

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO ANUAL  
DE DENÚNCIAS  
EXTERNAS  
**2024**

## **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](mailto:asf@asf.com.pt)

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

Ano de Edição: 2025



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

# RELATÓRIO ANUAL DE DENÚNCIAS EXTERNAS

Lisboa, 2025



# ÍNDICE

<b>1. Enquadramento</b>	<b>5</b>
<b>2. Objeto</b>	<b>7</b>
<b>3. Reporte de Informação</b>	<b>9</b>
Número de denúncias externas recebidas	9
Número de processos iniciados com base nas denúncias externas apresentadas e seu resultado	11
Natureza e o tipo de infrações denunciadas	14
<b>4. Conclusões</b>	<b>15</b>



# 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 –, dispõe de dois canais *on-line*, acessíveis na página inicial da ASF ([www.asf.com.pt](http://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.

Cumpra 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, 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 de 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 sancionatória.

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



### 3. Reporte de Informação

Para efeitos de cumprimento do disposto no artigo 17.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, apresenta-se a informação referente aos processos abertos, resultados, tipos de infrações e demais informações pertinentes das denúncias externas endereçadas à ASF no decurso de 2024.

#### Número de denúncias externas recebidas

Em 2024 a ASF recebeu um total de 52 denúncias externas, por comparação a doze em 2023. Esta diferença justifica-se pelo facto do canal de denúncias *on-line*, disponível na página inicial da ASF, ter entrado em funcionamento apenas no segundo semestre de 2023<sup>1</sup>, e por a apresentação de denúncias através de plataforma informática ser o canal de utilização preferencial dos denunciantes.

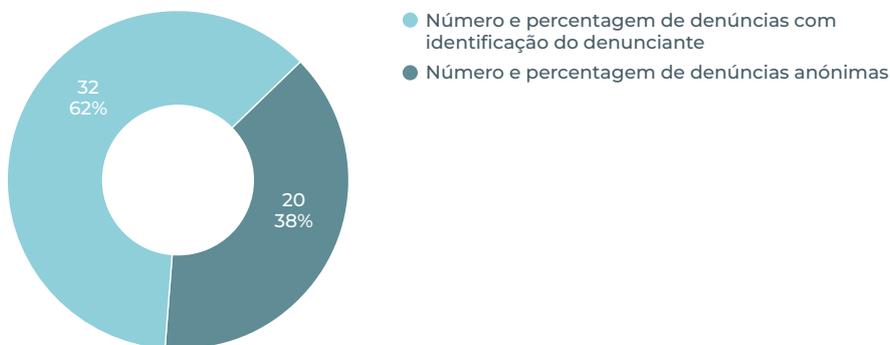
Desse número total, 20 denúncias foram apresentadas de forma anónima e 32 com identificação do denunciante, conforme resulta do gráfico 1, o que pode ser um indicador de confiança na salvaguarda da confidencialidade no tratamento das denúncias pela ASF.

---

<sup>1</sup> Em concreto, no dia 4 de julho de 2023.

GRÁFICO 1

## NÚMERO E PERCENTAGEM DE DENÚNCIAS EXTERNAS APRESENTADAS EM 2024

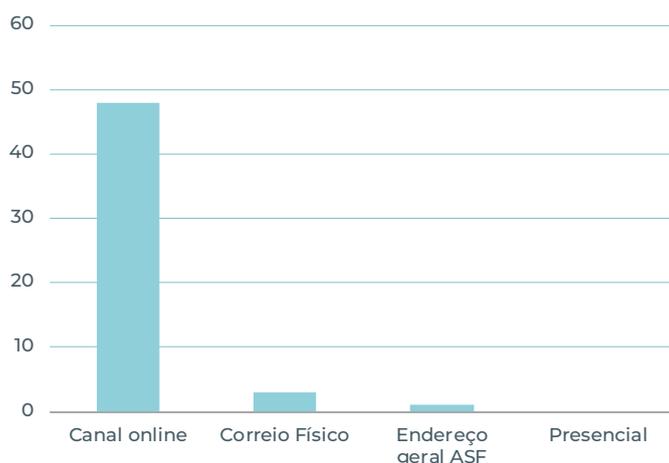


No que se refere ao canal de receção das denúncias, 48 foram apresentadas através do canal de denúncias externas *on-line* disponível na página inicial da ASF ([www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)), três foram endereçadas através de correio físico e uma por endereço eletrónico geral da ASF (fora da plataforma do Canal de Denúncias).

Acresce que não foi rececionada em 2024 nenhuma denúncia externa de forma presencial, conforme ilustra o gráfico 2.

GRÁFICO 2

## DISTRIBUIÇÃO DE DENÚNCIAS EXTERNAS PELOS CANAIS DE RECEÇÃO EM 2024



Assim, continua a ser muito residual o recebimento de denúncias através dos canais alternativos – correio físico ou presencialmente – o que se compreende pelas vantagens associadas ao canal de denúncias *on-line*, designadamente, a inexistência de custos, a facilidade de acesso através de qualquer dispositivo eletrónico com ligação à *Internet* (computador, telemóvel, *tablet*, etc.), e a maior comodidade dos denunciantes.

## 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 fase de análise preliminar das denúncias, na qual é realizada uma apreciação liminar das infrações para triagem, de entre as que devem ser objeto de análise da ASF, e as que não são da sua competência. Esta análise é feita pelo responsável designado pela ASF para o efeito.
- / A fase de seguimento das denúncias que visa a apreciação das alegações de infração pelas Unidades Orgânicas (UO) da ASF, através dos gestores de denúncias designados.

É nesta fase do procedimento que são praticados os atos adequados à verificação das alegações apresentadas através da abertura de processos de supervisão ou, quando se justifique, 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.

Em termos do número de processos iniciados e seu resultado em cada fase do procedimento:

### I. Fase de análise preliminar das denúncias:

A fase de análise preliminar determinou as seguintes conclusões:

- i. 18 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”<sup>2</sup>. Neste caso, não estavam em causa infrações mas reclamações relacionadas com o funcionamento e qualidade dos produtos oferecidos ou serviços prestados pelas empresas de seguros.

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

- ii. Oito denúncias foram objeto de arquivamento liminar por conterem pedidos obscuros ou incompreensíveis quanto ao seu objeto, por a infração ser de gravidade insignificante ou manifestamente irrelevante ou, ainda, por não permitirem retirar quaisquer indícios de infração, para efeitos do disposto nas alíneas a) a c) do n.º 4 do artigo 14.º da Lei n.º 93/2021.

Em todos os casos, os denunciantes tinham sido anteriormente notificados para clarificar o sentido das denúncias, não o tendo feito. Assim, uma vez que não foi possível dar seguimento às denúncias, elas foram arquivadas, e os denunciantes foram notificados da decisão final.

- iii. Cinco denúncias foram arquivadas e encaminhadas oficiosamente para outras entidades externas, por não ser a ASF a autoridade competente para conhecer da matéria, nos termos previstos nos n.ºs 2 e 3 do artigo 12.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Destas cinco denúncias, duas foram endereçadas ao Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC)<sup>3</sup>, por não ser a ASF a autoridade competente para conhecer da matéria e não se identificar essa autoridade, ao abrigo do n.º 3 do artigo 12.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

- iv. As restantes 21 denúncias, cujas alegações podiam indiciar infrações relacionadas com matérias da competência da ASF, foram distribuídas para tratamento interno nas UO competentes para o efeito.

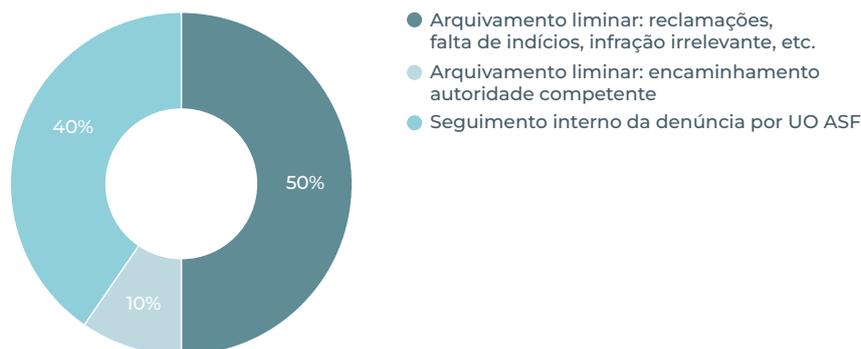
---

<sup>2</sup> Informações legais ao denunciante - Site ASF Institucional - ASF

<sup>3</sup> 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.

