

PLANO DE ATIVIDADES OVERVIEW

2025

ASF

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

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades | *Overview*

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

PLANO DE ATIVIDADES
OVERVIEW
2025

Lisboa, 2024

ÍNDICE

Siglas e Acrónimos	5
Mensagem da Presidente	7
Plano de Atividades 2025	17
Supervisão Macroprudencial	20
Supervisão Prudencial	21
Supervisão Comportamental	22
Regulação	24
Ação Sancionatória	25
Relações Institucionais	26
Gestão e Organização	27
Sustentabilidade ESG – ambiental, social e do governo das organizações	29
Desafios futuros	31

SIGLAS E ACRÓNIMOS

ARCO	Avaliação de Riscos de Conduta
ASEL	Associação de Supervisores de Seguros Lusófonos
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
BCE	Banco Central Europeu
BCFT	Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo
CNSF	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
Diretiva Solvência II	Diretiva 2009/138/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, relativa ao acesso à atividade de seguros e resseguros e ao seu exercício
DEI	Diversidade, Equidade e Inclusão
EIOPA	Autoridade Europeia de Seguros e Pensões Complementares de Reforma (<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>)
ERP	Sistema Integrado de Gestão Empresarial (<i>Enterprise Resource Planning</i>)
ESG	Ambiental, Social e do Governo das Organizações (<i>Environment, Social and Governance</i>)
ESRB	Comité Europeu do Risco Sistémico (<i>European Systemic Risk Board</i>)
FAT	Fundo de Acidentes de Trabalho
FGA	Fundo de Garantia Automóvel
FMI	Fundo Monetário Internacional
FSAP	<i>Financial Sector Assessment Program</i>
IA	Inteligência Artificial

IAIS	Associação Internacional de Supervisores de Seguros (<i>International Association of Insurance Supervisors</i>)
IFRS	Norma Internacional de Relato Financeiro (<i>International Financial Reporting Standard</i>)
IOPS	Organização Internacional de Supervisores de Pensões (<i>International Organisation of Pension Supervisors</i>)
IPPC	Comité de Seguros e Pensões Privadas (<i>Insurance and Private Pensions Committee</i>)
LPS	Livre Prestação de Serviços
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i>)
ORSA	Autoavaliação do Risco e da Solvência (<i>Own Risk and Solvency Assessment</i>)
MIS	Modelo Integrado de Supervisão
PPR	Plano Poupança Reforma
PRFP	Painel de Riscos dos Fundos de Pensões
PRS	Painel de Riscos do Setor Segurador
QRO	Questionário <i>RiskOutlook</i> Avaliação dos riscos do setor Segurador e do setor dos Fundos de Pensões
REF	Relatório de Estabilidade Financeira do Setor Segurador e dos Fundos de Pensões
Regulamento DORA	Regulamento (UE) 2022/2554 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, relativo à resiliência operacional digital do setor financeiro e que altera os Regulamentos (CE) n.º 1060/2009, (UE) n.º 648/2012, (UE) n.º 600/2014, (UE) n.º 909/2014 e (UE) 2016/1011
RegTech	<i>Regulatory Technology</i>
RH	Recursos Humanos
RPA	<i>Robotic Process Automation</i>
SupTech	<i>Supervisory Technology</i>
TIC	Tecnologias de informação e Comunicação

MENSAGEM DA PRESIDENTE

O Conselho de Administração da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) apresenta o *Overview* do Plano de Atividades de 2025.

Para além das atividades de regulação e supervisão que lhe estão cometidas, a ASF assegura a gestão do Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT) e do Fundo de Garantia Automóvel (FGA) – fundos públicos dotados de personalidade judiciária e de autonomia administrativa e financeira – através de Unidades de Apoio (departamentos) que integram a sua estrutura organizacional, beneficiando os Fundos dos meios e dos recursos da ASF necessários ao cumprimento da missão de ambos.

O Conselho de Administração apresenta autonomamente os planos de atividades de 2025 de ambos os Fundos.

O Plano de Atividades de 2025 da ASF é elaborado num ambiente macroeconómico pautado pela combinação dos seguintes aspetos:

- / início da redução gradual das taxas de juro de referência, pelo Banco Central Europeu (BCE), a partir dos níveis elevados decorrentes da ação monetária convencional, de índole contracionista, tendente à contenção da inflação e à sua estabilização próxima do referencial dos 2%;
- / persistência de múltiplos focos de instabilidade geopolítica, a nível global, com destaque para a continuidade de uma guerra em território europeu, bem como para a tensão no Médio-Oriente.

A combinação destas duas dinâmicas apresenta as seguintes principais consequências observáveis ou potenciais:

- / potenciais riscos de *downside* sobre a atividade económica, com possível densificação de pressões sobre as cadeias de produção e abastecimento, inclusivamente fruto do reforço de medidas comerciais protecionistas;
- / possíveis perturbações sobre a consolidação da trajetória de contenção da inflação, com reflexos sobre o ritmo de compressão das taxas de juro;
- / influência desfavorável sobre o processo de transição sustentável, criando turbulência sobre os esforços de alinhamento gradual com metas estruturais de médio e longo prazo.

O ano de 2024 ficará marcado por um conjunto de atos eleitorais envolvendo um volume histórico de eleitores a nível mundial: eleições para o Parlamento Europeu, Reino Unido, presidenciais nos Estados Unidos da América, por convocação antecipada em França, atos eleitorais na Índia, Irão, Taiwan, entre outros. Estes atos eleitorais acarretam incerteza global sobre os desenvolvimentos subsequentes.

Em sentido positivo, destaca-se a continuidade do desempenho económico nacional acima do desempenho agregado da área do Euro.

Tendo em conta o posicionamento geográfico mais periférico de Portugal, é especialmente importante este desempenho económico num período no qual a *performance* económica da área do Euro vai caindo para a cauda dos desempenhos económicos das economias avançadas.

No mesmo sentido, destaca-se o reforço do posicionamento do perfil de crédito do soberano nacional que, após acumular múltiplas revisões em alta pelas principais agências de notação, já se posiciona no patamar “A”.

No que toca aos mercados financeiros, estes registaram desempenhos positivos ao longo de 2023. Esta caracterização aplica-se em particular aos mercados acionistas, onde os principais índices bolsistas registaram crescimentos anuais na ordem dos 20% e que continuaram a ser reforçados no primeiro trimestre de 2024, para níveis na ordem dos 130% do seu valor médio a cinco anos.

