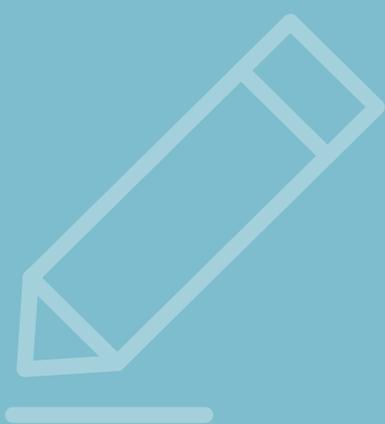




AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES



Relatório Anual de Denúncias Externas

2023

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório Anual de Denúncias Externas

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, n.º 76

1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2024

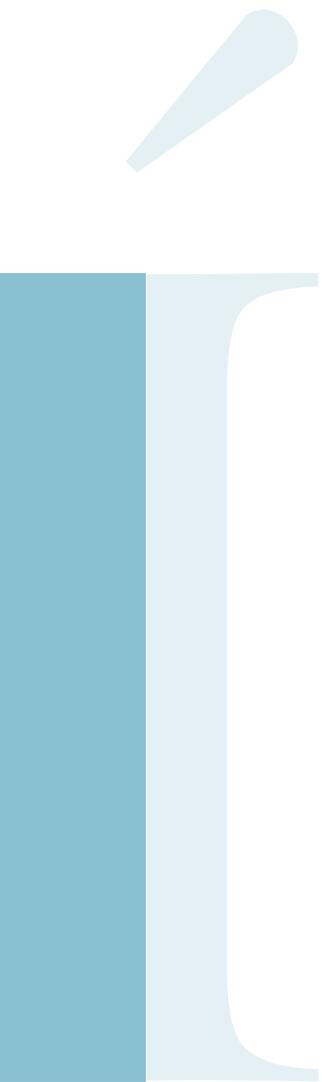


AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

Relatório Anual de Denúncias Externas

2023

Lisboa, 2024



Índice

5	Índice de gráficos
7	1. Enquadramento
8	2. Objeto
9	3. Reporte de Informação
9	Número de denúncias externas recebidas
10	Número de processos iniciados com base nas denúncias externas apresentadas e seu resultado
13	Natureza e o tipo de infrações denunciadas
14	4. Conclusões

Índice de gráficos

- 10 **Gráfico 1** – Número e percentagem de denúncias externas apresentadas à ASF em 2023 (todas através do canal *on-line*)
- 12 **Gráfico 2** – Tratamento das denúncias externas na fase de análise preliminar
- 13 **Gráfico 3** – Tratamento das denúncias externas na fase de apreciação das alegações de infração
- 14 **Gráfico 4** – Tratamento global das denúncias externas rececionadas na ASF em 2023



1. Enquadramento

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), em cumprimento do disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabeleceu o regime geral de proteção de denunciadores de infrações (RGPDI), transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União, e na demais legislação aplicável – designadamente, no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que aprovou o regime geral de prevenção da corrupção, e na Lei n.º 78/2021, de 24 de novembro, que instituiu o regime de prevenção e combate à atividade financeira não autorizada e proteção dos consumidores –, criou dois canais nomeadamente com um acesso *on-line*, através da página inicial da ASF (www.asf.com.pt), autónomos e independentes, destinados à apresentação de denúncias internas e externas, *i.e.*, de denúncias relacionadas com a ASF – onde se incluem o Fundo de Garantia Automóvel (FGA) e o Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT) – ou com pessoas ou entidades por esta supervisionadas, nomeadamente seguradoras, mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, a par dos canais de denúncias alternativos (correio físico ou denúncia presencial).

Por meio dos referidos canais, qualquer pessoa pode denunciar a esta Autoridade práticas irregulares ou comportamentos ilegais, violadores ou atentatórios das normas nacionais ou da União Europeia, que respeitem, nomeadamente, aos domínios elencados no RGPDI (contratação pública, serviços, produtos e mercados financeiros, prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, segurança e conformidade dos produtos, defesa do consumidor, proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação), bem como a todas as matérias que devam e possam ser conhecidas e investigadas pela ASF, considerando as suas atribuições e competências fixadas na lei, designadamente nos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

Cumprе sublinhar que a utilização dos canais de denúncias *on-line*, permite a apresentação de denúncias por escrito e verbalmente, de forma anónima ou com a identificação do denunciante, garante a confidencialidade da informação e o seu tratamento sigiloso, e permite prestar informações ao denunciante sobre o estado do processo, sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e, se necessário, solicitar informações adicionais.

