

## SMART LIVING – TECNOLOGIA E INOVAÇÃO NO QUOTIDIANO DO FUTURO

---

Intervenção da Senhora Presidente da ASF, Dra. Margarida Corrêa de Aguiar,  
na Conferência Anual APS - 2021

**24 de novembro de 2021**

Muito boa tarde a todos.

▪ Gostaria de começar por agradecer à Associação Portuguesa de Seguradores, na pessoa do seu presidente, Eng. José Galamba de Oliveira, o convite para participar nesta Conferência.

Cumprimento, igualmente, todos os conferencistas e participantes.

O tema que hoje aqui nos reúne é absolutamente central para o desenvolvimento do setor financeiro, em geral, e para o setor segurador, em particular.

O impacto das transformações tecnológicas no quotidiano das pessoas e das organizações merece a nossa especial atenção, pelo seu carácter estrutural e disruptivo sem precedentes na longa história dos seguros em Portugal.

Minhas senhoras e meus senhores.

▪ A evolução tecnológica tem induzido um conjunto de alterações profundas no setor segurador, tanto ao nível da dinâmica do mercado como das experiências que proporciona aos

consumidores, que importa identificar, caracterizar, monitorizar e, quando necessário, regulamentar.

- Antes, porém, gostaria de fazer uma breve referência à importância do setor segurador para a recuperação económica e a resiliência, dois grandes objetivos nos quais nos devemos focar, em Portugal e na Europa.

O papel dos seguros é, muitas vezes, como sabem, insuficientemente valorizado pelos agentes económicos, pelo que nunca é demais relembrar a sua função insubstituível na garantia de proteção e compensação de perdas resultantes de riscos, cada vez mais diversos e sofisticados, a que tanto as famílias como as empresas estão expostas.

Por esta razão, a existência de um setor segurador sólido, competitivo e resiliente constitui um fator indispensável para a recuperação económica e social do País, em domínios tão relevantes como a oferta de produtos para cobrir riscos, a pedagogia e prevenção na promoção de boas práticas e bons comportamentos e o investimento em ativos.

No mercado português, comprovámos a capacidade de reação rápida e eficaz das empresas de seguros às inesperadas exigências provocadas pela pandemia, ao manterem uma adequada prestação de serviços aos clientes, incluindo a oferta de soluções inovadoras.

Esta capacidade do setor segurador em se reorganizar na gestão das suas operações e no relacionamento com os clientes, em condições inesperadas e severas, nunca experimentadas, é revelador da sua maturidade e dinamismo, em que o digital desempenha um papel crucial.

Por outro lado, enquanto investidor institucional, o setor segurador é responsável pela gestão de uma carteira de ativos cujo montante equivale a cerca de 25% do PIB nacional, constituindo um veículo fundamental para o financiamento da economia.

- O tema *“Smart Living – Tecnologia e Inovação no quotidiano do Futuro”* transporta-nos, em primeiro lugar, para uma reflexão sobre os enormes benefícios da inovação tecnológica para o setor segurador.

A digitalização tem conduzido a profundas transformações na cadeia de valor dos seguros.

Os seus impactos são transversais, em termos de ganhos de escala e de eficiência, agilização e redução de custos.

Permitam-me enumerar alguns (e apenas alguns) dos campos de aplicação da inovação tecnológica no nosso setor: o desenvolvimento de produtos, a tarifação e subscrição, a construção de perfis de consumidores de seguros, os assistentes virtuais na identificação de riscos, a gestão de sinistros, a deteção de fraude, os modelos de alocação de capital, os processos de *back office* e *chatbots*.

Em segundo lugar, a inovação tecnológica tem conduzido à personalização crescente dos seguros.

Os seguros baseados no comportamento do consumidor, denominados por UBI, *Usage Based Insurance*, associam a prevenção dos riscos, tanto pessoais como patrimoniais, a benefícios de diversa ordem, partilhados entre consumidores e empresas de seguros.

Em terceiro lugar, a inovação tecnológica tem contribuído para a transformação das relações que se estabelecem entre os diferentes intervenientes, no sentido de uma maior aproximação e compreensão mútua.

Com efeito, a transformação digital está a mudar a forma como os operadores e clientes se relacionam, seja na contratação dos seguros, seja na gestão dos sinistros ou na aplicação da poupança.

A seguradora do futuro terá a capacidade de mensurar riscos, gerar cotações e emitir apólices *tailormade* num período de poucos minutos.

A digitalização apresenta-se, assim, como um fator relevante de desenvolvimento e de competitividade do setor segurador, com reflexos no quotidiano presente e do futuro, que oferece um potencial de melhoria da qualidade de vida e das relações económicas.

▪ Por isso mesmo, o ecossistema digital dos seguros e do setor financeiro em geral tem vindo a merecer, do lado dos governos, instituições europeias e autoridades de regulação e supervisão, uma atenção especial, no sentido da criação de condições para que as soluções inovadoras, de cariz tecnológico, possam surgir num ambiente regulatório adequado.