Também no caso dos títulos de rendimento fixo, a evolução das cotações de mercado seguiu a mesma tendência, beneficiando as posições em carteira, por contrapartida de menores rendibilidades disponíveis no caso de aquisição ou reinvestimento de montantes vincendos.

Porém, para este tipo de títulos, o primeiro trimestre de 2024 revelou uma inversão de tendência, com novas subidas das *yields* para títulos de dívida pública e privada.

O quadro descrito reflete-se nos exercícios de projeção económica. A nível nacional, o Produto Interno Bruto real cresceu 2,3% em 2023, materialmente acima do indicador análogo para a área do euro, que cresceu apenas 0,6%, afetado pelas interligações mais densificadas da economia desta zona com os focos de perturbação geopolítica.

Projeta-se que esta tendência relativa persista em 2024. O Banco de Portugal estima um crescimento de 2% da economia nacional para 2024, enquanto a estimativa análoga do Banco Central Europeu para a área do euro aponta para 0,9%.

O mesmo posicionamento relativo de crescimentos económicos é previsto para 2025, com crescimento de 2,3% em Portugal face a 1,4% na área do euro, de acordo com as mesmas fontes.

Relativamente à inflação, os valores são muito próximos. No caso nacional, foi registado 5,3% em 2023, estimando-se uma contração para 2,5% em 2024. Na área do Euro, a percentagem de 5,4% registada em 2023 deverá comprimir também para 2,5% em 2024.

Até ao momento, observamos o mercado segurador nacional a consolidar os seus níveis de solvência em níveis médios acima dos 200%.

Tendo em conta os riscos de *downside* que assolam a economia e os mercados financeiros, esta margem é uma fonte de resiliência importante.

O Plano de Atividades de 2025 é, por conseguinte, elaborado num ambiente macroeconómico que combina movimentos económicos e financeiros positivos com riscos geopolíticos que introduzem incerteza a nível global.

Saliento os seguintes principais desafios estruturais enfrentados pelos setores sob a esfera de supervisão da ASF, os quais têm vindo a ganhar envergadura e complexidade:

- / a transição sustentável - que acarreta importantes exigências de divulgação de informação, bem como de transformação dos modelos de negócio com a incorporação de considerações de sustentabilidade ao longo da cadeia de valor;
- / a transição efetiva para o ambiente contabilístico IFRS 17 - aplicável a contratos de seguros, promovendo um mercado segurador nacional inteiramente alinhado com estes *standards*;

- / a inovação na oferta de produtos de seguros e de produtos financeiros, no sentido do seu alinhamento com riscos de elevada relevância futura, onde são efetivamente necessários.

Estes incluem *protection gaps* relativos a riscos de catástrofe natural, que constituem uma via de entrada de importantes vulnerabilidades para a economia, sociedade e sistema financeiros nacionais, o contributo para o acesso diversificado a cuidados de saúde em idades mais avançadas, num contexto de envelhecimento populacional, bem como a disponibilidade de recursos financeiros após a reforma;

- / a necessidade de aumentar a resiliência operacional digital dos agentes financeiros como resposta a uma maior exposição a incidentes de origem cibernética, decorrente da digitalização da economia e da incorporação de inovação tecnológica na cadeia de valor.

O Plano Estratégico 2020-2024 guiou as atividades da ASF neste quadriénio.

Relembro os quatro pilares de atuação em que o mesmo assenta: 1. Organização interna, eficiência e talento, 2. Relação com as entidades supervisionadas, 3. Regulação e cooperação e 4. Comunicação e informação.

O balanço da implementação do Plano Estratégico no final de 2024 estima-se em 90%, o que realça bem a importância deste instrumento de gestão e o alinhamento dos restantes instrumentos de gestão e a liderança conduzida pelo Conselho de Administração com uma resposta francamente positiva das Equipas da ASF, pese embora as recentes crises e os contextos adversos vividos, que tendo tido origem em realidades exógenas aos setores supervisionados, não deixaram de ter implicações várias, incluindo a necessidade de intervenções regulatórias circunstanciadas da ASF, mas nunca perdendo de vista os desafios estruturais de ambos os setores e os pilares nos quais a estratégia 2020-2024 foi alicerçada.

No próximo ano, 2025, está previsto que a ASF prepare um novo ciclo estratégico, enquadrado na visão que a nova presidência da ASF queira dar a tão importante e necessário exercício.

Para 2025 realço, em relação às áreas da supervisão, proteção do consumidor e regulação, as seguintes atividades a desenvolver ou a reforçar:

Supervisão Macroprudencial

- / participação no exercício *Financial Sector Assessment Program* (FSAP) a realizar pelo FMI ao sistema financeiro português, em articulação com as autoridades de supervisão financeira nacionais;
- / desenvolvimento de iniciativas de transição da regulação à supervisão da resiliência operacional digital, incluindo a avaliação de riscos transversais para o mercado;
- / coordenação da participação nacional no exercício de *stress test* da EIOPA aos fundos de pensões profissionais;
- / implementação de uma moldura de avaliação sistémica de empresas de seguros, a nível individual e do setor, no contexto nacional.

Supervisão Prudencial

- / reforço do processo de supervisão do resseguro;
- / reforço da supervisão das atividades do órgão de administração das empresas;
- / reforço da supervisão dos riscos cibernéticos e da sua governação;
- / consolidação da integração dos riscos de sustentabilidade no exercício de Autoavaliação dos Riscos e da Solvência (ORSA) das empresas de seguros;
- / avaliação das práticas de sustentabilidade no âmbito da governação e estratégia das empresas nos domínios da gestão do risco de investimentos e da subscrição e na política de remunerações;
- / reforço da supervisão do cumprimento dos requisitos de divulgação de informação de sustentabilidade no relatório de gestão das empresas de seguros e grupos de seguros;
- / implementação do Portal do Registo.