2. Objeto

Nos termos do artigo 17.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, as autoridades competentes (onde se inclui a ASF) devem apresentar, anualmente, à Assembleia da República um relatório com a seguinte informação:

- a. O número de denúncias externas recebidas;
- b. O número dos processos iniciados com base naquelas denúncias e o seu resultado;
- c. A natureza e o tipo de infrações denunciadas;
- d. O que demais considerem pertinente para melhorar os mecanismos de apresentação e seguimento de denúncias, de proteção de denunciantes, de pessoas relacionadas e de pessoas visadas, e a ação sancionatória¹.

O presente documento visa dar cumprimento a esta obrigação legal de reporte, nos termos que se apresentam de seguida.

¹ Esta alínea não será desenvolvida no relatório na medida em que, nesta fase, não se identificam sugestões a reportar.

3. Reporte de Informação

O canal de denúncias externas disponível na página inicial da ASF entrou em funcionamento no segundo semestre de 2023².

Contudo, importa notar que existiram algumas dificuldades técnicas na implementação do canal *on-line*, o que determinou que as denúncias efetuadas por essa via no período compreendido entre julho e agosto de 2023, só fossem rececionadas em setembro, mês a partir do qual foram processadas.

Acresce que o canal de denúncias *on-line*, nos primeiros meses de implementação, não permitiu o contato com os denunciantes para esclarecimento de dúvidas ou prestação de informação adicional, sem que esse facto fosse percecionável, o que determinou que, em dezembro de 2023, fossem remetidos *e-mails* a todos os denunciantes em relação aos quais não havia sido possível contactar e nas situações em que os contatos foram fornecidos. Note-se que todas essas situações foram ultrapassadas e os denunciantes já foram notificados das decisões adotadas.

Posto isto, no que se refere às denúncias externas recebidas pela ASF em 2023, presta-se a seguinte informação:

Número de denúncias externas recebidas:

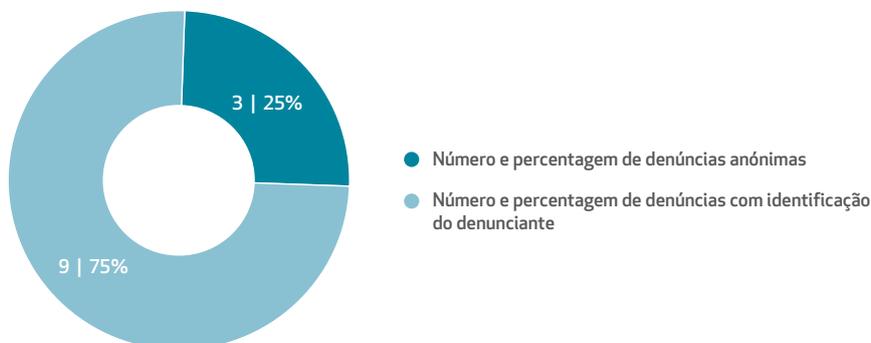
Em 2023, a ASF recebeu um total de doze (12) denúncias externas, todas através do canal *on-line* disponibilizado no sítio da ASF na *Internet* (www.asf.com.pt).

Desse número total, três denúncias foram apresentadas de forma anónima, e as restantes com identificação do denunciante, conforme resulta do gráfico *infra*.

² Especificamente no dia 4 de julho de 2023.

Número e percentagem de denúncias externas apresentadas à ASF em 2023 (todas através do canal on-line)

Gráfico 1



Número de processos iniciados com base nas denúncias externas apresentadas e seu resultado:

No que se refere aos processos iniciados com base nas denúncias externas apresentadas, importa distinguir duas fases do procedimento:

- A análise preliminar das denúncias, onde é feita uma apreciação liminar das infrações comunicadas de forma a distinguir as que devem ser objeto de análise pela ASF e as que escapam à sua apreciação. No âmbito desta análise liminar, algumas denúncias foram objeto de arquivamento liminar e outras de encaminhamento interno (distribuição interna às Unidades Orgânicas da ASF competentes) ou externo (encaminhamento oficioso para outra entidade).
- A apreciação das alegações de infração encaminhadas para tratamento interno pelas Unidades Orgânicas (UO's) da ASF. Nesta fase, a ASF pratica os atos adequados à verificação das alegações apresentadas e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, através da abertura de inquérito ou de processo ou da comunicação à autoridade competente, para efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Posto isto, o resultado da apreciação de cada uma das fases indicadas foi o seguinte:

I. Análise preliminar das denúncias::

Uma vez rececionadas as denúncias, estas foram objeto de apreciação preliminar pelo responsável designado pela ASF.