Prova disto mesmo, é a “Estratégia em matéria de Financiamento Digital para a União Europeia”, da Comissão Europeia, publicada em setembro de 2020, na qual é declarado que “o futuro do financiamento é digital”.

As autoridades de regulação e supervisão devem assumir um papel ativo no ecossistema digital, balanceando os benefícios e os riscos para os consumidores e o mercado.

Neste sentido, é essencial o desenvolvimento de um quadro normativo equilibrado que permita fornecer um elevado nível de proteção dos consumidores sem criar obstáculos desnecessários à inovação.

Para tal, impõe-se a necessidade de as autoridades investirem no conhecimento das novas tecnologias e dos novos modelos de negócio, trazendo para dentro da regulação e supervisão os operadores e os seus parceiros tecnológicos.

Neste sentido, relevo, a nível nacional, a criação do polo de inovação *Portugal Finlab*. Trata-se de uma iniciativa das três autoridades nacionais de supervisão financeira.

A quantidade e diversidade de iniciativas inovadoras que já passaram pelo *Portugal Finlab* é bem revelador da sua importância na abertura de canais de comunicação entre os promotores dos projetos, *start-ups* ou instituições incumbentes, e os reguladores.

Também neste caso a colaboração entre as autoridades de regulação e supervisão e os operadores é geradora de benefícios para ambas as partes: os promotores conseguem clarificar, numa fase inicial de desenvolvimento dos seus projetos, a sua adequação ao enquadramento regulatório nacional, e os reguladores ficam com um acesso direto às inovações que surgem no mercado, identificando os benefícios e riscos da sua concretização.

A nível europeu, destaco a criação pela EIOPA da *Insurtech Task Force*, em junho de 2017.

Trata-se de um grupo de trabalho especificamente dedicado a tratar os temas da inovação financeira nos seguros e fundos de pensões.

Destaco, ainda, ao nível da cooperação entre as autoridades de supervisão europeias, o *Fórum Europeu para Facilitadores de Inovação*, criado em 2019.

O principal objetivo deste fórum é o de reunir e partilhar as experiências dos facilitadores de inovação dos vários Estados-membros da União Europeia.

- Mas a inovação tecnológica, não está, como bem sabemos, isenta de riscos.

É fundamental que o aproveitamento dos benefícios e das oportunidades resultantes da inovação tecnológica seja acompanhado pela identificação dos seus riscos e por medidas para os gerir e mitigar.

Num contexto de novos riscos, identificam-se:

- O risco da fragmentação dos modelos de negócio em que estão envolvidos prestadores de serviços terceiros não financeiros que não são regulados;

- O risco da segurança e privacidade que resulta do acesso indevido aos dados e da sua utilização indevida;

- O risco que advém do facto de a utilização de ferramentas tecnológicas mais complexas dificultar a explicação dos resultados obtidos e a sua auditabilidade, podendo diminuir a transparência e, finalmente,

- O risco da inclusão financeira, na medida em que as novas tecnologias podem dificultar a integração de consumidores mais vulneráveis ou limitar a escolha de produtos oferecidos.

- À medida que os modelos de negócios nos seguros se vão tornando mais digitais aumenta a necessidade de garantir a adoção de medidas de governação adequadas, nomeadamente ao nível da gestão dos riscos cibernéticos, da proteção dos dados pessoais e da privacidade dos consumidores.

No que respeita à gestão dos sistemas e tecnologias de informação nas empresas de seguros, a preocupação regulatória tende a acentuar-se no sentido de garantir modelos de governação com maiores níveis de exigência.

A publicação, em 2020, pela EIOPA, de um conjunto de orientações relativas à segurança e governação das tecnologias da informação e comunicação, constituiu um passo importante para o aumento da resiliência das operações digitais das empresas de seguros.

A este propósito, a ASF prevê lançar em consulta pública, até ao final deste ano, um projeto de Norma Regulamentar que incorpora as referidas orientações em matéria de segurança e governação das tecnologias da informação e comunicação no setor segurador.

Ainda neste contexto, os recentes desenvolvimentos em matéria de resiliência operacional digital, materializados na proposta de Regulamento da Comissão Europeia conhecido por “*DORA – Digital Operational Resilience Act*” provam a importância que a Comissão Europeia confere ao tema da transição digital.

- De entre os riscos adicionais e diferentes dos riscos tradicionais, trazidos pela inovação tecnológica, gostaria de assinalar os riscos cibernéticos. Estão, como sabemos, a crescer: é maior a sua intensidade e severidade.

No setor segurador, estes riscos têm uma dupla vertente. Por um lado, constituem riscos que as próprias empresas de seguros enfrentam e que, no contexto dos seus sistemas, precisam de gerir adequadamente. Por outro lado, constituem uma linha de negócio com significativo potencial de crescimento, com todas as exigências que esta decisão acarreta, a montante e a jusante da sua exploração comercial.

Os grandes desafios da gestão destes riscos estão na sua prevenção e no desenvolvimento de um mercado de oferta de seguros para a sua cobertura.

