



## Entrevista

**Margarida Corrêa de Aguiar**, presidente da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

# “O setor segurador pode assumir um papel mais determinante no envelhecimento da população”

TEXTO

**RICARDO SANTOS FERREIRA**

Margarida Corrêa de Aguiar termina agora o mandato de seis anos como presidente da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Ao Jornal Económico, faz um balanço do plano estratégico que concretizou, analisa a evolução do mercado e deixa pistas para o futuro.







## Que balanço faz do Plano Estratégico 2020-2024?

O Plano Estratégico 2020-2024 foi um importante instrumento de gestão, que orientou a ação da ASF e constituiu uma bússola para os seus colaboradores e para o mercado. O grau de concretização dos projetos do Plano Estratégico foi de 87%. Destaco as seguintes principais concretizações:

- O reforço da supervisão através de melhorias que se traduzem numa melhor avaliação e gestão de riscos, designada-

mente pelo aperfeiçoamento das matrizes de riscos, pela integração de novos riscos no processo de supervisão (como finanças sustentáveis, alterações climáticas, cibersegurança, digitalização e inteligência artificial), pelo reforço da supervisão comportamental e do governo societário, por alterações nas estruturas internas de funcionamento da supervisão e pelo desenvolvimento, em fase de implementação, do modelo integrado de supervisão.

- O reforço do apoio ao consumidor através da consolidação do novo sistema de tratamento de reclamações, do reforço da transparência na relação comercial entre os operadores e os consumidores, da disponibilização de ferramentas de avaliação de desempenho de produtos financeiros com base em seguros, da dinamização do novo Portal do Consumidor e do investimento na promoção da literacia financeira dos consumidores.

- A implementação de um ambicioso programa de transformação digital, que passou pela melhoria da capacitação digital da ASF, o reforço das infraestruturas de segurança da informação e a construção de novas plataformas digitais - site institucional, portal do consumidor e os sites do Fundo de Garantia Automóvel e do Fundo de Acidentes de Trabalho, o lançamento de novos portais, como o portal dos operadores (para reporte pelas entidades supervisionadas, com funcionalidades e tecnologias que melhoram a eficiência, segurança e usabilidade), o portal dos seguros de saúde (com informação clara e acessível, promovendo a proteção do consumidor) e o observatório dos seguros de saúde. Iniciou-se ainda a construção do portal de estatística da ASF (a lançar no primeiro semestre de 2025) e foram lançadas as bases para a criação do portal do registo (plataforma digital para a submissão

dos processos de fit and proper e cumprimento de outras obrigações de conformidade legal), do portal da poupança de longo prazo para a reforma (com informação clara, acessível e descodificada, de apoio à literacia financeira e proteção do consumidor) e do observatório de poupança de longo prazo para a reforma.

- Uma profunda reorganização interna da ASF, com a criação de novos departamentos, com destaque para o Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos, o Departamento de Comunicação, o Gabinete de Organização e Planeamento e o Gabinete de Controlo Interno, e a criação de estruturas de topo e intermédias de acompanhamento e aconselhamento de matérias multidisciplinares que envolvem temas transversais às áreas core e de suporte à atividade.

Entre os projetos desenvolvidos, gostava de mencionar a proposta de criação de um Fundo Sísmico, entregue ao ministro das Finanças em dezembro de 2024, e a proposta de revisão do Regime do Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel, com maior proteção para vítimas de acidentes, entregue em 2023 ao secretário de Estado das Finanças.

### Como olha para a evolução do setor segurador em Portugal durante este período?

Durante o período de referência, foi enfrentada uma crise pandémica que redundou num cenário de escalada da inflação, com a resposta de política monetária a implicar um aumento rápido das taxas de juro. A ordem mundial foi marcada pelo agravamento das tensões geopolíticas, incluindo a eclosão de um conflito armado em território europeu, conduzindo a importantes riscos de downside com impacto no panorama macroeconómico e dos mercados financeiros.

O setor segurador manteve-se estável no suporte às necessidades da economia e das pessoas. No primeiro caso, destacou-se o crescimento sustentado do negócio Não Vida, transversal às principais linhas de negócio. No apoio às necessidades das pessoas, é de salientar o crescimento dos







## Entrevista

seguros de saúde, contribuindo assim para o incremento da proteção numa área vital. A produção deste ramo foi, em 2024, cerca de 75% superior à produção registada em 2019, ilustrando a forte expansão da capacidade de acesso a cuidados complementares de saúde. Por sua vez, a elevada capilaridade na rede de distribuição dos seguros propicia a proximidade aos agentes económicos, incluindo as famílias.

No caso do ramo Vida, destacam-se as adaptações rápidas que foi necessário fazer a ciclos económicos diferenciados. A reversão do período prolongado de taxas de juro muito baixas veio permitir a retoma da oferta de seguros com garantias de capital e/ou de rendibilidade mínima.

O setor segurador tem registado uma boa vitalidade, com crescimentos de produção acima do crescimento do PIB, consolidando uma posição financeira globalmente resiliente, patente em rácios de solvência acima dos 200%. Nas áreas mais conexas com a economia real, observou-se a manutenção do equilíbrio técnico num quadro de efeitos duradouros da inflação.

Os eventos disruptivos ocorridos ao longo deste período têm também sido aproveitados pelo setor para evoluir: a pandemia veio acelerar os processos de digitalização, enquanto as ameaças cibernéticas crescentes fomentaram o fortalecimento dos sistemas de governação de tecnologias de informação.

As considerações de sustentabilidade têm vindo também a ser crescentemente integradas nas cadeias de valor dos operadores. Por outro lado, é inevitável referir os protection gaps em vários riscos, que persistem como fatores de vulnerabilidade para a economia, para a sociedade e para o sistema financeiro. Vários destes gaps carecem de respostas estruturais, as quais envolvem vários intervenientes. Em particular, o setor segurador deve procurar inovar em soluções de pooling de riscos como resposta a desafios chave como as catástrofes naturais e a longevidade.

Para as evoluções descritas, muito contribuiu o robustecimento do quadro regulatório, designadamente ao nível dos regimes prudenciais e de governação, que vieram reforçar a cultura de gestão baseada no risco e assente na adequação das pessoas que exercem funções nos órgãos de administração, assim como ao nível da conduta de mercado com foco na proteção dos consumidores.

Os valores da transparência e do value-for-money ganharam peso na regulação e supervisão, no sentido da repartição equilibrada de custos e benefícios entre a oferta e a procura.

Em termos globais, a confiança no setor segurador e a sua relevância foram reforçadas.

### **Olhando para a frente, que riscos e oportunidades vê para o setor?**

Os principais desafios do setor estão associados a macrotendências que se têm vindo a adensar. Destacam-se as tensões geopolíticas e económicas, que criam turbulência adicional sobre um quadro marcado por desafios estruturais inescapáveis:

**“A redução da conflitualidade com o cliente deve constituir um objetivo. É atingível através da disponibilização de informação transparente e clara, designadamente sobre custos e alterações de preços e da regularização célere dos sinistros”**

envelhecimento populacional, alterações climáticas, cibersegurança e inovação tecnológica, com especial atenção para a inteligência artificial generativa.

No que se refere ao envelhecimento da população, o setor segurador pode assumir um papel mais determinante, reforçando e adaptando a sua oferta de produtos de seguros e de pensões, com soluções flexíveis e inclusivas no seu custo, quer na poupança e investimento para a reforma, quer no acesso a cuidados de saúde.

A inovação nos produtos disponibilizados e a gestão orientada para a obtenção de resultados coletivos, que respondam às necessidades atuais, são também indispensáveis para a redução de protection gaps em áreas como as catástrofes naturais, enquanto a integração crescente de fatores de sustentabilidade ao longo das cadeias de valor das empresas de seguros lhes permite alinhar o seu negócio com o futuro.

A resiliência operacional digital deve ser incorporada na gestão de riscos e nos planos de continuidade de negócio das entidades. Prevê-se que o setor continue a investir na automação e digitalização, incluindo na inteligência artificial, de modo a reduzir custos operacionais e a melhorar a sua resposta a necessidades específicas dos clientes. Contudo, a aplicação crescente da IA no tratamento de dados pode gerar riscos e prejudicar direitos fundamentais, aspetos vitais para incorporar nos sistemas de governação do setor. Considerações sobre ética e privacidade colocam-se, neste novo contexto, sobre como aceder e como usar informações potencialmente sensíveis.

A redução da conflitualidade com o cliente deve constituir um objetivo. É atingível através da disponibilização de informação transparente e clara, designadamente sobre custos e alterações de preços e da regularização célere dos sinistros. As boas práticas de conduta de mercado devem estar presentes em todas as fases do ciclo comercial.