

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

IDA

Plano de Atividades

- *Overview* -

2024

FICHA TÉCNICA

Título

Plano de Atividades - *Overview* - 2024

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: 2023



Plano de Atividades - *Overview* -

2024

Lisboa, 2023

Índice

- 7 Mensagem da Presidente
 - 13 Estratégia 2020 | 2024
-

Atividades 2024

- 18 Supervisão Macroprudencial
 - 19 Supervisão Prudencial
 - 20 Supervisão Comportamental
 - 22 Regulação
 - 23 Ação Sancionatória
 - 24 Relações Institucionais
 - 25 Gestão e Organização
 - 27 Sustentabilidade ESG – ambiental, social e do governo das organizações
 - 28 Desafios futuros
-

Mensagem da Presidente

————— Margarida Corrêa de Aguiar —————

O Conselho de Administração da Autoridade de Supervisão de Seguros e Pensões (ASF) apresenta o Plano de Atividades de 2024.

A ASF assegura a gestão do Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT) e do Fundo de Garantia Automóvel (FGA). O FAT e o FGA são 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 mesmos dos meios e dos recursos da ASF necessários ao cumprimento da missão de ambos.

O Conselho de Administração apresenta autonomamente o plano de atividades de 2024 de cada um dos Fundos.

Este Plano de Atividades é elaborado num ambiente macroeconómico pautado por perspetivas de crescimento económico limitado para os próximos anos e de inflação persistente em níveis elevados, pelo menos até 2024, num quadro de incerteza geopolítica.

Tem-se assistido à continuação das políticas monetárias, conduzidas pelos bancos centrais de combate àqueles níveis elevados da inflação.

Estes desenvolvimentos apresentam, como principais consequências visíveis, (i) a cessação do ambiente prolongado de taxas de juro persistentemente muito baixas, (ii) o aumento transversal dos riscos de crédito dos agentes económicos, bem como dos próprios riscos soberanos e (iii) a valorização dos títulos financeiros menos escudados pela ação monetária, aumentando a probabilidade de eventos de correção descendentes dos respetivos preços, inclusivamente com potencial sistémico, em resultado de oscilações da tolerância ao risco dos investidores, conexas com os riscos de crédito e de liquidez.

Este Plano de Atividades, por conseguinte, é elaborado, à semelhança do que se passou em 2022, num ambiente macroeconómico de elevada incerteza a que estão associados riscos que se mantêm em níveis elevados para o setor segurador e para o setor dos fundos de pensões, provenientes do aumento da taxa de inflação, da subida das taxas de juro e do acréscimo de volatilidade dos mercados financeiros.

A ASF manterá a prioridade, pela qual também se pautou em 2023, de reforço do acompanhamento da situação financeira dos mercados, bem como da monitorização daqueles riscos, seja no plano da estabilidade financeira, seja no plano dos indicadores financeiros das entidades supervisionadas e das suas estratégias de negócio.

Importa também realçar que o setor segurador e o setor dos fundos de pensões nacionais permanecem inseridos num contexto económico-social cuja resiliência é condicionada pela manutenção e potencial alargamento de importantes *protection gaps*, em particular face a eventos sísmicos, riscos climáticos, riscos cibernéticos e riscos de longevidade.

Embora a subida de taxas de juro seja intrinsecamente favorável aos modelos de negócio do setor segurador e do setor dos fundos de pensões, fruto do efeito do desconto das responsabilidades, o ritmo e a magnitude desta subida é potencialmente geradora de um aumento transversal dos riscos de crédito dos agentes económicos, com repercussões que se tornarão visíveis ao longo dos próximos semestres.

O importante é que não se percam de vista os desafios estruturais dos setores sob a esfera de regulação e supervisão da ASF e se valorizem tendências, que as crises recentes e os tempos de incerteza vieram dar maior visibilidade, a saber:

- a transição sustentável, em particular os requisitos associados à divulgação de informação de sustentabilidade fidedigna, transparente e comparável, bem como a integração de aspetos de sustentabilidade na governação dos operadores;
- os riscos cibernéticos e a cibersegurança, num contexto de aceleração da digitalização da economia e do aumento da interconexão de redes tecnológicas e de comunicação com potencial sistémico;
- as oportunidades associadas à digitalização das cadeias de valor, bem como as ameaças e novos riscos que daí advêm;
- a redução dos *protection gap* em domínios como os riscos associados às alterações climáticas, à digitalização e à longevidade da população.

Prosseguiremos com a execução da fase final do Plano Estratégico 2020-2024 que tem como lema um “Compromisso com o futuro”, o qual tem guiado a ação da ASF neste quadriénio.

Neste Plano de Atividades é disponibilizada informação, embora sumária, sobre o grau de execução do Plano Estratégico.

As prioridades de intervenção são a proteção dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, lesados, participantes e beneficiários, o normal funcionamento do setor dos seguros e dos fundos de pensões e a preservação da estabilidade financeira.