A correção do desfasamento entre a procura e a oferta deste tipo de seguros poderá passar pelo desenvolvimento de *pools* de dados e de riscos, envolvendo parcerias entre setor público e setor privado.

- As novas tecnologias originam, também, problemas de natureza ética e legal na utilização de dados pessoais, na medida em que a informação relativa às pessoas singulares transporta uma dupla atribuição: por um lado, os dados pessoais constituem uma oportunidade de negócio, mas, por outro lado, são uma área de direitos fundamentais.

A potencial acumulação de dados confidenciais, incluindo os pessoais, e a eventual falta de transparência na sua manipulação, a dificuldade de identificação de quem os processa e a possibilidade de uso dos mesmos para efeitos de cruzamento com outro tipo de dados sem autorização, são potenciais riscos a evitar.

As operações de tratamento dos dados pessoais têm de ser acompanhadas por mecanismos internos que garantam que são adequados, exatos e em conformidade com as finalidades para que foram recolhidos.

É necessário ter sempre presente que o respeito pela vida privada e a proteção dos dados pessoais são elementos fundacionais da nossa identidade coletiva, um garante da nossa segurança e do respeito pelos direitos e liberdades individuais.

Refira-se, a este propósito, que a *Estratégia Europeia para os Dados*, apresentada pela Comissão Europeia, é muito objetiva ao referir que a adesão dos cidadãos às inovações tecnológicas está dependente de uma governação transparente e do nível de confiança que lhes é gerada pelos mecanismos de gestão da informação.

- Um outro aspeto muito importante na evolução dos modelos de negócio nos seguros é o alargamento da cadeia de valor a diferentes tipos de entidades que contribuem para a concretização de propostas de valor inovadoras, as quais, em larga medida, resultam da incorporação de novas tecnologias de informação e comunicação.

Nesta nova realidade, em que se estabelecem parcerias com entidades tradicionalmente ausentes da cadeia de valor dos seguros, são exigidas novas competências às empresas de seguros no âmbito da gestão destes mecanismos de colaboração, aumentando também as exigências às autoridades de regulação e supervisão.

A circunstância de o setor segurador criar novas dependências de entidades que não integram o setor financeiro impõe o estabelecimento de novos mecanismos de regulação e supervisão das parcerias estratégicas no setor segurador.

A legislação existente sobre subcontratação já estabelece um conjunto de obrigações muito importantes que as empresas de seguros têm de cumprir, nomeadamente a notificação da intenção de efetuar a subcontratação de funções fundamentais, a garantia de acesso das autoridades de regulação e supervisão aos dados relativos às funções subcontratadas e aos prestadores de serviços e, também, a salvaguarda de que o prestador e o contrato de prestação de serviços cumprem os requisitos necessários para uma adequada prestação das funções subcontratadas.

O recurso a prestadores de serviços de computação em nuvem (“cloud”) é hoje uma realidade comum no setor segurador, que resulta da elevada quantidade de informação que é utilizada e da flexibilidade e eficiência das soluções oferecidas.

A este propósito, a ASF prevê lançar em consulta pública, até ao final do ano, um projeto de Norma Regulamentar que incorpora um conjunto de orientações muito importantes em matéria de subcontratação de serviços de computação em nuvem.

- Para além dos benefícios e dos riscos associados à transformação digital do setor dos seguros, há dois temas estruturais que as novas tecnologias devem endereçar ao setor segurador.

São eles o *protection gap* e a sustentabilidade que aqui não terei possibilidade de desenvolver, mas que não poderia deixar de assinalar. Espera-se que o setor segurador, muito legitimamente, inove, quer na oferta de seguros quer no financiamento da economia, contribuindo ativamente com a sua parte para a recuperação económica e a resiliência.

Minhas senhoras e meus senhores.

- Para concluir. Os desafios da digitalização que se colocam ao setor segurador são tão profundos quanto estruturais.

Podemos olhar com otimismo para o papel ativo que o setor segurador pode ter na reconstrução económica e resiliência, seja por via da digitalização do seu negócio, seja oferecendo seguros e investindo em projetos sustentáveis.

Tão importante quanto a exploração de todos os benefícios induzidos pela digitalização da economia é a garantia de que esta transformação se faz no integral respeito dos interesses de todos os envolvidos, nomeadamente dos consumidores, e que em nenhuma circunstância a estabilidade dos mercados é afetada.

No futuro, precisamos de garantir que não haverá consumidores excluídos do sistema devido à sua vulnerabilidade e que a simplificação da oferta de seguros não aumenta os seus riscos por



não estarem devidamente elucidados sobre as características dos produtos que estão a adquirir e sobre a sua adequação ao seu perfil de risco e necessidades. Estas são preocupações que continuarão a ser centrais para a ASF.

A gestão sã e prudente das empresas de seguros, baseada nos riscos, e uma supervisão por parte da ASF, abrangente, atempada e prospetiva, continuarão a ser fatores geradores da confiança que o sector segurador granjeia e que tão necessária é para o sucesso dos grandes desafios que temos pela frente.

Muito obrigada.