Desta análise preliminar resultou que:

- i. Cinco denúncias foram objeto de arquivamento liminar por estarem fora do escopo de aplicação da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, de acordo com os procedimentos previstos na “Política de Denúncias e de Tratamento de Dados Pessoais da ASF”, documento disponibilizado na página do sítio da ASF na *Internet* referente ao “Canal de Denúncias”³. Em qualquer um destes casos, não estavam em causa infrações, mas reclamações relacionadas com o funcionamento e qualidade dos produtos oferecidos ou serviços prestados pelas companhias de seguro.

Os denunciantes foram notificados da decisão final, de forma fundamentada, através do canal de denúncias, com a indicação expressa que poderiam dirigir as reclamações para os canais apropriados, através da plataforma do Livro de Reclamações, ou do Portal do Consumidor da ASF.

- ii. Duas denúncias foram objeto de arquivamento liminar com fundamento no facto de conterem pedidos obscuros e/ou incompreensíveis quanto ao seu objeto.

Os denunciantes foram notificados para esclarecer o objeto das denúncias, o que não fizeram. Assim, não sendo possível dar seguimento às denúncias, estas foram arquivadas, e os denunciantes foram notificados da decisão final.

- iii. Uma denúncia foi reencaminhada oficiosamente para o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC)⁴, por não ser a ASF a autoridade competente para conhecer da matéria e não se identificar essa autoridade, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 12.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

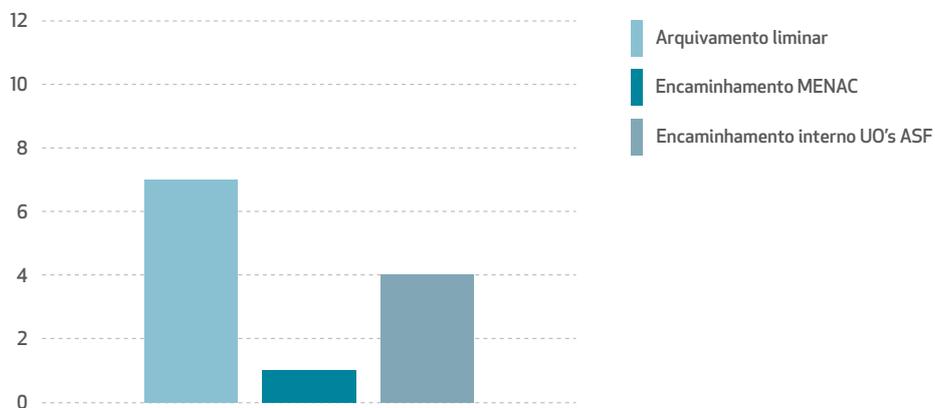
- iv. Nos restantes quatro casos em que as alegações contidas na denúncia aparentavam relacionar-se com matérias da competência da ASF, as respetivas denúncias foram distribuídas para tratamento interno nas Unidades Orgânicas da ASF competentes para o efeito.

O gráfico 2 *infra* ilustra o resultado do tratamento das denúncias externas na ASF na fase de análise preliminar:

³ [Informações legais ao denunciante](#) - Site ASF Institucional - ASF

⁴ Entidade administrativa independente, com personalidade jurídica de direito público e poderes de autoridade, dotada de autonomia administrativa e financeira, que desenvolve atividade de âmbito nacional no domínio da prevenção da corrupção e infrações conexas, criada ao abrigo do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

Tratamento das denúncias externas na fase de análise preliminar



II. Apreciação das alegações de infração:

Desta análise preliminar resultou que:

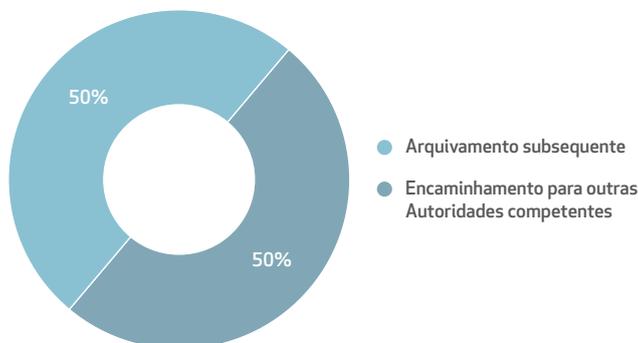
- i. Duas denúncias, após verificação das alegações aí contidas, foram objeto de arquivamento subsequente por não ficarem demonstrados indícios de infração.
- ii. Uma denúncia foi reencaminhada para a Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais, por estar em causa matéria da sua competência, designadamente, acesso indevido a dados pessoais de outra pessoa no âmbito de uma comunicação enviada pela companhia de seguros.
- iii. Uma denúncia foi encaminhada para a Autoridade Tributária e Aduaneira, uma vez que estava em causa uma questão estritamente fiscal relacionada com a incorreção dos valores comunicados a essa Autoridade por uma sociedade gestora de fundos de pensões.

Em qualquer caso, os denunciantes foram notificados da decisão final da ASF.

O gráfico 3 retrata, de forma ilustrativa, o resultado do tratamento das denúncias externas após a análise das alegações de infração:

Tratamento das denúncias externas na fase de apreciação das alegações de infração

Gráfico 3



Natureza e o tipo de infrações denunciadas:

Na maior parte dos casos, o canal de denúncias externas *on-line* foi utilizado indevidamente para efeitos de apresentação de reclamações relacionadas com aspetos contratuais sobre o funcionamento ou serviços prestados pelas entidades supervisionadas pela ASF em relação aos quais os consumidores manifestaram discordância.

Nos casos em que as infrações denunciadas se relacionavam com a atividade seguradora e de distribuição de seguros estavam em causa aparentes violações das regras inerentes ao mercado segurador e dos deveres do mediador de seguros. No entanto, o apuramento das alegações levou à conclusão que, na verdade, não existiam indícios de infração ou a matéria devia ser objeto de apreciação por outra autoridade competente.

4. Conclusões

A ASF, enquanto pessoa coletiva de direito público, com natureza administrativa independente, é responsável pela supervisão e regulação da atividade seguradora, resseguradora, de mediação de seguros e de fundos de pensões e de atividades conexas ou complementares daquelas, sendo a autoridade competente para conhecer das denúncias (internas e externas) relacionadas com aquelas matérias.

No que se refere às denúncias externas rececionadas pela ASF em 2023, foram recebidas um total de doze denúncias, todas através do canal de denúncias *on-line* divulgado na sua página da *Internet*.

Desse número total, nove denúncias foram objeto de arquivamento, liminar ou subsequente, com os seguintes fundamentos: i) não assumiam a natureza de infração, para efeitos de aplicação da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, ii) não existiam indícios de infração e/ou não se percebia o objeto da denúncia.

Por sua vez, uma denúncia foi objeto de encaminhamento oficioso para o MENAC, por não ser a ASF a autoridade competente para conhecer da matéria e não se identificar essa autoridade, conforme resulta do n.º 3 do artigo 12.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Por fim, duas denúncias foram encaminhadas para as autoridades competentes para a sua apreciação, nos termos do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Assim, como é possível visualizar no gráfico 4 *infra*, a maioria das denúncias externas rececionadas pela ASF em 2023 foram objeto de arquivamento.

Tratamento global das denúncias externas rececionadas na ASF em 2023

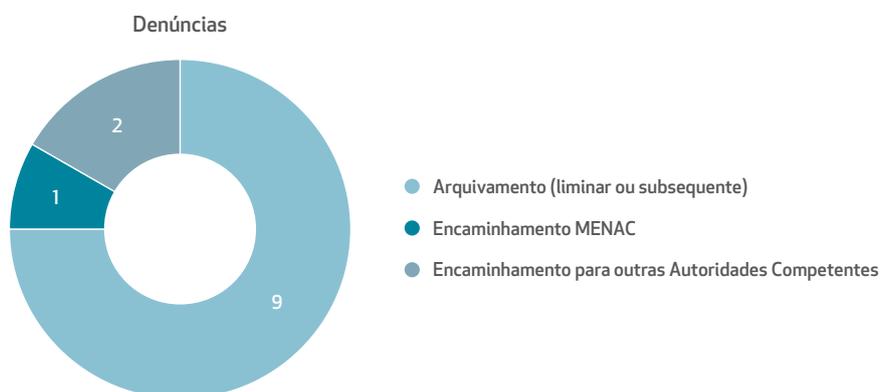


Gráfico 4



**AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES**