplicação de poupança” e “Saber + Poupança!” e as rubricas “Dicas Seguras” e “Falar Poupança”. A página teve um alcance anual de 638 286 pessoas, o que consubstancia um aumento muito significativo em relação ao ano anterior (38 853 em 2021). O número

de seguidores registou também um aumento muito expressivo, totalizando 10 168⁹¹ (1 802 seguidores em 2021).

Apesar de ter sido lançada apenas em setembro de 2022, a página da ASF no Instagram teve um alcance anual de 458 393 pessoas e totalizou 104 publicações. Em 2022 a página era seguida por 1 544 pessoas. (figura 7)

Redes Sociais: síntese de informação

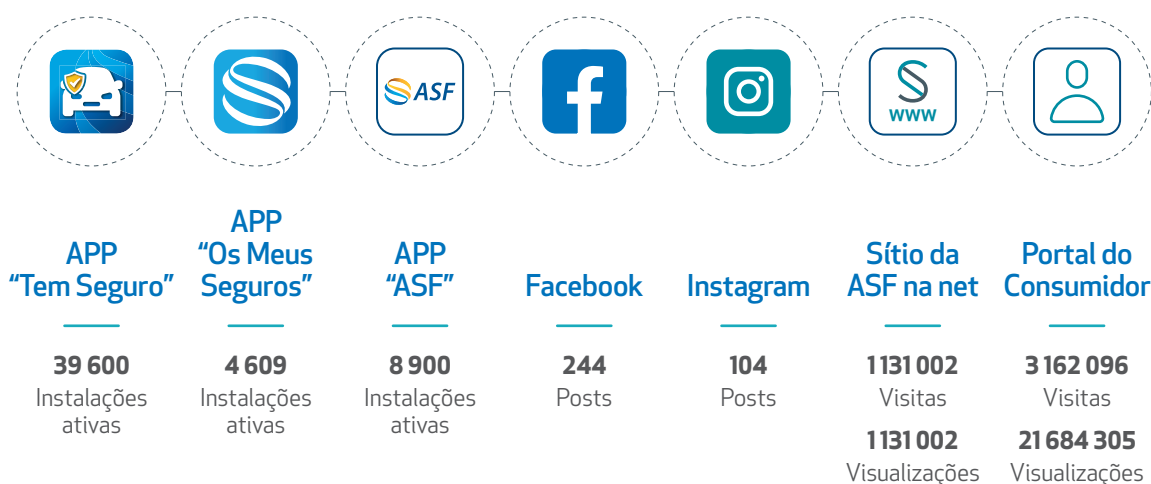
Figura 7

	Facebook	Instagram
N.º de pessoas alcançadas	638 287	458 393
Visitas à página e ao perfil	28 482	10 341
Cliques nas ligações	3 858	157 (stories)
N.º de posts	244	104
N.º de novos gostos (FB) e seguidores (IG)	8 261	1 417

A figura 8 sintetiza de forma mais gráfica, os elementos atrás mencionados no que se refere à informação digital.

Informação digital | 2022

Figura 8



⁹¹ Número em março de 2023.



**Desenvolvimentos
em curso e desafios
futuros**



Ainda que ultrapassados os constrangimentos decorrentes da situação pandémica, do ponto de vista da conduta de mercado, o ano de 2022 foi marcado pelas incertezas económicas e sociais, designadamente no que diz respeito à evolução dos níveis de inflação e, por essa via, à necessidade de resiliência dos consumidores que adquirem produtos de seguros e de fundos de pensões.

Este contexto implica o fortalecimento da atuação da ASF, na prossecução da sua Missão, atribuições e competências no âmbito da proteção dos consumidores.

Constitui também prioridade de intervenção comportamental da ASF, a crescente digitalização e automatização de processos, enquadradas num quadro generalizado de inovação tecnológica, o que exige uma ação mais atenta e integrada em relação à análise efetuada aos novos riscos e às suas consequências.