Os quatro pilares de atuação, nos quais a estratégia se encontra alicerçada, são os seguintes:

- Organização interna, eficiência e talento;
- Relação com as entidades supervisionadas;
- Regulação e cooperação;
- Comunicação e informação.

Em 2024, realço em relação às áreas da supervisão, proteção do consumidor e regulação, as seguintes linhas de ação:

- Supervisão Macroprudencial:
 - Implementação de uma *framework* de mensuração do grau de risco sistémico do setor segurador e integração progressiva de temas da atualidade, entre os quais se destacam os riscos cibernéticos, os riscos das alterações climáticas, as finanças sustentáveis, os riscos catastróficos e o *protection gap*;
 - Finalização dos trabalhos técnicos, iniciados em 2023, de uma solução técnica para a criação de um fundo sísmico, incluindo a vertente legislativa;
 - Realização de estudos de impacto da revisão do regime de Solvência II.
- Supervisão Prudencial:
 - Avaliação da sustentabilidade dos modelos de negócio no atual contexto de elevada inflação e de elevados níveis de taxas de juro;
 - Implementação dos riscos de sustentabilidade, bem como dos riscos cibernéticos e de governação das TIC na *framework* de avaliação do risco de suporte à supervisão;

- Implementação de um modelo de supervisão de políticas de remuneração;
- Reforço do processo de *enforcement* das normas internacionais de contabilidade, em particular a IFRS 17, cuja entrada em vigor ocorreu em 2023;
- Reforço da monitorização da governação em matéria prudencial e novos riscos;
- Revisão do modelo de avaliação do risco e modelo de supervisão dos fundos de pensões.
- Supervisão Comportamental:
 - Consolidação da nova norma da conduta de mercado;
 - Operacionalização do novo modelo de avaliação do risco da conduta de mercado;
 - Reforço da monitorização da governação em matéria de conduta de mercado;
 - Reforço da supervisão na ótica do "*value for money*", incluindo maior atenção à governação de produtos, aos seguros de proteção ao crédito e vendas acessórias de seguros;
 - Continuação da implementação do programa de melhoria da qualidade da regulação e supervisão dos seguros de saúde, incluindo iniciativas regulatórias;
 - Continuação do estudo de adoção de prazos máximos para a resolução de sinistros no ramo do seguro de incêndio;
 - Modernização da supervisão da publicidade e comercialização à distância.
- Proteção do consumidor:
 - Consolidação do novo sistema de tratamento de reclamações;
 - Reforço da transparência da relação comercial entre os operadores e os consumidores;
 - Disponibilização de ferramentas de avaliação de desempenho de produtos financeiros;
 - Estudo e lançamento de uma infraestrutura de apoio a grupos vulneráveis da população;
 - Dinamização no novo Portal do Consumidor, lançado em 2023;
 - Aprofundamento da utilização das plataformas digitais para informar e sensibilizar;
 - Investimento na literacia financeira, nomeadamente em fundos de pensões.

- Regulação:
 - Apoio ao processo legislativo de transposição para a ordem jurídica nacional da diretiva que altera a diretiva Solvência II e da diretiva da recuperação e resolução das empresas de seguros e de resseguros;
 - Participação no processo de negociação das propostas legislativas da Comissão Europeia sobre "*EU Retail Investment Strategy*";
 - Regulamentação do novo regime do seguro de responsabilidade civil automóvel;
 - Aprovação de uma iniciativa regulatória de promoção da diversidade e inclusão dos operadores;

Realço, ainda, pelo seu impacto transformador na área *core* de supervisão o *Modelo Integrado de Supervisão* que tem por objetivo proporcionar uma visão holística do risco por operador, integrando as diversas componentes de risco aplicáveis.

Esta abordagem permitirá melhorar o conhecimento dos operadores e dos setores supervisionados, aperfeiçoando a avaliação dos riscos, revelando uma visão partilhada das partes e do todo de cada operador, otimizando o planeamento e os recursos afetos à supervisão analítica e inspetiva, a que acresce a partilha de dados e informação relevante.

Em 2023 ficará concluído o modelo de *governance* do *Modelo Integrado de Supervisão* e o *roadmap* dos investimentos tecnológicos a realizar, alguns deles iniciados em 2023, designadamente em ferramentas analíticas e infraestruturas de suporte à gestão de dados.

O projeto entrará numa fase crucial da sua implementação em 2024.

A ASF vai dispor de um *Programa de Transformação Digital*, que sucede ao plano de modernização digital lançado em 2020.

Este programa continuará a ser, a par das pessoas que constituem o principal ativo da ASF, um pilar de sustentação do desempenho da missão da ASF e da qualidade do serviço público prestado.

A importância deste programa está devidamente sinalizada no Plano de Atividades, de onde se realçam os novos projetos e investimentos - *software* e *hardware* - e as novas competências, estruturados nos seguintes eixos: gestão e produção de dados, inovação e IA, reforço da comunicação externa, capacitação dos recursos humanos e das áreas de suporte e modernização tecnológica.

