



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO ANUAL DE DENÚNCIAS EXTERNAS **2025**

ÍNDICE

1. Enquadramento	2
2. Objeto do relatório	4
3. Reporte de Informação	5
Número de denúncias externas recebidas	5
Número de processos iniciados com base nas denúncias e resultado	7
Natureza e o tipo de infrações denunciadas	10
4. Conclusões	11

1. Enquadramento

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

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

A utilização dos canais de denúncias *on-line* permite a apresentação de denúncias por escrito e verbalmente, de forma anónima ou com identificação do denunciante, garante a confidencialidade e sigilo no tratamento da informação, e permite prestar informações ao denunciante sobre o estado do processo, as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e, se necessário, solicitar informações adicionais.

2. Objeto do Relatório

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

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

3. Reporte de Informação

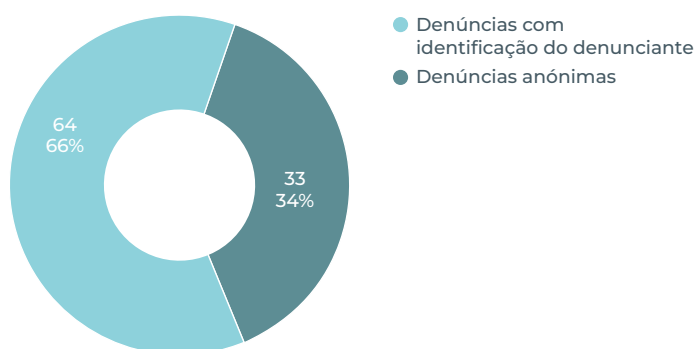
Para efeitos de cumprimento do artigo 17.º da Lei n.º 93/2021, presta-se a seguinte informação relativa às denúncias externas objeto de tratamento na ASF em 2025:

Número de denúncias externas recebidas

Em 2025, a ASF recebeu um total de 97 denúncias externas, por comparação a 52 em 2024.

Desse número total, 33 denúncias foram apresentadas de forma anónima e 64 com identificação do denunciante (gráfico 1), o que pode ser um indicador de confiança na salvaguarda da confidencialidade no tratamento das denúncias pela ASF.

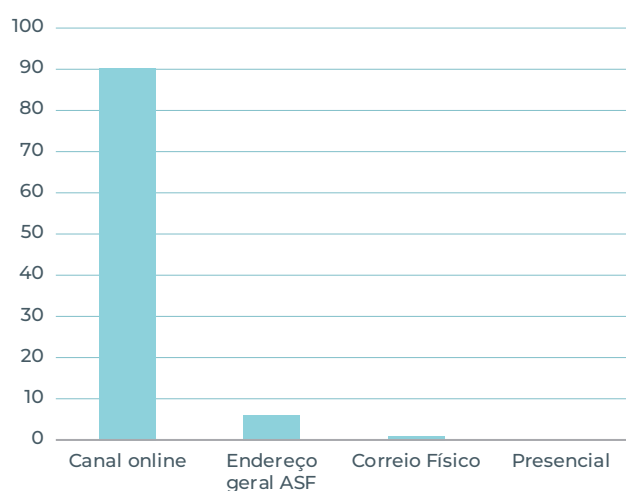
GRÁFICO 1
NÚMERO E PERCENTAGEM DE DENÚNCIAS EXTERNAS RECEBIDAS EM 2025



No que se refere ao canal de receção das denúncias, 90 denúncias foram apresentadas através da plataforma do canal de denúncias disponível na página inicial da ASF (www.asf.com.pt), seis foram endereçadas através do endereço eletrónico geral da ASF, e uma através de correio físico (gráfico 2).

Acresce que, em 2025 (tal como nos anos anteriores) não foi rececionada nenhuma denúncia externa por via presencial.

GRÁFICO 2
DISTRIBUIÇÃO DOS CANAIS DE RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS EM 2025



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

Número de processos iniciados com base nas denúncias e seu resultado

Recebida a denúncia, num primeiro momento, é realizada uma triagem liminar das infrações, entre as que devem ser objeto de análise da ASF e as que não são da sua competência. Esta análise é feita pelo responsável designado pela ASF para o efeito.

Nesta fase preliminar, em 2025, verificou-se o seguinte:

- i. 64 denúncias foram objeto de arquivamento liminar por estarem fora do escopo de aplicação da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, de acordo com os procedimentos previstos na “Política de Denúncias e de Tratamento de Dados Pessoais da ASF”, documento disponibilizado na página do sítio da ASF na *Internet* referente ao “Canal de Denúncias”¹. Neste caso, não estavam em causa infrações mas reclamações relacionadas com o funcionamento e qualidade dos produtos oferecidos ou serviços prestados pelas empresas de seguros.

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

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

Nos casos em que os denunciantes estavam disponíveis para prestar informações adicionais (cinco denúncias), foram notificados para clarificar o sentido das denúncias. Contudo, não o tendo feito, não foi possível dar seguimento às denúncias, pelo que foram arquivadas, e os denunciantes foram notificados da decisão final.

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

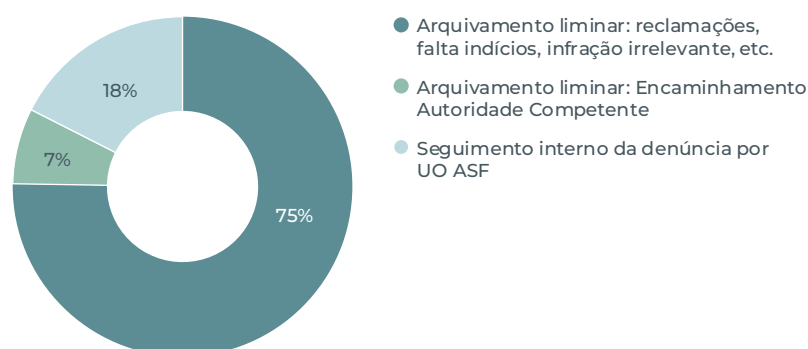
¹ [Informações legais ao denunciante - Site ASF Institucional - ASF](#)

Destas sete denúncias, duas foram endereçadas ao Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC)², por não ser a ASF a autoridade competente para conhecer da matéria e não se identificar essa autoridade, ao abrigo do n.º 3 do artigo 12.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro. As restantes cinco foram endereçadas às autoridades competentes em função da matéria, em concreto, a Autoridade para as Condições do Trabalho, o Banco de Portugal e o Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção.

- iv. As restantes 17 denúncias, cujas alegações podiam indiciar infrações relacionadas com matérias da competência da ASF, foram distribuídas para tratamento interno nas UO competentes para o efeito.

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

GRÁFICO 3
TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EXTERNAS NA FASE DE ANÁLISE PRELIMINAR (%)



Após a fase de triagem preliminar, nos casos em que os indícios de infração se relacionavam com a atividade seguradora ou resseguradora, ou de distribuição de seguros ou de resseguros ou de fundos de pensões, as denúncias foram encaminhadas para apreciação nas competentes UO dentro da ASF, através dos gestores de denúncias designados.

² Entidade administrativa independente, com personalidade jurídica de direito público e poderes de autoridade, dotada de autonomia administrativa e financeira, que desenvolve atividade de âmbito nacional no domínio da prevenção da corrupção e infrações conexas, criada ao abrigo do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

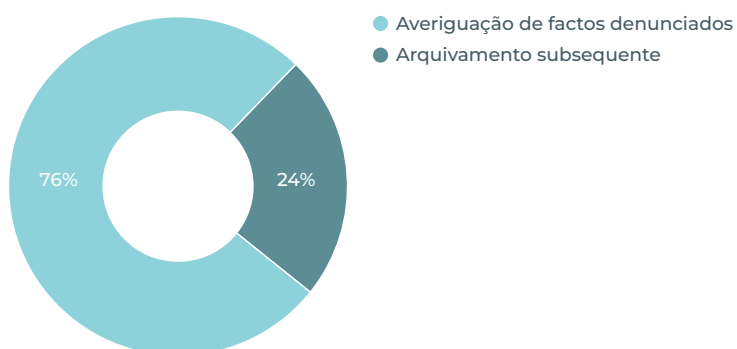
É nesta fase do procedimento que são praticados os atos adequados à verificação das alegações apresentadas através da abertura de processos de supervisão ou, quando se justifique, da comunicação à autoridade competente, para efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

No âmbito da análise subsequente das denúncias nas UO:

- / Quatro denúncias, após verificação das alegações, foram objeto de arquivamento subsequente por, essencialmente i) não ficarem demonstrados indícios de infração, ii) tratar-se de infração de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante.
- / 13 denúncias encontram-se em apreciação para averiguação dos factos denunciados, inclusive através da abertura de processos de supervisão.

O gráfico 4 retrata, de forma ilustrativa, em termos percentuais, o resultado global do tratamento conferido às denúncias externas na fase de apreciação nas UO da ASF:

GRÁFICO 4
TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EXTERNAS NAS UO (%)



Natureza e tipo de infrações denunciadas

À semelhança do ano anterior, na maior parte dos casos, a plataforma do canal de denúncias foi utilizada indevidamente para apresentação de reclamações relacionadas com aspetos contratuais ou com o funcionamento ou serviços prestados pelas entidades supervisionadas pela ASF.

De facto, embora a ASF disponibilize, no seu sítio na *Internet*, informação sobre a distinção entre denúncias, reclamações e pedidos de esclarecimento, a maioria das denúncias que são rececionadas configuram a natureza de reclamações.

Houve, ainda, situações em que a matéria dos factos não se reconduzia a competências próprias da ASF, devendo ser objeto de apreciação por outra autoridade competente.

Por fim, nos casos em que as infrações denunciadas se relacionavam com entidades supervisionadas pela ASF, estavam em causa aparentes violações das regras inerentes ao mercado segurador e dos deveres dos mediadores de seguros. Embora, nalgumas circunstâncias, o apuramento das alegações tenha levado à conclusão de não existência de infração, ou que a infração denunciada apresentava gravidade diminuta ou manifestamente irrelevante, noutras, as alegações de infração determinaram a realização de atos adequados à averiguação dos factos denunciados, nomeadamente, através da abertura de processos de supervisão, que, na generalidade das situações, ainda se encontram a decorrer.

4. Conclusões

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

No que se refere às denúncias externas, a ASF rececionou, em 2025, um total de 97 denúncias, na grande maioria, através da plataforma do canal de denúncias que consta na sua página da *Internet* (www.asf.com.pt), à semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores.

Desse número total, 84 denúncias foram objeto de arquivamento, liminar ou subsequente, com os seguintes fundamentos: i) não assumiam a natureza de infração, para efeitos da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro; ii) não existiam indícios de infração, ou a denúncia era impercetível, de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante; iii) a ASF não era a autoridade competente para a sua apreciação (em concreto, sete denúncias foram encaminhadas para as autoridades competentes, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 15.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro).

Por sua vez, 13 denúncias foram objeto de prática de atos internos para verificação dos factos denunciados, encontrando-se a decorrer os processos de averiguação das alegações de infração.

Assim, como é possível visualizar no gráfico 5, a generalidade das denúncias externas rececionadas pela ASF em 2025 foi objeto de arquivamento (liminar e subsequente), mantendo-se uma tendência idêntica à dos anos anteriores.

GRÁFICO 5
TRATAMENTO GLOBAL DAS DENÚNCIAS EXTERNAS EM 2025 (%)