Supervisão Comportamental

- / consolidação da supervisão do sistema de governação em matéria de conduta de mercado, com especial incidência nas entidades gestoras de fundos de pensões, bem como reforço da monitorização das condições de funcionamento das comissões de acompanhamento dos fundos de pensões;

- / monitorização da implementação, pelas entidades gestoras de fundos de pensões, da nova norma regulamentar, a aprovar em 2024, relativa aos deveres de informação;
- / desenvolvimento de iniciativas sobre produtos vendidos pelas principais empresas de seguros em LPS;
- / monitorização das medidas implementadas pelo mercado no âmbito da regularização de sinistros, designadamente no seguro de Incêndio e Outros Danos;
- / monitorização da oferta de coberturas de catástrofes naturais;
- / monitorização das medidas implementadas pelo mercado emitidas no âmbito das recomendações da ASF relativas aos avisos de pagamento de prémios de seguros;
- / monitorização das medidas implementadas pelo mercado emitidas pela ASF no âmbito das recomendações da ASF sobre a prevenção de vendas inadequadas;
- / reforço da supervisão da distribuição de seguros de proteção ao crédito;
- / implementação de modelo de avaliação do risco de distribuição digital pelos mediadores.

Apoio e Proteção do Consumidor

- / consolidação do programa de melhoria da qualidade da regulação e supervisão dos seguros de saúde;
- / desenvolvimento de um Portal da Poupança de Longo Prazo para a Reforma e de um Observatório da Poupança de Longo Prazo para a Reforma;
- / definição de um processo de análise às condições de acesso ao mercado de seguros;
- / descentralização territorial no apoio ao consumidor.

Regulação

- / elaboração do anteprojeto de transposição da Diretiva que revê a Diretiva Solvência II;

- / estudos relativos a modelos institucionais e técnicos de recuperação e resolução e elaboração de um anteprojeto de transposição da Diretiva que estabelece um quadro para a recuperação e resolução das empresas de seguros e de resseguros;
- / desenvolvimento de estudos de suporte a iniciativas regulatórias relativas ao uso de sistemas de inteligência artificial (IA) nos setores supervisionados;
- / implementação do Portal de Iniciativas Regulatórias;
- / apoio técnico no processo legislativo de transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva que respeita aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância.

Realço, ainda, os desafios futuros com os quais a ASF está comprometida em dar resposta, considerando as suas diversas origens:

Modelo Integrado de Supervisão

- / Tem como propósito essencial a implementação na ASF de um modelo de supervisão que permita obter uma visão holística dos riscos por operador, com recurso a novas tecnologias assentes na gestão de dados, sendo que 2025 exigirá esforços particularmente relevantes ao nível da capacitação tecnológica, depois de em 2024 ficar estabilizado e operacionalizado o desenho organizativo e funcional deste novo modelo de supervisão.

Programa de Transformação Digital

- / Tem como objetivo alinhar a tecnologia, a governação e a capacitação com a necessidade de dotar a ASF de infraestruturas que respondam aos desafios das áreas de *core* e proporcionem aos colaboradores da ASF soluções tecnológicas mais produtivas e introduzir consistência nas suas políticas de modernização, funcionando como um braço forte de sustentação do desempenho da missão da ASF e da qualidade com que o faz.

Finanças Sustentáveis

- / Através da estrutura interna criada para a temática específica das finanças sustentáveis, a ASF visa reforçar o conhecimento nesta área para apoiar transversalmente objetivos de regulação e supervisão e assegurar uma melhor capacidade de resposta aos desafios exigentes que estão no terreno.

Resiliência Operacional Digital

- / Através da estrutura interna criada para a temática específica do *cyber risk*, a ASF visa reforçar o conhecimento nesta área para apoiar transversalmente objetivos de regulação e supervisão e assegurar uma melhor capacidade de resposta para o desafio que merece um destaque especial, a entrada em vigor do Regulamento DORA no início de 2025.

Protection Gaps decorrentes de catástrofes naturais

- / A ASF vai aprofundar o conhecimento desta área, através de estudos de caracterização da cobertura seguradora face a riscos catastróficos, incluindo o risco sísmico, tendo em vista contribuir para a redução dos *protection gaps* que lhe estão associados no mercado nacional, atuando do lado da oferta e do lado da procura.

Diversidade, Equidade e Inclusão

- / A intervenção da ASF será no sentido de acompanhar o mercado com vista a prevenir práticas consideradas discriminatórias do consumidor de seguros, designadamente em razão da deficiência ou do risco agravado de saúde, da etnia, do género e da idade.

A ASF irá ter em produção, a partir de janeiro 2025, um novo *Enterprise Resource Planning* (ERP), cuja implementação foi desenvolvida ao longo de 2024, transformação que se revelou vital para melhorar os processos contabilísticos, financeiros e orçamentais, transversais às atividades de suporte, melhoria esta obtida em automação, celeridade, fiabilidade, integração, operacionalidade, produtividade, rigor e segurança, com a obtenção de ganhos de eficiência e eficácia muito relevantes.

O Conselho de Administração prosseguirá com o investimento em políticas de sustentabilidade, envolvendo matérias de governação, responsabilidade social e responsabilidade ambiental.

E reforçará o foco na gestão das pessoas, sendo seu objetivo consolidar propostas de valor enquanto entidade empregadora, como forma de garantir a identificação, atração, retenção e desenvolvimento de talento.

O Conselho de Administração volta a sublinhar a necessidade de concretização do aumento extraordinário de recursos humanos da ASF que foi apresentado em 2022 e 2023, consciente de que são óbvios os benefícios deste reforço para o fortalecimento dos setores supervisionados, incluindo, muito em particular, a proteção do consumidor.

O acréscimo de competências e responsabilidades atribuídas à ASF na última década, os novos riscos emergentes, a maior integração da regulação europeia e o alargamento da sua aplicação, entre outras realidades, não deixam dúvidas sobre a necessidade daquele reforço, de modo a garantir que a ASF tem capacidade efetiva de responder às exigentes funções de regulação e supervisão.

E porque justamente as pessoas são o nosso principal recurso, termino com uma mensagem de gratidão e de reconhecimento aos nossos Colaboradores pela dedicação e profissionalismo que colocam no trabalho que realizam.

Os Colaboradores da ASF são o garante da confiança que o Conselho de Administração deposita na concretização bem-sucedida dos seus planos de atividades.




Margarida Corrêa de Aguiar

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

PLANO DE ATIVIDADES 2025







Apresentam-se nas páginas seguintes os “Resumo das Atividades Principais” para cada uma das seguintes atividades:

- / Supervisão Macroprudencial;
- / Supervisão Prudencial;
- / Supervisão Comportamental;
- / Regulação;
- / Ação Sancionatória;
- / Relações Institucionais;
- / Gestão e Organização;
- / Sustentabilidade Ambiental, Social e do Governo das Organizações (ESG);
- / Desafios futuros.