Destaco, na primeira vertente, o novo Portal do Registo, uma plataforma que vai automatizar a função do registo; na segunda vertente, o Portal da Estatística, cuja construção está em curso; e na terceira vertente, um novo ERP.

O Conselho de Administração irá reforçar o investimento em políticas de sustentabilidade, envolvendo matérias de *governance*, responsabilidade social e responsabilidade ambiental.

O Conselho de Administração manterá o foco no desenvolvimento de políticas de recursos humanos adequadas ao objetivo de manter uma Equipa de profissionais qualificados e motivados para responderem com elevados níveis de desempenho à missão da ASF, tendo realizado em 2023 alterações na Direção do Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos e definido um conjunto de objetivos ambiciosos para o ano de 2024.

Com este Plano de Atividades, o Conselho de Administração submete de novo à consideração do Governo o aumento extraordinário de recursos humanos da ASF, a realizar num período de três anos, consciente de que esta necessidade é partilhada pelas associações dos setores supervisionados, sendo evidentes as razões para o fazer e, não menos importante, os benefícios provenientes para todas as partes interessadas.

E porque justamente as pessoas são o principal ativo da ASF, termino com uma mensagem de agradecimento e de reconhecimento aos seus Colaboradores pela dedicação e profissionalismo que colocam no trabalho realizado.

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



Estratégia 2020 | 2024

Compromisso com o Futuro

O Plano Estratégico 2020/2024 constitui o instrumento de gestão que define as LOE da ASF naquele quadriênio. Os seus principais objetivos consistem em garantir que a missão da ASF é concretizada num contexto de desafios exigentes e riscos emergentes, em antecipar cenários e comportamentos do mercado de modo a ajustar a sua atuação e em afirmar a presença no mercado, assegurando a eficiência do seu funcionamento e a proteção dos consumidores.

O plano estratégico é composto por quatro linhas de orientação estratégica que são as seguintes:



LOE1 - Organização, eficiência e talento

As prioridades estratégicas da LOE1 são a valorização dos recursos humanos, incluindo a retenção e captação de talentos, a criação de uma cultura de planejamento e controle, a promoção de sinergias operacionais e funcionais, nomeadamente por meio do fortalecimento da cooperação e partilha, e o desenvolvimento de alavancas de eficiência organizacional, com recurso à modernização digital e à automação, e também por via da implementação de uma arquitetura de auditoria, *compliance* e gestão de riscos internos mais eficientes.

LOE 2 - Relação com as entidades supervisionadas

As prioridades estratégicas da LOE2 são a reformulação dos processos de supervisão, incorporando as melhores práticas internacionais, a preparação de um Modelo Integrado de Supervisão, com a dotação das competências e dos recursos necessários, e a recapitação da vertente sancionatória.

LOE 3 - Regulação e cooperação

As prioridades estratégicas da LOE3 são o aprofundamento da atividade de regulação por via do acompanhamento eficaz das novas tendências e dos novos riscos e da densificação da cooperação com entidades congêneres internacionais e com outros participantes no sistema financeiro nacional.

LOE 4 - Comunicação e informação

As prioridades estratégicas desta linha de orientação são a divulgação de conteúdos de qualidade em função dos públicos-alvo, o desenvolvimento de instrumentos de comunicação ajustados à evolução das exigências comunicacionais, o robustecimento das comunicações com os consumidores e o reforço da transparência e do escrutínio do mercado.

Ponto de situação do Plano Estratégico:

A operacionalização do Plano Estratégico baseia-se na realização de projetos cuja execução tem decorrido de forma faseada, seguindo as prioridades relativas de cada iniciativa.

O Plano Estratégico revela um grau de concretização nivelado com o período de tempo decorrido, tendo já concluído cerca de 2/3 do total das iniciativas previstas.

A “LOE 4 - Comunicação e informação” regista o maior grau de realização, o que resulta dos desenvolvimentos no projeto de criação de novos Sites Institucionais para a ASF, FAT e FGA, do novo Portal do Consumidor e da nova Intranet, e também da conclusão do projeto de ‘Modernização do modelo de comunicação com os consumidores’. Neste âmbito releva-se o lançamento do *podcast* “Vamos Falar Seguro”, a criação da Academia do Consumidor e um novo modelo de gestão das redes sociais.

Na LOE 3 destaca-se a conclusão, prevista para 2024, da plataforma agregadora das iniciativas regulatórias dos setores supervisionados, que permitirá aos *stakeholders* (entidades supervisionadas, consumidores, académicos e outros interessados), acederem a informação sistematizada e atualizada sobre a documentação normativa relevante.

Dos restantes projetos, ainda em execução, destacam-se o Modelo Integrado de Supervisão, o Portal de Estatística e o Portal de Supervisão para Operadores, todos da LOE 2 destinada ao desenvolvimento da relação com as entidades supervisionadas, que constituem importantes referências na construção da visão deste Plano Estratégico que é o “Compromisso com o Futuro”.