Adicionalmente, são também motivo de acompanhamento, em particular quanto à sua repercussão nos interesses dos consumidores, os riscos sistémicos, designadamente os riscos cibernéticos, as finanças sustentáveis, as catástrofes naturais, o envelhecimento da população e o nível de literacia dos consumidores.

Com o objetivo de dar resposta a estes desafios que se colocam à atividade da ASF, tem sido efetuado um planeamento estratégico que prevê a articulação entre a regulação e a supervisão, nas suas diferentes vertentes, no sentido de reforçar o bom funcionamento do mercado supervisionado, com o conseqüente impacto a nível da proteção dos consumidores.

Salienta-se, do ponto de vista da supervisão comportamental, o desenvolvimento em 2022 de um novo sistema de avaliação de riscos de conduta com o propósito de identificar os riscos que, neste âmbito, podem ocorrer ao longo do ciclo de vida dos produtos de seguros e de fundos de pensões, desde a sua conceção até à sua comercialização, já que este processo circular passa agora a presidir à cadeia de valor do seguro ou do fundo de pensões.

Da perspetiva dos setores supervisionados, torna-se igualmente pertinente salientar o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, no sentido de permitir aos consumidores compreender a natureza e funcionamento dos produtos que adquirem, através da intervenção ao nível do apoio ao consumidor, da comunicação com o consumidor e da literacia financeira, ampliando o âmbito de atuação de acordo com as necessidades identificadas nos diferentes públicos-alvo e promovendo uma maior diversidade de iniciativas através de vários meios disponíveis, de forma a ganhar escala, chegando a um maior número de consumidores.

Regulação

No âmbito legislativo, assinalam-se os trabalhos referentes à **revisão do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto**, que aprova o RJSORCA, respondendo à necessidade de aperfeiçoar e reforçar opções regulatórias nacionais, 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, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade⁹².

Sublinha-se que, no âmbito da promoção e crescimento do **financiamento sustentável**, o regime relativo à divulgação de informações relacionadas com a 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 ecobranqueamento, eliminar os obstáculos existentes ao funcionamento do mercado e melhorar a comparabilidade dos produtos financeiros.

Adicionalmente, a ASF continuará a acompanhar a aplicação deste regime pelas empresas de seguros, entidades gestoras de fundos de pensões e distribuidores⁹³, contribuindo para que os consumidores tenham acesso a informação simples, compreensível e clara, e para que a prestação de aconselhamento tenha em consideração as suas preferências em matéria de sustentabilidade.

⁹² 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%2014F5C20DCBB4.frameless.htm?NRMODE=Published>

⁹³ Cf. Circulares da ASF n.ºs 1/2021, de 26 de fevereiro, 13/2021, de 14 de dezembro, e 4/2022, de 19 de abril.

Cumpra também mencionar os trabalhos relativos à operacionalização na ordem jurídica interna do Regulamento (UE) 2019/1238, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo a um **Produto Individual de Reforma Pan-Europeu (PEPP)**.

Em sede do CNS, assinala-se o envio ao Ministério das Finanças, em fevereiro de 2022, dos anteprojetos de Proposta de Lei de Autorização Legislativa e de Decreto-Lei, bem como a pronúncia, a pedido do Ministério das Finanças, quanto à versão revista desses projetos. Ainda no âmbito deste processo, a ASF elaborou o projeto preliminar de norma regulamentar relativa ao reporte dos prestadores de PEPP para efeitos de supervisão, estando o processo regulamentar, designadamente a fase de consulta pública, dependente da conclusão do processo legislativo.

Supervisão

Seguros e fundos de pensões

A **Norma da Conduta de Mercado**, 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, continua a requerer um acompanhamento muito próximo da implementação dos novos requisitos regulamentares, nomeadamente em termos de divulgação de informação e do reforço das estruturas de apoio aos consumidores, em especial no âmbito da gestão de fundos de pensões que, como já se referiu anteriormente, passa a estar equiparada à atividade seguradora nos requisitos aplicáveis.