SUPERVISÃO MACROPRUDENCIAL

⋮ Em progresso

▶ A iniciar em 2025

Publicações na área de riscos e estabilidade financeira (PRS, PRFP, REF, QRO)	⋮
Publicação do Relatório Anual do Setor Segurador e dos Fundos de Pensões relativo ao ano 2024, consolidando as adaptações decorrentes da entrada em vigor do novo regime contabilístico para o setor segurador (IFRS 17)	⋮
Publicação da terceira edição do Relatório Anual de Exposição ao Risco Climático, incorporando melhorias e inovações face às edições anteriores	⋮
Alteração do formato de divulgação dos Painéis de Risco do Setor Segurador PRS) e do Setor dos Fundos de Pensões (PRFP), privilegiando uma apresentação dinâmica e <i>web-based</i>	▶
Participação no exercício <i>Financial Sector Assessment Program</i> (FSAP) a realizar pelo FMI ao sistema financeiro português, em articulação com outras autoridades nacionais	▶
Desenvolvimento de iniciativas de transição da regulação à supervisão da resiliência operacional digital, incluindo a avaliação de riscos transversais para o mercado	▶
Condução de estudos técnicos no âmbito dos riscos de catástrofes naturais, incluindo o mapeamento geográfico de exposições e vulnerabilidades, estimação do <i>protection gap</i> de cobertura seguradora e elaboração de proposta de recolha sistemática de informação com vista à construção de uma base de dados de eventos de perdas	⋮
Coordenação da participação nacional no exercício de <i>stress test</i> da EIOPA, em 2025, ao setor dos fundos de pensões profissionais	▶
Implementação de uma moldura de avaliação sistémica de empresas de seguros, a nível individual, e do setor segurador, no contexto nacional	▶

SUPERVISÃO PRUDENCIAL

⋮ Em progresso

▶ A iniciar em 2025

EMPRESAS DE SEGUROS

Adaptação do processo de supervisão e reforço do processo de *enforcement* contabilístico, na sequência da recente entrada em vigor da IFRS 17 ⋮

Reforço do processo de supervisão dos mecanismos de gestão ativo-passivo e do risco de liquidez ⋮

Reforço do processo de supervisão do resseguro ▶

Reforço da supervisão dos sistemas de governação das empresas de seguros, incluindo das atividades do órgão de administração e das políticas de remuneração ⋮

Reforço da supervisão dos riscos cibernéticos e da sua governação ▶

Monitorização da integração dos riscos em matéria de sustentabilidade na governação e estratégia das empresas de seguros, com enfoque no exercício de Autoavaliação do Risco e da Solvência (ORSA), nos domínios da gestão do risco de investimentos e da subscrição e na política de remunerações e nos requisitos de divulgação ▶

ENTIDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES E FUNDOS DE PENSÕES

Reforço do processo de supervisão dos riscos de sustentabilidade na governação das entidades gestoras ⋮

Reforço da supervisão dos riscos cibernéticos e da sua governação ▶

Consolidação da supervisão das entidades gestoras de fundos de pensões na área da governação ⋮

Revisão da matriz de identificação dos riscos na área dos fundos de pensões ▶

PORTAL DO REGISTO

Lançamento do Portal do Registo ⋮

SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

⋮ Em progresso

▶ A iniciar em 2025

EMPRESAS DE SEGUROS E ENTIDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES

Consolidação da supervisão do sistema de governação em matéria de conduta de mercado	⋮
Reforço da supervisão do cumprimento dos requisitos associados às finanças sustentáveis	⋮
Monitorização dos modelos de negócio utilizados pelos operadores, numa ótica de <i>value for money</i>	⋮
Consolidação do programa de melhoria da qualidade da regulação e da eficácia da supervisão nos seguros de saúde	⋮
Monitorização das medidas implementadas pelo mercado no âmbito da informação a prestar em caso de alterações contratuais, em especial da alteração do prémio, nos avisos de pagamento	▶
Monitorização das medidas implementadas pelo mercado no âmbito da regularização de sinistros, designadamente no seguro de Incêndio e Outros Danos, com vista à redução dos prazos máximos praticados, bem como da oferta de coberturas de catástrofes naturais, neste ramo	▶
Monitorização das medidas implementadas no âmbito da aplicação da regulamentação que consagra o direito ao esquecimento a pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência	▶
Supervisão da implementação da norma regulamentar que altera e substitui a atual Norma Regulamentar n.º 4/2009-R, de 19 de março, relativa à parte uniforme geral das condições gerais das apólices de seguros obrigatórios de responsabilidade civil	▶
Desenvolvimento de iniciativas sobre produtos vendidos pelas principais empresas de seguros em Livre Prestação de Serviços (LPS)	▶
Reforço da monitorização das condições de funcionamento das comissões de acompanhamento dos fundos de pensões	⋮
Monitorização da implementação, pelas entidades gestoras de fundos de pensões, da nova norma regulamentar, a aprovar em 2024, relativa aos deveres de informação	▶
Incorporação na ferramenta de Avaliação de Riscos de Conduta (ARCO) de novos indicadores referentes aos riscos cibernéticos, à comercialização à distância e à sustentabilidade	▶

⋮ Em progresso

▶ A iniciar em 2025

MEDIAÇÃO E NOVOS CANAIS

Realização de novas ações de supervisão *on-site*, em áreas geográficas específicas ▶

Acompanhamento das recomendações emitidas sobre a prevenção de vendas inadequadas e reforço da supervisão da distribuição de seguros associados ao crédito a bens ou serviços ▶

Realização de análise setorial sobre as estruturas mais complexas de distribuição de seguros, bem como acompanhamento da disponibilização pelos mediadores de Livro de Reclamações em suporte físico e eletrónico ⋮

Implementação de modelo de avaliação do risco de distribuição digital pelos mediadores ▶

LITERACIA FINANCEIRA

Incorporação no Portal do Consumidor de novos conteúdos e funcionalidades e produção de materiais para os restantes canais e desenvolvimento de campanhas de informação e sensibilização para as plataformas digitais da ASF ⋮

Criação de um Portal da Poupança de Longo Prazo para a Reforma e de um Observatório da Poupança de Longo Prazo para a Reforma ▶