Atividades 2024

Supervisão Macropudencial

 A iniciar em 2024

 Em progresso

Resumo das Atividades Principais	Estado
Publicações na área de riscos e estabilidade financeira (PRS, PRFP, REF, QRO).	
Participação nos trabalhos internacionais de desenvolvimento de um exercício de <i>stress test</i> europeu sobre riscos climáticos, que deverá abranger os vários setores do sistema financeiro, incluindo os setores segurador e das IORP.	
Continuação da integração progressiva, no quadro da supervisão e da regulação, de alguns dos temas da atualidade (riscos cibernéticos, finanças sustentáveis e alterações climáticas, riscos catastróficos, <i>protection gap</i> , entre outros).	
Análise e implementação de um quadro com vista à mensuração do grau de risco sistémico do setor segurador, alinhado com os desenvolvimentos internacionais ao nível da IAIS.	
Continuação dos trabalhos técnicos inerentes ao estudo e desenvolvimento de soluções legislativas, abrangendo a cobertura do risco sísmico.	
Acompanhamento dos trabalhos relativos ao processo de revisão da Diretiva Solvência II, na vertente macropudencial.	

Supervisão Prudencial

 A iniciar em 2024

 Em progresso

Empresas de Seguros	Estado
Avaliação da sustentabilidade dos modelos de negócios no atual contexto de elevada inflação e de subida das taxas de juro.	
Implementação de um modelo de supervisão das políticas de remuneração.	
Implementação das ações de supervisão decorrentes das conclusões da recolha de informação sobre as atividades do órgão de administração.	
Reforço do processo de <i>enforcement</i> das normas internacionais de contabilidade, em particular das recentemente aplicadas IFRS 17 e IFRS 9.	
Incorporação dos riscos de sustentabilidade nas ferramentas e nos relatórios internos de avaliação de riscos, de apoio ao processo de supervisão prudencial.	
Incorporação dos riscos cibernéticos e de governação das TIC nas ferramentas e nos relatórios internos de avaliação de riscos.	

Entidades Gestoras de Fundos de Pensões e Fundos de Pensões	Estado
Incorporação dos riscos de sustentabilidade nas ferramentas e nos relatórios internos de avaliação de riscos, de apoio ao processo de supervisão prudencial.	
Supervisão do enquadramento regulatório aplicável às finanças sustentáveis.	
Reforço da monitorização da governação das entidades gestoras de fundos de pensões	
Implementação das ações de supervisão decorrentes das conclusões da recolha de informação sobre as atividades do órgão de administração.	
Identificação dos requisitos a serem seguidos pelas entidades gestoras de fundos de pensões na área da governação dos fundos de pensões.	
Revisão do modelo de supervisão dos fundos de pensões.	

Portal de Registo	Estado
Desenvolvimento e implementação do Portal de Registo de empresas de seguros, fundos de pensões e sociedades gestoras de fundos de pensões e reformulação das bases de dados de registo de empresas de seguros e fundos de pensões.	

Supervisão Comportamental

 A iniciar em 2024

 Em progresso

Comportamental	Estado
Reforço da supervisão do sistema de governação em matéria de conduta de mercado, em especial no que decorre da entrada em vigor da Norma Regulamentar da Conduta de Mercado.	
Monitorização dos modelos de negócio utilizados pelos operadores, numa ótica de <i>value for money</i> .	
Análise dos prazos observados pelo mercado na regularização de sinistros no seguro de Incêndio e Outros Danos.	
Alargamento da monitorização das práticas de diferenciação de preços nos ramos Não Vida.	
Continuação do programa de melhoria da qualidade da regulação e da eficácia da supervisão nos seguros de saúde, incluindo iniciativas no âmbito da divulgação pública de informação relevante, com a criação de um Portal e de um Observatório dedicado a esta temática.	
Desenvolvimento do trabalho realizado no âmbito da poupança de longo prazo para a reforma, nomeadamente através da criação de um Laboratório de poupança de longo prazo.	
Acompanhamento das medidas implementadas pelas empresas de seguros, na sequência do Alerta da EIOPA sobre o modelo de negócio subjacente aos seguros de proteção ao crédito.	
Aperfeiçoamento da ferramenta de avaliação de riscos relativos ao sistema de prevenção do BCFT.	
Operacionalização do novo modelo de avaliação de risco.	
Realização de novas ações de supervisão <i>on-site</i> , com diversificação de áreas geográficas.	
Realização de análise setorial sobre as estruturas mais complexas de distribuição de seguros.	
Reforço, modernização e automatização da supervisão da publicidade e comercialização à distância.	
Realização de um programa de inspeções a entidades de formação contínua de distribuição de seguros.	

Literacia Financeira	Estado
Desenvolvimento de conteúdos e funcionalidades para o novo Portal do Consumidor.	
Desenvolvimento de materiais específicos para o consumidor de fundos de pensões.	
Desenvolvimento de campanhas de informação e sensibilização para as plataformas digitais da ASF, com especial enfoque nas redes sociais, em temas especialmente relevantes para o consumidor.	
Proteção do Consumidor	Estado
Identificação, em termos mais eficientes, de situações de conduta que justifiquem a intervenção em sede de supervisão.	
Consolidação das melhorias efetuadas na gestão e nos procedimentos adotados no tratamento das reclamações.	
Disponibilização de uma nova ferramenta de divulgação de comissões e rendibilidades no âmbito dos PPR.	
Descentralização no apoio aos consumidores, procurando um contacto de maior proximidade territorial, em especial junto de grupos mais vulneráveis.	

Regulação

 A iniciar em 2024

 Em progresso

Resumo das Atividades Principais	Estado
Participação na negociação e no subsequente processo de transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva que altera 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 desenvolvimento, pela EIOPA e Comissão Europeia, de regulamentação complementar à Diretiva que altera a Diretiva Solvência II.	
Participação no desenvolvimento, pela EIOPA e Comissão Europeia, de regulamentação complementar à Diretiva que estabelece um quadro para a recuperação e resolução das empresas de seguros e de resseguros.	
Participação no processo de negociação das propostas legislativas da Comissão Europeia incluídas na designada "EU Retail Investment Strategy".	
Preparação e elaboração de um anteprojeto de diploma legal que crie e regule um sistema de cobertura do risco de fenómenos sísmicos e respetivo mecanismo de governação e financiamento.	
Realização dos trabalhos necessários à introdução de um regime específico de regularização de sinistros no seguro de Incêndio e Outros Danos.	
Apresentação de uma proposta de regulação no âmbito do seguro de saúde.	
Desenvolvimento dos projetos regulamentares necessários à adequada e completa implementação dos regimes legais, nomeadamente o regime do sistema do SORCA e os deveres de informação aos tomadores de seguro e segurados, bem como aos participantes e beneficiários de fundos de pensões.	
Participação nos processos legislativos de índole transversal ao setor financeiro cometidos ao CNSF para transposição ou execução de Direito da União Europeia.	
Conclusão da execução do projeto "Revoga & Consolida +".	

Ação Sancionatória

 A iniciar em 2024

 Em progresso

Resumo das Atividades Principais	Estado
Melhorar os procedimentos de natureza sancionatória e não sancionatória existentes para regularizar e sancionar o incumprimento das normas da atividade seguradora, de fundos de pensões e de distribuição de seguros, melhorando-os e tornando-os mais céleres.	
Reduzir o número de processos de contraordenação pendentes.	
Concluir a revisão do quadro legal no âmbito do combate ao BCFT.	

Relações Institucionais

 A iniciar em 2024

 Em progresso

Resumo das Atividades Principais – Cooperação Nacional	Estado
Apoio técnico e de consulta à Assembleia da República e ao Governo.	
Participação ativa no CNSF.	
Revisão de protocolos bilaterais e celebração de protocolos multilaterais com as autoridades de supervisão do sistema financeiro.	
Resumo das Atividades Principais – Cooperação Internacional	Estado
Celebração de protocolos com autoridades de supervisão congéneres de países terceiros.	
Resumo das Atividades Principais – Relações Internacionais	Estado
Representação da ASF no Conselho de Supervisores da EIOPA, nos comités e em diversos grupos de trabalho., incluindo no papel de líder.	
Representação da ASF em grupos de trabalho do Comité Conjunto das ESA.	
Representação da ASF no Conselho Geral do ESRB e em vários comités.	
Representação da ASF no IPPC da OCDE.	
Representação da ASF na IOPS.	
Representação da ASF na IAIS.	

Gestão e Organização

Pessoas

Para 2024 serão introduzidas melhorias na avaliação de desempenho, que passará a estar mais alinhada com os planos de atividade das diferentes UO. Também serão reforçadas e dinamizadas as ações de *feedback* e de avaliações intercalares que permitirão um diálogo mais franco e contínuo entre avaliadores e avaliados.

Serão promovidas diversas iniciativas com vista ao desenvolvimento da proposta de valor da ASF, como entidade empregadora, bem como mecanismos de deteção de jovens talentos em áreas críticas.

É ainda um objetivo para 2024, a digitalização e automatização de um conjunto de processos com vista a uma melhor gestão da informação e dos recursos existentes.

Com as iniciativas planeadas e as equipas reforçadas, a ASF prevê que estejam criadas as condições para melhorar a deteção, atração, retenção e desenvolvimento de talento em 2024.

Sistemas de Informação e Segurança

O Programa de Transformação Digital da ASF, orientado para a modernização das ferramentas de suporte à supervisão e para as atividades de suporte, *back office* e *midle office*, tem um horizonte temporal que se estende para além de 2024.

Os cinco eixos que compõem este programa são os seguintes:

- (i) a gestão e produção de dados;
- (ii) a inovação e IA;
- (iii) o reforço da comunicação externa;
- (iv) a capacitação dos recursos humanos e das áreas de suporte;
- (v) a modernização tecnológica.