Outra das matérias a que a ASF tem vindo a prestar especial atenção enquadra-se no *Product Oversight & Governance*, assunto em foco no início do presente Relatório, e, mais especificamente, no tema do **value for money**, transversal no âmbito da conduta de mercado dos operadores, assegurando que os modelos de negócio utilizados por estes são equilibrados e que as características dos produtos disponibilizados – quer no que se refere ao conteúdo do contrato quer às políticas tarifárias e de comissionamento adotadas – correspondem às reais necessidades do público-alvo e entregam efetivamente valor aos consumidores.

No âmbito da monitorização dos novos riscos, sublinham-se os aspetos relacionados com a divulgação de informações relacionadas com **sustentabilidade** e adequação dos produtos às preferências em matéria de sustentabilidade dos consumidores, bem como com os potenciais impactos negativos da digitalização e inovação tecnológica para o consumidor de seguros e para o consumidor de fundos de pensões.

No que se refere, especificamente, aos ramos Não Vida, pretende-se efetuar uma análise detalhada ao seguro de incêndio e outros danos (multiriscos), que terá uma abordagem baseada nos resultados de um inquérito ao mercado e que se focou essencialmente nos **prazos de regularização** desta linha de negócio, com vista a ponderar medidas de mitigação das situações de morosidade verificadas, inclusive a nível de propostas legislativas.

Por outro lado, procurando acompanhar todo o ciclo de vida do produto, uma vez que as **alterações climáticas** se perspetivam presentemente como um grande desafio nesta área, está planeado o lançamento de um outro estudo, em que será dada particular atenção às exclusões previstas contratualmente sobre esta matéria.

Esta Autoridade dará também especial atenção às práticas de **diferenciação de preços** nos ramos Não Vida (face à possibilidade de as empresas de seguros adotarem estratégias de aumento do prémio para os clientes mais resistentes à mudança, permitindo oferecer condições mais atrativas a novos clientes) com base nas conclusões de um inquérito ao mercado. Esta iniciativa da ASF enquadra-se numa estratégia definida em articulação com o *Supervisory Statement* da EIOPA⁹⁴ sobre esta matéria.

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.

No que respeita ao ramo Vida, a ASF prosseguirá o acompanhamento das medidas implementadas pelas empresas de seguros na sequência do Alerta da EIOPA sobre o **modelo de negócio subjacente aos seguros de proteção ao crédito**⁹⁵, iniciado em 2022, bem como dos níveis de rendibilidade e comissionamento dos produtos financeiros (mais uma vez numa perspetiva de *value for money*), no âmbito da avaliação do cumprimento dos requisitos de governação dos produtos.

As ações a desenvolver neste âmbito, *on-site* e *off-site*, resultarão de uma coordenação entre as unidades orgânicas da ASF com a responsabilidade de supervisão comportamental das empresas de seguros e dos mediadores de seguros, como já referido anteriormente, considerando os diferentes ângulos de supervisão do modelo de negócio. A realização de ações de supervisão conjunta, cuja

⁹⁴ Disponível em

https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2023-03/EIOPA-BoS-23-076-Supervisory-Statement-on-differential-pricing-practices_0.pdf

⁹⁵ Disponível, em língua portuguesa, em https://www.eiopa.europa.eu/document/download/86343478-edb9-46d1-acc2-5375fa709305_pt?filename=EIOPA%20warning%20to%20insurers%20and%20banks%20on%20Credit%20Protection%20Insurance.pdf

necessidade fica bem ilustrada neste caso concreto, será adotada também noutras matérias de supervisão, por exemplo através de ações conjuntas entre as unidades orgânicas de supervisão comportamental e as que se dedicam à supervisão prudencial dos diversos operadores.

A ASF continuará também a prestar especial atenção à **análise dos DIFs** notificados pelas entidades de uma forma integrada com os PRIIPs efetivamente comercializados, bem como à conformação dos procedimentos das entidades gestoras de fundos de pensões às regras previstas no RJFP.

Finalmente, numa ótica de supervisão, mas também com iniciativas de divulgação pública, a ASF acompanhará a implementação das recomendações ao setor segurador com vista à mitigação do **impacto da conjuntura macroeconómica** sobre os tomadores de seguros, segurados e beneficiários, formalizadas através da Circular n.º 10/2022, de 29 de novembro, bem como da Circular n.º 3/2023, de 29 de março, que aprovou um conjunto de recomendações sobre informação a prestar pelas empresas de seguros nas **alterações dos prémios de seguro**, nomeadamente nos avisos de pagamento.

Mediação de seguros

Durante 2022, os desafios relacionados com a situação pandémica para o setor da mediação de seguros foram, em grande medida, ultrapassados. Cabe, pois, à ASF acompanhar agora as tendências do mercado no contexto atual, as quais deverão continuar nomeadamente a relacionar-se com a utilização crescente de **recursos tecnológicos** para efeitos de desenvolvimento da atividade de mediação.

Atentos os novos reportes que passaram a ter lugar em 2021 e 2022, a ASF conta com mais informação sobre a mediação de seguros, o que contribuirá, certamente, para reforçar a robustez do **modelo de avaliação de risco** e proporcionar mais oportunidades de atuação.

Assinala-se também a conclusão prevista dos desenvolvimentos em torno da **reformulação do Portal ASF**, o que contribuirá para um controlo ainda mais rigoroso da informação relevante para efeitos de supervisão da mediação. Nesta vertente, e no que diz respeito ao registo de mediadores, mantém-se o desafio referente à reformulação do Portal ASF, de forma a torná-lo mais *user friendly* para os operadores e dotando-o de soluções internas que permitam um controlo mais automatizado e abrangente da informação registada, com vista a contribuir para uma supervisão mais rigorosa da informação reportada.

Em 2024 terá também lugar a implementação do **registo online** de empresas de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões e fundos de pensões, decorrendo já em 2023 os trabalhos

preparatórios de definição do âmbito e elaboração das peças de contratação pública. A realização *online* de requerimentos de autorização e registo pelos operadores irá agilizar a análise dos processos e permitir que a informação fique, de forma imediata, registada nas bases de dados, reduzindo o risco de erros de registo.

Publicidade

A **digitalização** tem vindo a mudar a forma de interação dos consumidores com as organizações, dinâmica a que não são alheios os serviços financeiros. Cada vez mais os consumidores procuram na Internet informação sobre produtos de seguros e fundos de pensões ajustados ao seu perfil e que possam ser subscritos *online*.

É neste contexto que os operadores do setor segurador e do setor de fundos de pensões têm vindo a reforçar a sua presença em meios digitais, quer ao nível da construção ou melhoria dos seus *websites* e páginas de marca em redes sociais, quer ao nível da publicidade *online*. Esta tendência coloca à ASF o grande desafio adicional de monitorizar sistematicamente a **publicidade em meios digitais**, para além de continuar a garantir a sua monitorização sistemática em meios tradicionais.

Outro desafio identificado diz respeito à avaliação da publicidade a pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros, **PRIIPs**, tanto do ponto de vista do volume de pedidos de aprovação que chegam à ASF, como das exigências de análise que implicam, assim como a necessidade de desenvolvimento técnico para possibilitar melhorias no processo de submissão e análise da referida publicidade.

Insurtech

A *Insurtech*, que corresponde à transformação digital no setor segurador, integra-se na tendência geral de digitalização da economia e tem tido impactos positivos em diversos aspetos, permitindo, por exemplo, a flexibilização e redução de custos, bem como ganhos de escala e de eficiência, em áreas tão diversas como a da comercialização, da avaliação do risco e da participação de sinistros. No entanto, existem também **novos riscos** para o mercado em geral, e para os consumidores em particular, que é necessário identificar e procurar mitigar.

O desafio da monitorização de novas realidades que tenham ou possam ter impacto nas cadeias de valor inerentes à atividade seguradora visa, a par de uma vertente de identificação de benefícios para o mercado, mitigar os riscos que aí possam surgir.

A ASF tem um papel de grande relevância nesta área, procurando garantir o equilíbrio entre o desenvolvimento do mercado, através da utilização de novas tecnologias, e a necessária proteção dos consumidores.

Investigação e desenvolvimento

Em 2022, no âmbito do planeamento das ações de supervisão comportamental, os riscos do setor segurador foram identificados utilizando uma nova ferramenta que veio aperfeiçoar o sistema existente para a **avaliação dos riscos de conduta**. A análise realizada, considerou a vertente quantitativa, através de um conjunto de indicadores de mercado e por operador, tendo como referência o ano de 2021. Na identificação dos riscos para o ano de 2022 está disponível a vertente qualitativa, entretanto implementada como parte integrante deste modelo de avaliação de riscos. Encontra-se em desenvolvimento a vertente que pretende avaliar o sistema de governação dos operadores, bem como o alargamento do processo de avaliação dos riscos de conduta à atividade de fundos de pensões.

Tal como referido no Relatório relativo a 2021, e em linha com a preocupação relacionada com os desafios associados ao envelhecimento da população portuguesa, foi realizado um estudo, no âmbito de um acordo de cooperação com a Universidade do Minho, sobre os hábitos, motivações e planeamento de **poupança a longo prazo para a reforma** que incluiu a aplicação de um inquérito por questionário a uma amostra da população e a posterior divulgação dos resultados preliminares. Os resultados obtidos constituem um estímulo para continuar a dar atenção a este tema, estando a ser equacionados pela ASF vários projetos neste âmbito.

Face às exigências crescentes no **contexto digital** e no domínio da **promoção da sustentabilidade** financeira, em termos da conduta de mercado, a ASF tem vindo a intensificar o acompanhamento destas matérias, tendo em conta os desenvolvimentos, quer a nível nacional, quer no quadro das discussões nos *fora* internacionais. Nesta edição do RRSCM pretendeu-se dar a conhecer estas matérias em termos de tendências verificadas (Capítulo I), na medida em que constituem fatores com uma evolução marcante nos últimos anos com reflexos diretos na atividade da supervisão comportamental.

No âmbito das finanças sustentáveis a ASF definiu um plano para 2023 e 2024. Dando seguimento à criação, em fevereiro de 2022, de uma subcomissão no âmbito da Comissão Especializada para a Supervisão, dedicada às finanças sustentáveis, foi implementado no corrente ano um *dashboard* trimestral (que engloba as vertentes macro e microprudencial, comportamental e ecossistema regulatório) e concluída uma ferramenta de mapeamento regulatório, que serve de apoio à verificação do cumprimento dos inúmeros requisitos nesta matéria.

Para além disso foi lançado um questionário de diagnóstico sobre a integração de riscos de sustentabilidade na governação das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões e emitida a Circular n.º 6/2023, de 2 de maio, com recomendações relativas às informações que as entidades gestoras de fundos de pensões devem incluir na declaração de princípios da política de investimento, em particular a estratégia seguida na afetação de ativos, tendo em conta a forma como a política de investimento considera os fatores ambientais, sociais e de governação.

Estas iniciativas são acompanhadas da preparação e divulgação de FAQs e de outros materiais informativos para o consumidor sobre o tema da sustentabilidade.

Apoio ao Consumidor

O apoio ao consumidor representa uma das componentes essenciais da conduta de mercado pela ligação direta que estabelece com quem se dirige à ASF para submeter uma reclamação ou para o esclarecimento de dúvidas, no âmbito dos seguros, dos fundos de pensões e da mediação. Nesse sentido, a ASF continua empenhada em dar continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da análise e resposta às reclamações e aos diversos pedidos que chegam a esta Autoridade, identificando situações de conduta que justifiquem a intervenção em sede de supervisão ou a identificação de questões que possam ser alvo de desenvolvimentos no contexto da educação financeira dos consumidores.

A melhoria de processos e procedimentos para fazer face à necessidade de uma maior eficácia e eficiência na resposta aos consumidores, passou em 2022 pela publicação da **Norma da Conduta de Mercado**, que veio, nomeadamente, permitir uma racionalização acrescida dos recursos afetos pela ASF 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.

Foram também reajustados os procedimentos relativos à gestão das reclamações apresentadas via **Livro de Reclamações Eletrónico** para ultrapassar o significativo aumento do número de processos nesta tipologia. De facto, a digitalização aplicada às ferramentas disponibilizadas para apresentação de reclamações, em concreto, através da plataforma digital LRE da DGC

apresenta-se como uma forma que veio facilitar a submissão de uma reclamação. Esta alteração de procedimento contribuiu para a definição de novas metodologias de análise da informação estatística analisada por esta Autoridade para análise das reclamações.

Como uma das medidas que visa apoiar o consumidor no seu processo de decisão, a ASF continuará a trabalhar na construção de uma ferramenta de **divulgação de comissões e rendibilidades no âmbito dos PPRs**, substituindo a implementada pela Norma Regulamentar n.º 15/2008-R, de 4 de dezembro, que criou um sistema de divulgação de informação sobre os PPRs constituídos sob a forma de seguro não ligado a fundos de investimento. Pretende-se que esta nova ferramenta, para além de passar a incluir os PPRs constituídos sob a forma de seguro ligado a fundos de investimento e sob a forma de fundo de pensões, melhore a informação divulgada, nomeadamente através da definição das regras de cálculo das comissões de subscrição, transferência e reembolso para efeitos de divulgação, de forma que as mesmas se tornem comparáveis entre produtos.

Para além desta linha de ação, a ASF tem vindo a trabalhar, em conjunto com a DGC, em soluções que assegurem uma **descentralização no apoio aos consumidores**, nomeadamente através de um projeto piloto que, numa primeira fase, contemplará sete Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIACs), que asseguram representatividade nacional, sendo tal projeto vocacionado para o apoio no dia a dia daqueles centros de informação no atendimento a municípios no âmbito das matérias relativas a seguros e a fundos de pensões.

Educação financeira e comunicação com o consumidor

No domínio da educação financeira e comunicação com o consumidor, continua a assumir especial relevância o desenvolvimento de iniciativas através de **canais digitais**, de forma a fomentar uma maior acessibilidade, compreensão e alcance da informação disponibilizada ao consumidor.

Também com esse objetivo, em 2023 será lançado um **novo Portal do Consumidor**, que apostará em novos conteúdos e funcionalidades, tendo em vista tornar a comunicação com o consumidor de seguros e fundos de pensões mais próxima e acessível. Serão disponibilizados novos canais com informação sobre os principais tipos de seguros e os principais produtos de aplicação de poupança.

Todos estes canais permitirão aceder a uma área com FAQs, materiais e legislação relevante em cada uma das áreas temáticas.

O Portal do Consumidor irá disponibilizar também uma área agregadora dos diversos serviços que a ASF tem ao dispor do consumidor.

Paralelamente, será dada continuidade ao desenvolvimento de **campanhas de informação e sensibilização** para as plataformas digitais da ASF, com especial enfoque nas redes sociais, em temas considerados especialmente relevantes para o consumidor, destacando-se aqui as matérias da poupança para a reforma, dos serviços financeiros digitais, da importância de adotar comportamentos adequados de cibersegurança e das finanças sustentáveis.

Assim, a par de novos projetos, que serão anunciados em devido tempo, será assegurada a produção de novos materiais a incluir em projetos que se revelaram ser adequados na estratégia seguida pela ASF, como a Academia do Consumidor, os novos projetos “Vamos Falar Poupança” e “Saber + Poupança!” ou a campanha de segurança digital “Não te deixes ir com a maré”, com a criação e novos conteúdos com a mesma marca.

Também os **programas de formação** a implementar junto de grupos específicos da população serão progressivamente adaptados às necessidades dos consumidores, de forma não só a manter a sua atualidade, mas também a aumentar e diversificar o público final impactado com estas iniciativas.