Desenvolvimento e divulgação de materiais informativos e pedagógicos sobre poupança de longo prazo e sobre produtos financeiros com características de sustentabilidade ⋮

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Definição de um processo de análise às condições de acesso ao mercado de seguros, com vista a garantir um tratamento equitativo e de inclusão de minorias e públicos mais vulneráveis ▶

Consolidação das melhorias efetuadas nos procedimentos adotados no tratamento das reclamações apresentadas via Livro de Reclamações ⋮

Disponibilização de uma nova ferramenta de divulgação de comissões e rendibilidades no âmbito dos PPR ⋮

Descentralização territorial no apoio aos consumidores ▶

REGULAÇÃO

⋯ Em progresso


▶ A iniciar em 2025

Elaboração de anteprojeto de transposição da Diretiva que revê a Diretiva Solvência II	▶
Elaboração de anteprojeto de transposição da Diretiva que estabelece um quadro para a recuperação e resolução das empresas de seguros e de resseguros	⋯
Participação no processo de elaboração dos projetos de normas técnicas de regulamentação, de execução e orientações pela EIOPA decorrentes da Diretiva que revê a Diretiva Solvência II e da Diretiva que estabelece um quadro para a recuperação e resolução das empresas de seguros e de resseguros	⋯
Participação no processo de elaboração do anteprojeto de diploma de transposição da Diretiva que altera a Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância	⋯
Apoio técnico ao processo legislativo referente ao enquadramento do sistema de cobertura do risco de fenómenos sísmicos	⋯
Apoio técnico no âmbito dos restantes projetos legislativos em curso	⋯
Finalização do processo regulamentar que consagra o direito ao esquecimento a pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência	⋯
Desenvolvimento de estudos de suporte a uma iniciativa regulatória relativa ao uso de sistemas de inteligência artificial (IA) nos setores supervisionados pela ASF	▶
Execução do plano anual regulamentar e de <i>soft law</i>	▶
Implementação do Portal de Iniciativas Regulatórias	▶


AÇÃO SANCIONATÓRIA

 Em progresso

 A iniciar em 2025

Promover o recurso a procedimentos de natureza sancionatória e não sancionatória, previstos na lei, mais céleres e simplificados para regularizar e sancionar o incumprimento das normas da atividade seguradora, de fundos de pensões e de distribuição de seguros 

Recuperar as pendências dos processos de contraordenação ainda não concluídos em fase administrativa 

Melhorar e intensificar os procedimentos de supervisão existentes, instaurando os competentes processos sancionatórios que se imponham em matéria de prevenção e combate do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (BCFT) 

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

⋯ Em progresso

▶ A iniciar em 2025

COOPERAÇÃO NACIONAL

Apoio técnico ao Governo e exercício de funções de consulta à Assembleia da República e ao Governo ⋯

Participação ativa no Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) ⋯

Participação na Comissão de Coordenação das Políticas de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo ⋯

COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

Celebração de protocolos de cooperação com autoridades de supervisão congéneres de países terceiros ⋯

Participação ativa na Associação de Supervisores de Seguros Lusófonos (ASEL) ⋯

Gestão e coordenação dos protocolos de cooperação bilaterais assinados entre a ASF e os países e território de língua oficial portuguesa ⋯

RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Participação da ASF nos trabalhos da EIOPA ⋯

Participação da ASF nos trabalhos do ESRB ⋯

Representação da ASF na IAIS ⋯

Representação da ASF no Comité de Seguros e Pensões Privadas (IPPC) da OCDE ⋯

Representação da ASF na Organização Internacional de Supervisores de Pensões (IOPS) ⋯

GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

⋮ Em progresso

▶ A iniciar em 2025

PESSOAS

Implementação do sistema integrado de desenvolvimento de Recursos Humanos (RH)	⋮
Criação do novo <i>dashboard</i> de RH	▶
Desenvolvimento da Academia ASF, potenciado pela implementação de um <i>Learning Management System</i> , com foco na qualificação e requalificação das competências dos colaboradores	⋮
Estudo de avaliação de funções e posicionamento salarial dos colaboradores da ASF	▶
Diagnóstico de cultura organizacional da ASF por forma a envolver os colaboradores nas iniciativas futuras de RH	▶






SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E SEGURANÇA

Aquisição de um novo sistema de informação para a Unidade de Apoio ao Fundo de Garantia Automóvel (UAFGA)	⋮
Portal do Registo	⋮
Portal de Iniciativas Regulatórias	⋮
Automatização de Tarefas e Procedimentos (<i>Robotic Process Automation</i> – RPA)	⋮
Portal da Estatística - fase 2	▶
Acesso ao Registo Central de Seguros de Vida	▶
Programa de Segurança da Informação	⋮
PESI – Plano Estratégico de Sistemas de Informação	▶
Renovação de equipamentos da infraestrutura informática	⋮
Auditoria externa aos Sistemas de Informação	⋮

 Em progresso

 A iniciar em 2025

COMUNICAÇÃO

Desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades nos <i>sites</i> sob responsabilidade da ASF que facilitem a pesquisa de conteúdos e melhorem a experiência dos utilizadores	
Organização de iniciativas envolvendo os <i>stakeholders</i> da ASF que promovam a reflexão sobre temas de relevância e com atualidade para os seguros e os fundos de pensões	
Implementação de ferramentas de gestão e planeamento que permitam a divulgação de conteúdos relevantes para o mercado em tempo oportuno	
Organização de iniciativas internas que promovam o envolvimento dos colaboradores da ASF nos objetivos a concretizar pela organização	
Realização de campanha de informação sobre a importância do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel	

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E DO GOVERNO DAS ORGANIZAÇÕES (ESG)

 Em progresso

 A iniciar em 2025

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Programa integrado de desenvolvimento sustentável 

Programa plurianual de descarbonização 

Plano de comunicação e sensibilização interna 

Comité de Sustentabilidade 

SOCIAL

Programa de Impacto Social 

Prémio Investigação ASF 

Valorização do Capital Humano 

GOVERNAÇÃO

Programa de formação e comunicação em ética e integridade 

Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas 

Sistema de controlo interno, gestão do risco e de conformidade 

DESAFIOS FUTUROS





Transformação Digital

A ASF considera a transformação digital como um imperativo e uma oportunidade para desenvolver conhecimento e inovação, por forma a aumentar a eficácia das atividades de supervisão e regulação, e reforçar a confiança dos consumidores e do público em geral nos setores segurador e dos fundos de pensões.

Dando sequência ao esforço de modernização e transformação em curso, o Programa de Transformação Digital da ASF para o triénio 2024-2026, tem como objetivo dar continuidade às atividades e desafios da ASF e alinhá-los com os desenvolvimentos em termos de tecnologia, modelos de organização, formação, cultura e capacitação e iniciativas de transformação.

O Programa de Transformação Digital assenta em cinco eixos:

Eixo 1 - Gestão e Produção de Informação

Tem como objetivo o aperfeiçoamento do modelo de governação de dados, a melhoria da capacidade de tratamento de informação, a redução dos tempos de preparação e produção desta, por via de ferramentas de gestão modernas e do aumento do grau de automatização, assim como a melhoria da segurança de informação.

Eixo 2 - Inovação

A *SupTech* e *RegTech*, enquanto aplicação da tecnologia ao processo de supervisão e regulação, apresentam um vasto conjunto de oportunidades para a inovação, incluindo a utilização de ferramentas de IA. Embora sendo prioritárias as áreas de supervisão e regulação, pretende-se também que as iniciativas de inovação se estendam às áreas de suporte, tornando-as acessíveis a todos os colaboradores como uma solução *standard* do posto de trabalho.

Eixo 3 - Reforço da Comunicação

Este eixo está orientado para a melhoria da comunicação, interna e externa, com os vários *stakeholders* da ASF. Foi reforçado com a disponibilização dos novos *sites* corporativos, que apresentam uma nova imagem, melhor usabilidade e novas funcionalidades e que permitem reforçar e melhorar a qualidade da informação prestada. O Portal do Registo permitirá simplificar e digitalizar a relação com as entidades supervisionadas numa única plataforma.

A segunda fase do Portal de Estatística vai disponibilizar informação estatística sobre o setor dos seguros, o setor dos fundos de pensões e o conjunto de atividades económicas relacionadas, a montante e a jusante, destas indústrias.

Eixo 4 - Capacitação dos Recursos Humanos

Em 2025 a implementação da nova ferramenta de gestão integrada de RH permitirá uma melhoria significativa na gestão e desenvolvimento do capital humano da ASF. A conclusão da implementação do ERP trará ganhos significativos em termos de eficiência e eficácia. Será também uma prioridade, em 2025, continuar a desenvolver e capacitar os recursos humanos através de programas de formação contínuos, especializados e aceleradores da adoção de novas soluções. Reforçar a familiarização e utilização de ferramentas analíticas e de gestão de dados, assim como a organização de campanhas de sensibilização para as questões da segurança da informação e dos riscos cibernéticos será também uma prioridade.

Eixo 5 - Modernização das Infraestruturas Tecnológicas

Visa a atualização e a renovação da infraestrutura tecnológica de suporte aos sistemas de informação da ASF, atuando como um eixo transversal aos anteriores. As iniciativas a desenvolver neste eixo visam capacitar a ASF com infraestruturas tecnológicas adequadas às necessidades dos diferentes projetos a implementar no âmbito da transformação digital e que sejam, concomitantemente, modernas, eficientes e seguras.

Espera-se que o Programa de Transformação Digital tenha impacto transversal nas atividades da ASF e, em particular, na supervisão e regulação. O objetivo será melhorar as capacidades de cumprimento da missão atribuída à ASF, através do incremento da capacidade de obter e analisar informação tempestiva, de qualidade, governada e integrada e da capacitação dos seus recursos humanos.

Modelo Integrado de Supervisão (MIS)

O projeto de implementação de um Modelo Integrado de Supervisão (MIS) na ASF, integrante do Plano estratégico 2020-2024, teve início em 2021 com a realização de um diagnóstico interno, baseado no levantamento de processos e indicadores nos vários domínios da supervisão. O projeto evoluiu, em 2022 e 2023, para a fase de desenho conceptual do modelo de supervisão a implementar na ASF, tendo o seu sucesso permitido que em 2024 se iniciasse a sua implementação.

O MIS tem como propósito essencial a implementação de um modelo de supervisão que permita, a partir do recurso a novos processos e tecnologias e tendo por base uma abordagem mais centrada nos dados, obter uma visão holística dos riscos dos operadores supervisionados, considerando as atividades de supervisão da responsabilidade da ASF, nomeadamente a prudencial, a comportamental e, numa vertente sistémica, a macroprudencial, complementadas, a montante, com a vertente da política regulatória e, a jusante, com a ação sancionatória.

Neste sentido, o MIS assenta numa componente de integração de procedimentos de troca de informação e de partilha de conhecimento devidamente formalizados e calendarizados entre as Unidades Orgânicas relevantes e, simultaneamente, numa vertente tecnológica que apoiará de forma mais eficiente as ações de supervisão e que contribuirá para o aperfeiçoamento da avaliação global dos riscos dos operadores supervisionados. Ambas as componentes fomentarão a otimização do planeamento das ações de supervisão em função da sua natureza, dimensão e complexidade.

No decorrer do ano de 2024, a implementação do MIS centrou-se essencialmente na estabilização e operacionalização do desenho organizativo e funcional do “novo” modelo de supervisão. Foram igualmente dados passos importantes na componente tecnológica do futuro modelo, nomeadamente com o início dos trabalhos de capacitação tecnológica e a implementação de uma nova arquitetura de gestão de informação do MIS.

Neste sentido, o ano de 2025 exigirá esforços particularmente relevantes ao nível da capacitação tecnológica da ASF com vista à implementação do MIS. Esse esforço terá também reflexos e impacto em termos de recursos humanos, bem como de meios técnicos e financeiros da ASF.

Finanças Sustentáveis

A integração de fatores ESG tendo em vista, entre outros aspetos, o reforço da resiliência face às alterações climáticas e a afetação de recursos financeiros à transição para economias e sociedades hipocarbónicas, sustentáveis e eficientes, constitui um desafio incontornável para o setor segurador e para o setor dos fundos de pensões. Os impactos refletem-se ao longo das respetivas cadeias de valor desde a gestão estratégica aos sistemas de governação e, em particular, a gestão de riscos na conceção e comercialização de produtos financeiros, bem como nas divulgações de sustentabilidade a efetuar junto de investidores, consumidores e outros *stakeholders*.

Fruto da importância destas matérias e da envergadura do desafio, a ASF tem vindo a reforçar consistentemente a sua intervenção neste domínio. Nesse sentido, foi criada uma estrutura interna específica para a temática das finanças sustentáveis. O plano de ação plurianual concebido para o horizonte 2023 – 2025, agrega competências regulatórias, de supervisão comportamental e prudencial, bem como de análise de riscos.

Beneficiando da estrutura de contacto criada, por iniciativa da ASF, no CNSF, as finanças sustentáveis fazem parte das interações regulares entre os supervisores financeiros a nível nacional.

A ASF intervém nesta temática através de diversas iniciativas, com destaque para:

- i. Continuidade no alinhamento da realidade nacional nos setores supervisionados com as melhores práticas a nível europeu e internacional. Para esse efeito, a ASF participa nos principais exercícios, grupos de trabalho¹ e fóruns europeus relativos às finanças sustentáveis, quer do foro prudencial quer de conduta de mercado. Em termos de exercícios em curso, assinalam-se a iniciativa da Comissão Europeia *One-Off Fit-for-55 Climate Scenario Analysis* e a averiguação técnica de possíveis diferenciais de risco nas exposições e atividades do setor segurador europeu com base em considerações climáticas e sociais, no âmbito do mandato, dirigido à EIOPA no decurso da revisão da moldura prudencial aplicável ao setor segurador – Solvência II.
- ii. Monitorização dos desenvolvimentos do quadro legal relativo às finanças sustentáveis. A ASF acompanha e participa na elaboração e revisão de instrumentos regulatórios europeus e nacionais, através da participação em grupos de trabalho, aconselhamento técnico no âmbito da negociação e revisão de elementos regulatórios e elaboração de instrumentos de *soft law*.

¹ Em particular ao nível da EIOPA, da IAIS, do ESRB na vertente europeia, e do Grupo Técnico de Reflexão para o Financiamento Sustentável e do CNSF a nível nacional.

- iii. Preparação do Relatório Anual de Exposição ao Risco Climático dos setores segurador e de fundos de pensões previsto na Lei de Bases do Clima. Neste projeto anual, preparado e divulgado pela primeira vez em 2023, a ASF diagnostica e quantifica as exposições dos setores supervisionados aos riscos climáticos, e densifica o seu histórico evolutivo, recorrendo a técnicas, indicadores e métricas que reflitam os desenvolvimentos científicos sobre esta temática a nível global, bem como a sua interação com o setor financeiro.
- iv. Supervisão do cumprimento dos requisitos associados às finanças sustentáveis. Em particular, quanto à integração dos riscos de sustentabilidade na governação das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões, bem como o cumprimento dos deveres de divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros a nível do produto e a nível da entidade, designadamente, informação sobre os riscos em matéria de sustentabilidade, impactos negativos para a sustentabilidade, promoção de características ambientais ou sociais e investimentos sustentáveis.
- v. O reforço da proteção dos consumidores, em matéria de sustentabilidade, também por via da sua literacia financeira. A ASF continuará a produzir e publicar elementos que promovem a literacia financeira dos consumidores nesta matéria, em particular, através da divulgação de materiais que traduzam os principais aspetos de sustentabilidade a ter em conta na contratação de um produto financeiro comercializado por entidades supervisionadas pela ASF.
- vi. O desenvolvimento contínuo e a disseminação interna do *know-how* jurídico, prudencial e de análise de riscos. A permanente evolução de competências dos colaboradores da ASF é indispensável para assegurar as respostas aos desafios de um tema tão dinâmico e complexo como é o caso das finanças sustentáveis. Referem-se vertentes como a mensuração da exposição aos riscos climáticos de transição e aos riscos climáticos físicos, a prevenção de práticas de ecobranqueamento e a preparação para as diversas frentes de desenvolvimentos regulatórios, com destaque para o âmbito do relato de sustentabilidade².

² *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*: Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022; e *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*: Regulamento Delegado (UE) 2023/2772 da Comissão, de 31 de julho de 2023.

Resiliência Operacional Digital

A aplicação do Regulamento DORA irá requerer, por parte da ASF, um esforço adicional, no que respeita ao processo de adaptação que tem vindo a ser executado desde a entrada em vigor daquele diploma.

Com efeito, ao longo dos anos 2023 e 2024, a ASF participou ativamente nos trabalhos de regulamentação que decorreram ao nível europeu e que se traduziram na elaboração de instrumentos regulatórios, nomeadamente, normas técnicas de regulamentação, normas técnicas de execução e orientações, com vista à operacionalização do Regulamento DORA, bem como nos trabalhos legislativos de implementação do referido regulamento a nível nacional.

Também durante este período, foram empreendidas iniciativas, quer ao nível nacional, quer ao nível europeu, que visaram a preparação das autoridades e das entidades financeiras para este novo quadro regulatório. Destaque-se, por exemplo, a elaboração da norma regulamentar relativa à notificação de incidentes de carácter severo relacionados com as TIC e da norma regulamentar relativa segurança e governação das TIC e subcontratação a prestadores de serviços de computação em nuvem no âmbito da gestão de fundos de pensões, bem como o exercício de recolha de informação sobre os acordos de prestação de serviços de TIC que apoiem funções críticas ou importantes conduzido pelas Autoridades Europeias de Supervisão em colaboração com as autoridades nacionais competentes. Através do cumprimento dos requisitos regulamentares nacionais, as entidades abrangidas pelo Regulamento DORA estarão mais capacitadas para assegurar igualmente a conformidade com este diploma, aplicável a partir de 17 de janeiro de 2025.

Com a aplicação plena dos requisitos que enformam o quadro regulatório sobre resiliência digital operacional, colocam-se à ASF desafios acrescidos, sobretudo do ponto de vista da supervisão, tanto ao nível de cada operador, sendo necessário assegurar a boa compreensão dos requisitos aplicáveis, mas também de um ponto de vista transversal, com vista a assegurar a resiliência dos subsectores financeiros supervisionados por esta Autoridade.

Em concreto, e considerando a elevada dependência de prestadores de serviços externos para a execução de funções críticas ou importantes por parte das entidades supervisionadas, a gestão dos riscos associados a terceiros irá requerer, da parte da ASF, o desenvolvimento de mecanismos eficazes para os monitorizar.

Protection Gaps decorrentes de catástrofes naturais

No âmbito segurador, o *protection gap* pode ser definido como a diferença entre o potencial (economicamente ótimo) de cobertura das pessoas, atividades e patrimónios através de seguros, e a dimensão da cobertura efetivamente contratada. De forma simplificada, esse *gap* pode ser quantificado a partir da diferença entre as perdas totais registadas, decorrentes de um determinado evento, e a parte dessas perdas cobertas por seguros.

A nível mundial, as causas para a existência de *protection gaps* podem variar significativamente, refletindo, desde logo, os diferentes estágios de desenvolvimento económico entre países, mas também diferenças institucionais, sociais ou culturais.

As razões subjacentes para a existência de *protection gaps* podem encontrar-se por insuficiências do lado da oferta – *i.e.*, insuficiente disponibilidade ou profundidade de produtos de seguros no mercado, derivado de dificuldades de estimação dos riscos, falta de informação, insuficiente capacidade disponível, incompletude do quadro regulatório, entre outros – e/ou do lado da procura – *i.e.*, insuficiente subscrição de seguros, derivado de custo inoportável, menor perceção da sua utilidade, iliteracia financeira, vieses comportamentais, falta de confiança no mercado, entre outros.

A existência de lacunas de proteção em riscos de natureza sistémica³ pode expor os segurados com coberturas subdimensionadas e as pessoas e agentes económicos que não possuem seguros ou mecanismos de proteção equivalentes, a repercussões económicas e sociais potencialmente severas. Os impactos diretos daí decorrentes podem gerar externalidades negativas substanciais, propagando-se muito para além do grupo diretamente afetado.

Uma das principais áreas onde a problemática do *protection gap* se coloca diz respeito aos riscos de catástrofes naturais que, pela sua severidade potencial, podem assumir natureza sistémica. A ocorrência de catástrofes naturais, onde se incluem eventos de natureza geofísica (sismos, *tsunamis*, atividade vulcânica), meteorológica (tempestades), hidrológica (inundações) e climatológica (ondas de calor, secas, incêndios), pode resultar em perdas avultadas ao nível de património e infraestruturas, vidas humanas e disrupção de atividades económicas.

A nível europeu, registam-se algumas iniciativas de relevo em matéria de avaliação dos *protection gaps* para riscos de catástrofes naturais. Destaca-se, designadamente,

³ O risco sistémico pode ser definido como um risco de perturbação dos serviços financeiros que é (i) causado por uma falha da totalidade ou de partes do sistema financeiro; e (ii) que tem o potencial de ter consequências negativas graves para a economia real.

a publicação, no final de 2022, do *Dashboard* da EIOPA sobre *protection gaps* na área dos riscos de catástrofes naturais,⁴ que apresenta uma análise transversal, para os vários países da UE, de indicadores de mensuração do *protection gap*, em bases histórica e prospetiva, para um conjunto de riscos relevantes.

Neste contexto, a ASF tem vindo a desenvolver estudos de caracterização da cobertura seguradora face a riscos de catástrofes naturais, com especial enfoque no risco sísmico, dadas as vulnerabilidades geológicas significativas do território de Portugal, agravadas pela elevada concentração de património e de população em zonas classificadas como de risco mais elevado, assim como pelo seu potencial de contágio ao sistema financeiro.

Em 2025, a ASF pretende dar continuidade a estes estudos, alargando, de forma progressiva, o seu âmbito a outros riscos. Além da caracterização e mapeamento dos riscos e da cobertura seguradora disponível, pretende-se mensurar o correspondente *protection gap* e refletir sobre medidas – não só restritas ao âmbito do setor segurador, mas também ao nível de políticas públicas – que possam contribuir para a redução desses *protection gaps*, atuando do lado da oferta e/ou da procura, tendo em conta o diagnóstico sobre as barreiras existentes ao crescimento desse tipo de seguros, assim como a avaliação sobre o grau de risco sistémico subjacente.

⁴ Sem prejuízo da importância desta ferramenta, deve, contudo, notar-se a existência de algumas limitações, decorrentes, entre outros fatores, da existência de *data gaps* ainda significativos.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)

Os princípios e práticas relevantes associados à temática da Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) incluem preocupações sociais e organizacionais que se consubstanciam numa sociedade mais justa e inclusiva e que estão presentes nas preocupações das autoridades de supervisão, investidores e consumidores, de seguros e de fundos de pensões.

No quadro dos trabalhos que têm vindo a ser acompanhados pela ASF no âmbito da EIOPA, foi identificada a necessidade de serem estabelecidas definições claras e convergentes a nível europeu sobre este tema, com vista a garantir um tratamento adequado e justo dos consumidores que se encontram em situações de vulnerabilidade.

Este é o caso da definição de “consumidor vulnerável” que não sendo consensual, congrega, todavia, alguns fatores que devem ser considerados na sua definição:

- / Características inerentes aos consumidores (por exemplo, referentes às suas origens e/ou a baixos níveis de rendimentos), que embora possam incluir situações de natureza transitória, relacionam-se principalmente com características pessoais dos consumidores e não com fatores externos, de que é exemplo a imigração;
- / Situação presente / circunstâncias atuais do consumidor;
- / Conjugação das características inerentes aos consumidores e da sua situação presente ou circunstâncias atuais.

Com este enquadramento considera-se que os consumidores mais jovens podem ser mais propensos a alterações bruscas nos rendimentos ou mais vulneráveis devido a uma menor familiaridade com produtos e serviços financeiros, enquanto os mais idosos podem estar mais vulneráveis em virtude de escassa literacia digital. Também os consumidores com rendimentos mais baixos devem ser considerados vulneráveis, nos aspetos mais relacionados com a digitalização, pois não têm um acesso fácil a tecnologia que lhes permita consultar a informação e/ou efetuar determinadas operações.

Em 2025, a intervenção da ASF, em sede de conduta de mercado e no âmbito do tema DEI, contempla o acompanhamento do mercado com vista a prevenir procedimentos que possam originar eventuais práticas consideradas discriminatórias do consumidor de seguros, designadamente em razão de deficiência ou do risco agravado de saúde, da etnia, do género e da idade, em articulação entre os processos de gestão de reclamações e as ações de supervisão comportamental.

Neste sentido, a ASF participará ativamente na discussão deste tema, nomeadamente no âmbito da EIOPA.



ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

www.asf.com.pt