Comunicação

A dimensão comunicacional da ASF para 2024 estará focada na implementação do programa integrado de comunicação plurianual, iniciado em 2023, e designado COMUNICA+.

Em 2024 assumirá ainda especial importância, na dimensão interna, a conclusão do projeto de uma nova Intranet corporativa que irá fornecer o suporte adequado a um sistema de trabalho e comunicação integrado e abrangente.

Na dimensão externa, o programa integrado de comunicação dará continuidade ao esforço de divulgação do trabalho desenvolvido pela ASF no âmbito das suas competências e responsabilidades, promovendo-se a transparência da sua atuação e a ligação com a sociedade em geral.

Sustentabilidade ESG – Ambiental, Social e do Governo das Organizações

Desenvolvimento Sustentável

O desenvolvimento sustentável continuará a ser em 2024 um tema central da gestão organizacional e presente nos diferentes planos de atividade da ASF, em que se procura manter o seu desenvolvimento interno alinhado com a promoção dos princípios e a melhoria contínua das práticas da sustentabilidade, com vista à sua plena integração na cultura organizacional e, conseqüentemente, à sua assimilação por todos os colaboradores no seu quotidiano.

Esta estratégia enquadra-se no objetivo de implementar na ASF procedimentos alinhados com práticas ESG, nas suas três vertentes:

1. Ambiente
 - a. Gestão de resíduos e reciclagem de consumíveis
 - b. Energias e/ou combustíveis renováveis
2. Social
 - c. Saúde, bem-estar e desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores
 - d. Remuneração e outros benefícios
 - e. Impacto positivo junto da comunidade e das populações mais vulneráveis e carenciadas
3. *Governance*
 - f. Boas práticas de governo societário
 - g. Respeito pelos interesses dos diferentes *stakeholders*

Desafios Futuros

Modelo Integrado de Supervisão

O “Modelo Integrado de Supervisão” constitui uma prioridade da LOE 2 – Relação com as entidades Supervisionadas, do Plano Estratégico da ASF.

O desenvolvimento deste modelo tem como principal objetivo proporcionar uma visão holística dos operadores supervisionados, considerando as várias atividades de supervisão sob a responsabilidade da ASF, nomeadamente a macroprudencial, a prudencial e a comportamental, complementadas, a montante, com a vertente da política regulatória e, a jusante, com a ação sancionatória.

Esta abordagem de supervisão permitirá à ASF melhorar a eficácia da supervisão dos operadores, aperfeiçoando a avaliação global dos riscos, permitindo a formação de uma visão partilhada desses riscos e otimizando o planeamento das ações de supervisão em função da sua natureza, dimensão e complexidade.

O projeto de implementação do “Modelo Integrado de Supervisão” iniciou-se em 2021 com a realização de um diagnóstico interno, baseado no levantamento de processos e indicadores nos vários domínios da supervisão. Partindo desse diagnóstico, o projeto evoluiu para a fase de desenho conceptual do modelo de supervisão a implementar na ASF, constituída:

- pela realização de um conjunto de *workshops* com autoridades europeias congéneres de supervisão para a análise e discussão do modelo e da sua implementação, concretizada em 2022;
- pelo desenho detalhado do modelo que melhor se adegue à ASF, abrangendo a definição de macroprocessos, fluxos de informação e responsabilidades, bem como a identificação de soluções tecnológicas necessárias a uma adequada integração, realizado em 2023 com o apoio de consultores externos.

A criação bem-sucedida deste quadro metodológico, que entrará na fase crucial da sua implementação em 2024, exigirá da ASF um esforço muito relevante a todos os níveis, em particular de exigência dos recursos humanos e disponibilidade dos recursos tecnológicos.

Riscos Emergentes

Sustentabilidade

Os desafios associados às alterações climáticas e à sustentabilidade constituem uma frente de trabalho importante e de investimento crescente na ASF. Assim, foi criada uma estrutura interna multidisciplinar que agrega diferentes competências e perfis, com o intuito de dinamizar a capacidade de resposta para as finanças sustentáveis. A visão da ASF para a resposta aos desafios criados nesta área foi materializada num plano interno de ação, que combina iniciativas a desenvolver no curto-prazo, com uma perspetiva a três anos, a realizar entre 2023 e 2025.

No curto-prazo, as prioridades centram-se na supervisão dos deveres de divulgação aos investidores de informações relacionadas com a sustentabilidade, bem como no acompanhamento da integração dos riscos de sustentabilidade no governo das empresas de seguros e das sociedades gestoras de fundos de pensões. As ações executadas pela ASF serão seguidas de *feedback* aos operadores, de modo que o seu conhecimento relativamente aos resultados das ações de supervisão executadas e as respetivas expectativas fomentem uma maior maturação. Paralelamente, continuarão a ser desenvolvidos e difundidos materiais de apoio ao consumidor, promovendo o esclarecimento de aspetos sobre a sustentabilidade nas suas decisões de investimento. Após a consolidação desta resposta prioritária, serão desenvolvidas ações de sofisticação crescente relativas à prevenção do *greenwashing*.