O gráfico 3 ilustra o resultado global do tratamento das denúncias externas na fase de análise preliminar:

GRÁFICO 3  
**TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EXTERNAS NA FASE DE ANÁLISE PRELIMINAR (EM PORCENTAGEM)**



## II. Fase de seguimento de denúncias:

Nos casos em que existiam, pelo menos de forma aparente, indícios de infração, as denúncias foram encaminhadas para as UO competentes da ASF, cuja análise determinou as seguintes conclusões:

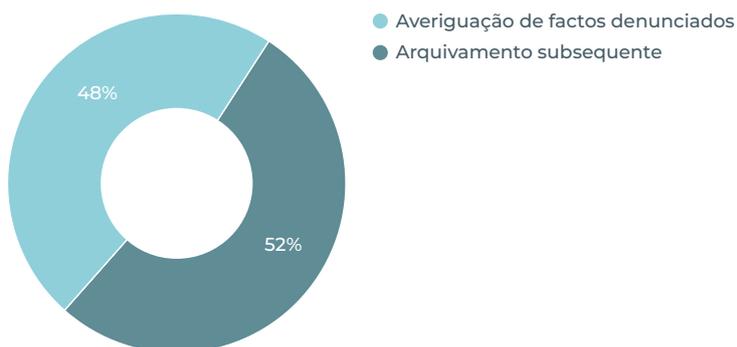
- / Onze denúncias, após verificação das alegações aí contidas, foram objeto de arquivamento subsequente por, essencialmente *i)* não ficarem demonstrados indícios de infração, *ii)* tratar-se de infração de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante.

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

- / Dez denúncias encontram-se em apreciação para averiguação dos factos denunciados, inclusive através da abertura de processos de supervisão.

O gráfico 4 retrata, de forma ilustrativa, o tratamento das denúncias externas na fase de apreciação nas UO da ASF:

GRÁFICO 4  
**TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EXTERNAS APÓS SEGUIMENTO PARA UO DA ASF (EM PORCENTAGEM)**



## Natureza e tipo de infrações denunciadas:

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

Houve, ainda, situações em que a matéria referente aos indícios de infração não se reconduzia às competências da ASF, devendo ser objeto de apreciação por outra autoridade competente.

Por fim, 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. Embora, nalguns casos, o apuramento das alegações tenha levado à conclusão de não existência de infração ou a infração denunciada apresentava gravidade diminuta ou manifestamente irrelevante, noutros casos, as alegações de infração determinaram a realização de atos adequados à averiguação dos factos denunciados, nomeadamente, através da abertura de processos de supervisão, que, na generalidade dos casos, ainda se encontram a decorrer.

## 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, a ASF rececionou em 2024 um total de 52 denúncias, na grande maioria, através do canal de denúncias *on-line* divulgado na sua página da Internet ([www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)).

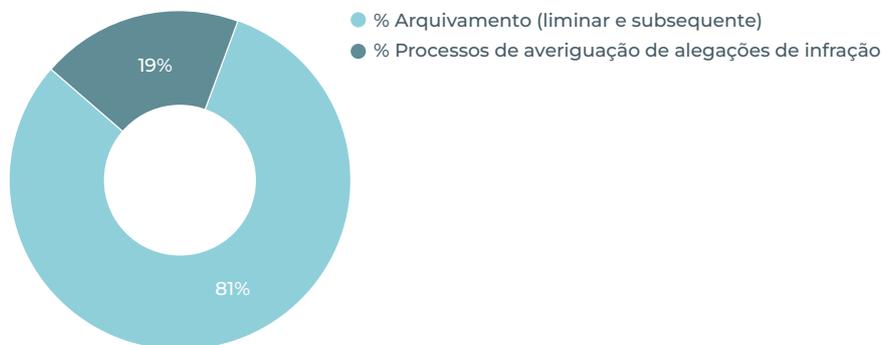
Desse número total, 42 denúncias foram objeto de arquivamento, liminar ou subsequente, com os seguintes fundamentos: i) não assumiam a natureza de infração, para efeitos da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro; ii) não existiam indícios de infração ou a denúncia era impercetível, de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante; iii) a ASF não era a autoridade competente para a sua apreciação (em concreto, cinco denúncias foram encaminhadas para autoridades competentes, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 15.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro).

Por sua vez, dez denúncias foram objeto de prática de atos internos para verificação dos factos denunciados, encontrando-se os processos de averiguação das alegações de infração em curso.

Assim, como é possível visualizar no gráfico 5, a generalidade das denúncias externas rececionadas pela ASF em 2024 foi objeto de arquivamento (liminar e subsequente), situação semelhante à verificada em 2023.

GRÁFICO 5

**TRATAMENTO GLOBAL DAS DENÚNCIAS EXTERNAS RECECIONADAS NA ASF EM 2024 (EM PERCENTAGEM)**





# ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

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