Riscos cibernéticos

No que concerne aos riscos cibernéticos, e de modo semelhante à temática da sustentabilidade, foi criada uma equipa interna multidisciplinar que tem acompanhado os desenvolvimentos em matéria de regulação, monitorização e supervisão, em articulação com as unidades orgânicas relevantes, tendo por base um plano de ação a dois anos. O foco dos trabalhos tem-se concentrado sobretudo no Regulamento DORA, aplicável a partir de janeiro de 2025, que irá ter um impacto significativo no setor financeiro em geral e nos setores supervisionados pela ASF em particular, tanto na perspetiva dos operadores, como da própria autoridade de supervisão.

Neste contexto, a ASF irá adotar medidas que permitam ao mercado adaptar-se aos novos requisitos de forma progressiva, com especial foco na comunicação tempestiva de incidentes cibernéticos e no cumprimento dos requisitos em matéria de governação e segurança das TIC, incluindo a promoção de ações de sensibilização.

Protection gap e riscos de catástrofes naturais

O *protection gap* representa, no contexto segurador, o diferencial entre as perdas financeiras totais para as famílias, as empresas e o Estado, decorrentes da ocorrência de eventos inesperados, e a parte dessas perdas que se encontra coberta por contratos de seguros.

O reforço da penetração de seguros através da implementação de medidas regulatórias e/ou de políticas públicas dirigidas ao aumento da oferta e/ou da procura, reduzindo o *protection gap*, promoverá uma economia e uma sociedade mais resilientes, ou seja, mais capazes de enfrentarem choques adversos.

Uma das áreas onde a nível nacional se evidenciam *protection gaps* elevados – e com tendência a aumentar se não forem adotadas medidas em sentido contrário – é na cobertura de riscos de catástrofes naturais. O território nacional não está imune à expectativa, decorrente das alterações climáticas, de aumento da frequência (e severidade) de eventos como tempestades, fogos descontrolados, inundações, ondas de calor e secas.

A ocorrência de catástrofes naturais pode ter repercussões severas no funcionamento da economia e na sociedade de um país, causando disrupções que podem assumir, em alguns casos, proporções sistémicas, com potencial para afetar a estabilidade financeira.

No caso específico do risco de fenómenos sísmicos, estima-se que, atualmente, menos de 20% do parque habitacional nacional esteja coberto por seguros. Assim, em caso de um evento sísmico de maiores proporções, uma grande parte da população afetada ficará, para efeitos de ressarcimento dos danos ao seu património, exclusivamente dependente das suas poupanças e/ou de eventuais ajudas governamentais.

A ASF tem vindo a intensificar esforços para promover o desenvolvimento de um sistema nacional de cobertura do risco sísmico, garantindo, conseqüentemente, um maior nível de universalidade no acesso a este tipo de coberturas.

Em outubro de 2023, foi publicado o Despacho Conjunto n.º 10256/2023, dos Secretários de Estado da Proteção Civil e das Finanças, no âmbito do qual é solicitado o apoio técnico da ASF para o desenvolvimento os trabalhos necessários à criação do referido sistema, prevendo, designadamente:

- a atualização de trabalhos anteriores sobre o tema, considerando os desenvolvimentos entretanto ocorridos;
- a promoção da participação das entidades relevantes;

- a apresentação da proposta de um modelo de sistema de cobertura do risco de fenómenos sísmicos, dos seus mecanismos de governação e de financiamento, e respetivos anteprojetos de diploma legal;
- a proposta de bases para a extensão do sistema à cobertura de riscos decorrentes de outras catástrofes naturais.

No cumprimento do referido despacho, e dando continuidade a um conjunto de iniciativas de diagnóstico anteriormente lançadas, designadamente através de uma recolha de informação detalhada sobre a exposição do setor segurador, a ASF irá, ao longo de 2024, proceder à atualização dos estudos de avaliação do panorama atual, à elaboração de propostas de desenho um fundo sísmico e consequente análise de impacto das diferentes opções, assim como à realização de ações de sensibilização geral para a importância e abrangência desta temática.

Novos Modelos de Negócio

Os avanços tecnológicos têm impelido uma nova dinâmica nos mercados financeiros, direcionando os novos modelos de negócio, cada vez mais, para as necessidades e preferências dos consumidores.

Nesse sentido, o sucesso da atividade à distância tem vindo a reforçar um conjunto de plataformas *online*, não só na abordagem ao cliente, mas também no tipo de oferta de serviços, induzindo novos modelos de negócio suportados em produtos digitalmente evoluídos. Tal conduz a uma necessidade reforçada do acompanhamento, pelo supervisor, dos desenvolvimentos que se verificam neste mundo digital.

Efetivamente, na perspetiva da interação personalizada com o consumidor, os operadores do setor segurador têm desenvolvido plataformas digitais de articulação virtual com os clientes, apetrechando-as, por exemplo, com sistemas automatizados e inteligentes para o atendimento (*chatbots*).

Estas plataformas são cada vez mais utilizadas para o processamento em tempo real de matérias específicas da gestão de contratos de seguro, como a emissão de apólices, o tratamento de reclamações e a gestão de sinistros. Assim importa garantir que estas plataformas têm em conta as disposições legais e regulamentares aplicáveis a este setor.

Em sede de comparabilidade das ofertas existentes no mercado segurador, a mesma está facilitada com o desenvolvimento de agregadores de seguros que permitem uma visão abrangente e global das opções praticadas por vários operadores. Embora tal pretenda assegurar uma maior autonomia

do consumidor no momento da decisão de escolha, há que criar mecanismos de controle que evitem escolhas menos apropriadas dos consumidores face às características do risco em causa.

Desta forma, a supervisão destes novos modelos de negócio deve recorrer, cada vez mais, a análises preditivas que permitem identificar e caracterizar os principais riscos e a minimizar eventuais perturbações, prudenciais e comportamentais, que daí advenham.

Uma maior atividade à distância também potencia o crescimento da atividade em Portugal de empresas de seguros com sede noutros Estados-Membros da União Europeia em regime de livre prestação de serviços, o que poderá reduzir a facilidade de contacto dos diferentes *stakeholders* com estes operadores, principalmente em caso de litígio.

Esta circunstância coloca ao supervisor o desafio de, respeitando o princípio da proporcionalidade, assegurar o integral cumprimento das exigências legais e regulamentares, em especial as relativas à conduta de mercado, para o exercício da atividade em Portugal.

Transformação digital

A transformação digital, muito refletida na automação e otimização de processos, tem induzido uma mudança na cultura nas organizações, com repercussões tanto nos seus métodos de funcionamento internos como na necessidade de estabelecer parcerias estratégicas com inovadores tecnológicos.

Um fator preponderante nesta evolução tem sido a incorporação da Internet em objetos como os dispositivos móveis, os veículos ou as habitações, normalmente através de sensores que registam dados biométricos, meteorológicos, de movimento, entre muitos outros.

Outras tecnologias, ferramentas e modos de interação digital, como as plataformas, o armazenamento de dados em nuvem, a IA e a *blockchain*, criam sinergias que tanto originam novos modelos de negócio, como impõem disrupções na cadeia de valor de negócios tradicionais, o que induz novos desafios à ASF.

Um bom exemplo disso é o armazenamento de dados em nuvem (*cloud services*) ou a utilização de sistemas automatizados e inteligentes para o atendimento (*chatbots*), anteriormente indicados como indutores de novos modelos de negócio. A introdução destas tecnologias aporta relevantes benefícios para os consumidores, mas também comporta importantes riscos que devem ser adequadamente avaliados e monitorizados.

As autoridades de regulação e supervisão têm vindo a desenvolver novas competências na compreensão das novas aplicações das tecnologias aos seguros (*Insurtech*) e no desenvolvimento de uma intervenção fundamental na garantia do equilíbrio entre o desenvolvimento das empresas e dos mercados e a proteção dos consumidores.

No setor segurador, esta incorporação é especialmente relevante, já que tem permitido uma monitorização do risco que, aliada a uma maior comunicação com o cliente, principalmente através de aplicações para *smartphones*, contribui para o aumento da proteção, a mitigação do risco e a personalização dos produtos e serviços.

Nesse sentido, a ASF procura assentar a sua estratégia de transformação digital - tecnologia, organização, competências e cultura - numa visão alinhada com os objetivos de uma supervisão tendencialmente holística e adaptada aos desafios referidos da rapidez, eficácia e sustentabilidade.

Uma vez que os dados estão no centro de grande parte das iniciativas de transformação digital, a definição de critérios de disponibilidade e padronização, e a sua utilização na construção de processos analíticos, constitui uma fonte de criação de valor em desenvolvimento na ASF, em complemento com novos projetos baseadas na IA.

A introdução da Inteligência Artificial nos processos da ASF será uma prioridade para 2024, partindo da identificação e levantamento das principais oportunidades internas e externas a realizar ainda em 2023, a partir das quais se irá desenvolver um programa de adoção e implementação desta tecnologia, tanto na análise do reporte de informação à ASF, como no apoio ao consumidor, e no tratamento de grandes volumes de informação.

Para 2024, a ASF prevê ainda a realização de um estudo sobre a utilização de novas ferramentas tecnológicas na supervisão da venda e divulgação de conteúdos obrigatórios em meios *online* pelos mediadores, reforçando a digitalização e a otimização do processo de supervisão, tendo em vista o percurso para a *SupTech*.

A transformação digital também proporciona oportunidades de mudança ao nível da iteração entre equipas, da flexibilidade e da sua autonomia.

Neste enquadramento, os programas de formação já em curso, e que a ASF dará continuidade em 2024, também são relevantes, pois permitem dotar os colaboradores de novas competências e capacidades, para a utilização de ferramentas informáticas tecnologicamente mais evoluídas.



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES