



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

# Comunicação com o consumidor de seguros e fundos de pensões:

A experiência portuguesa

---

**28.ª Conferência Anual da ASEL**

29 de outubro de 2024

# Agenda

---

- 01 Contexto
- 02 Comunicação com o consumidor
- 03 Principais projetos
- 04 Desafios

01

## Contexto



## Digitalização

A digitalização está a transformar a forma como comunicamos com os consumidores. Este movimento exige uma comunicação mais rápida, ágil e adaptada a diferentes plataformas.



## Consciência financeira

O crescente interesse dos consumidores por temas financeiros requer uma comunicação mais centrada nas necessidades específicas dos consumidores.



## Desinformação

A desinformação é um desafio que afeta também as matérias financeiras. Há cada vez mais informação disponível para os consumidores de produtos e serviços financeiros, mas nem sempre isenta e credível.

02

---

## Comunicação com o consumidor

---

# Comunicação com o consumidor



A ASF tem desenvolvido uma estratégia de comunicação com o consumidor progressivamente mais personalizada e adaptada às suas necessidades mais prementes.

No âmbito da comunicação com o consumidor intervêm principalmente o Departamento de Supervisão Comportamental e o Departamento de Comunicação.

Está definida uma *governance* clara para os projetos.

Comunicação com o consumidor de seguros e fundos de pensões: a experiência portuguesa

2008

Lançamento do Portal do Consumidor.

2012

A ASF, juntamente com os outros supervisores financeiros, lança o Plano Nacional de Formação Financeira.

2014

A ASF individualiza o tema da literacia financeira numa área autónoma.

2015

A ASF torna-se membro efetivo da International Network on Financial Education (OECD/INFE)

2018

Criação da primeira página nas redes sociais com conteúdos específicos para o consumidor.

2020

Integração da função de literacia financeira no Departamento de Supervisão Comportamental e criação do Núcleo de Comunicação com o Consumidor e Literacia Financeira.

2023

Lançamento do novo Portal do Consumidor.

Lançamento do Portal e do Observatório dos Seguros de Saúde.

ASF

# Seleção de conteúdo dos projetos

O processo de seleção de conteúdos para os nossos projetos começa com uma análise rigorosa a diferentes fontes de informação.

Adicionalmente, asseguramos uma complementaridade dos temas abordados em cada projeto de forma a evitar duplicação de conteúdos.

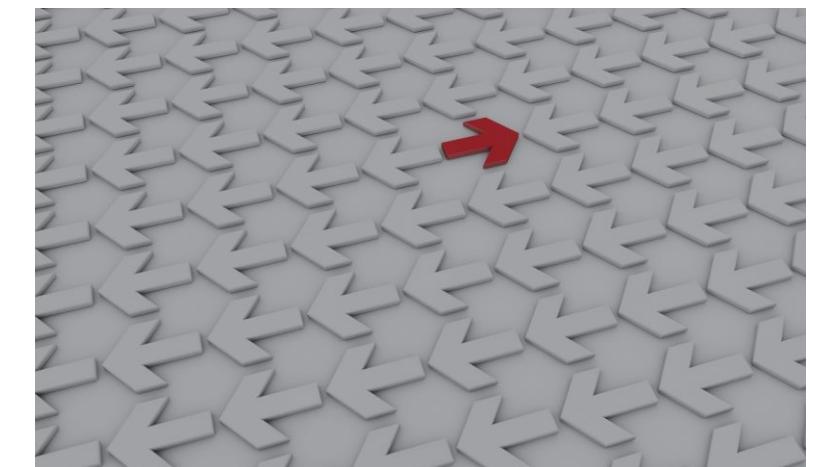
Comunicação com o consumidor de seguros e fundos de pensões: a experiência portuguesa



## Reclamações e pedidos de esclarecimento



## Feedback de iniciativas de formação financeira

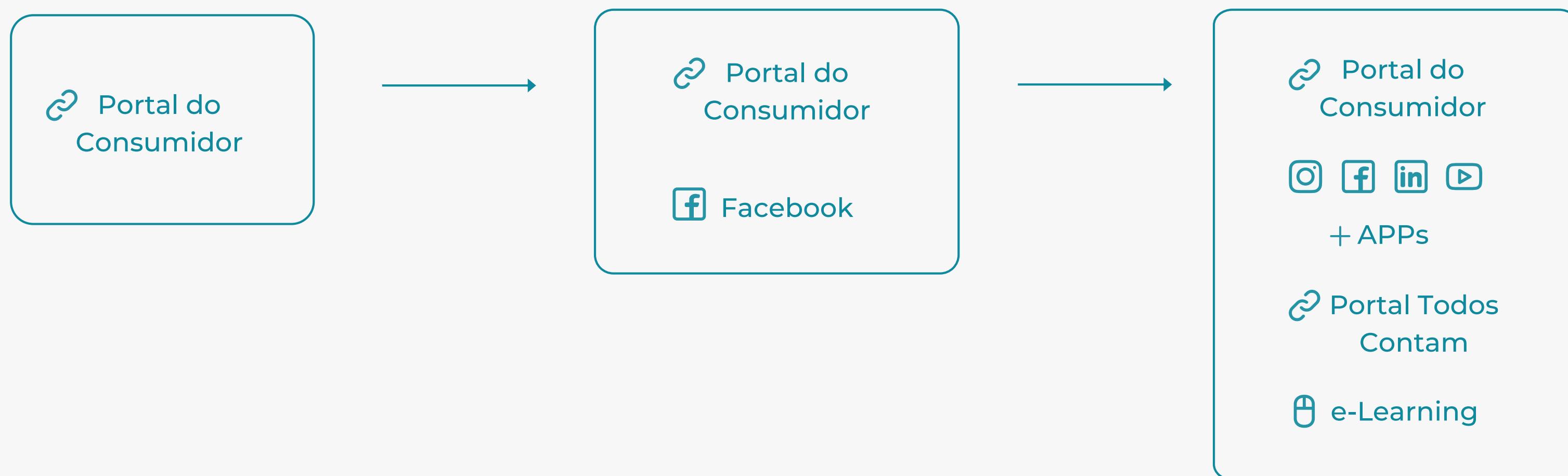


## Tendências de consumo



## Conjuntura financeira

# Evolução das plataformas de comunicação



# Principais canais de comunicação com o consumidor

Para garantir que a informação se encontra acessível, recorremos a uma estratégia omnicanal, que integra o Portal do Consumidor e as redes sociais. Esta abordagem permite que os conteúdos sejam desenvolvidos de uma forma integrada, adaptada aos vários formatos e às necessidades de cada público-alvo. Tem ainda a vantagem de fomentar o reconhecimento da marca ASF em todos os canais utilizados.

Portal do  
consumidor

Redes sociais

# Novo Portal do Consumidor

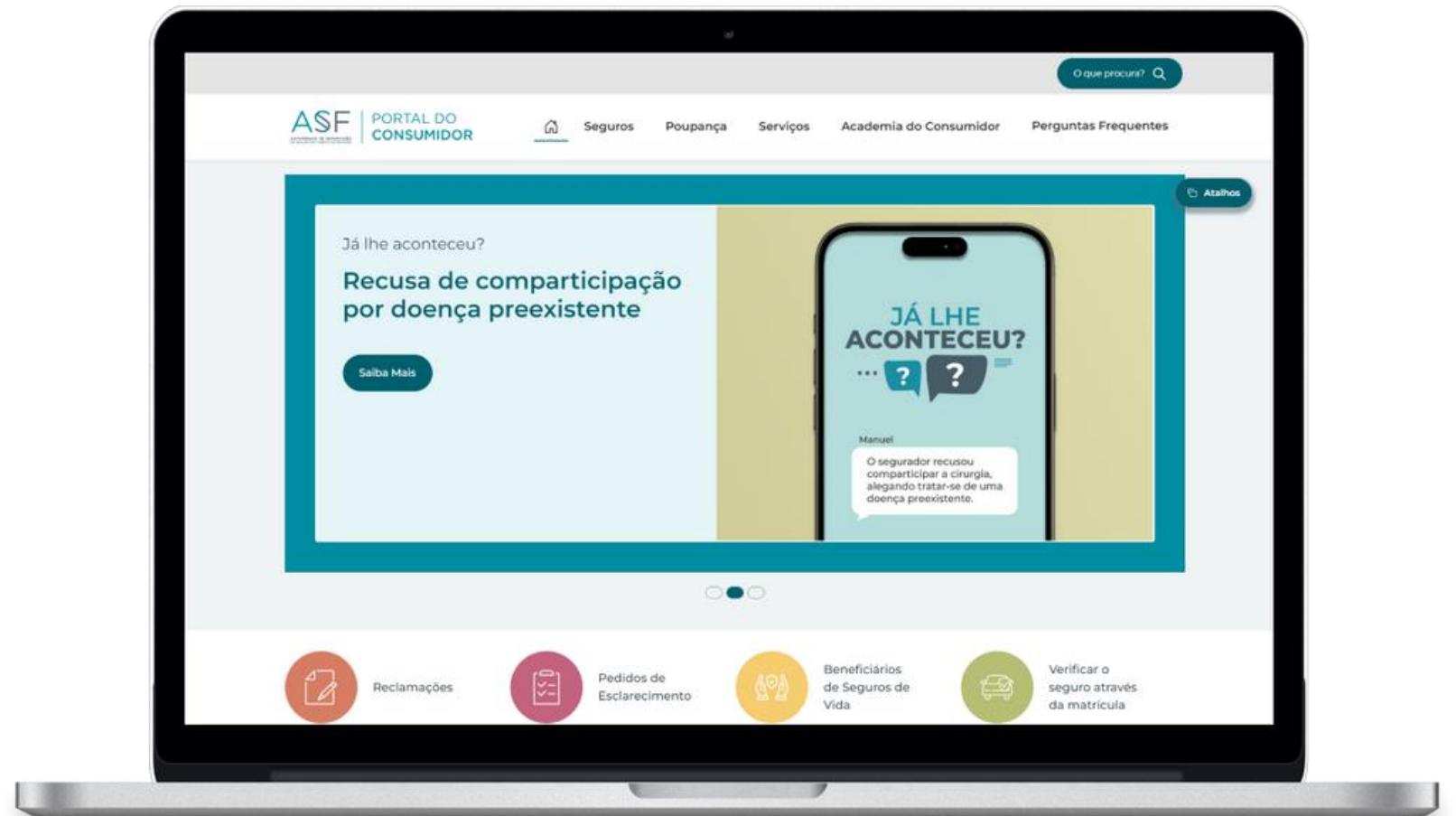
ASF



O [Portal do Consumidor da ASF](#) foi criado com o objetivo de fortalecer a comunicação com o consumidor de seguros e com o consumidor de fundos de pensões, tornando-a mais próxima, fácil e rápida e acessível.

Recentemente foi objeto de uma profunda transformação, que passou por uma reorganização dos seus conteúdos e pela modernização do seu design, a que acresce a utilização de novas ferramentas tecnológicas.

ASF | PORTAL DO CONSUMIDOR  
AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES



# Portal do Consumidor



## Usabilidade e organização

---

Todos os conteúdos estão distribuídos por 5 áreas: Seguros, Poupança, Serviços, Academia do Consumidor e Perguntas Frequentes.

A opção por menus organizados por área temática teve como prioridade a usabilidade e facilidade de navegação, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação, tornando-a mais intuitiva, eficiente e rápida para o consumidor.



## Newsletter

---

Os subscriptores da *newsletter* do Portal do Consumidor recebem diretamente no seu e-mail novidades, atualizações e conteúdos relevantes sobre seguros e fundos de pensões.

# Portal do Consumidor

ASF



## Reclamações

Os consumidores podem apresentar uma reclamação relativa à atuação de alguma das entidades supervisionadas pela ASF, nomeadamente seguradores, mediadores e sociedades gestoras de fundos de pensões, ou denunciar alguma situação que lhe pareça irregular.

Existe um percurso, até à apresentação da reclamação, que procura informar o consumidor dos seus direitos e deveres no âmbito do produto em causa.



## Serviços de apoio ao consumidor

O Portal do Consumidor agrega um conjunto de ferramentas de apoio ao consumidor, entre as quais se destacam:

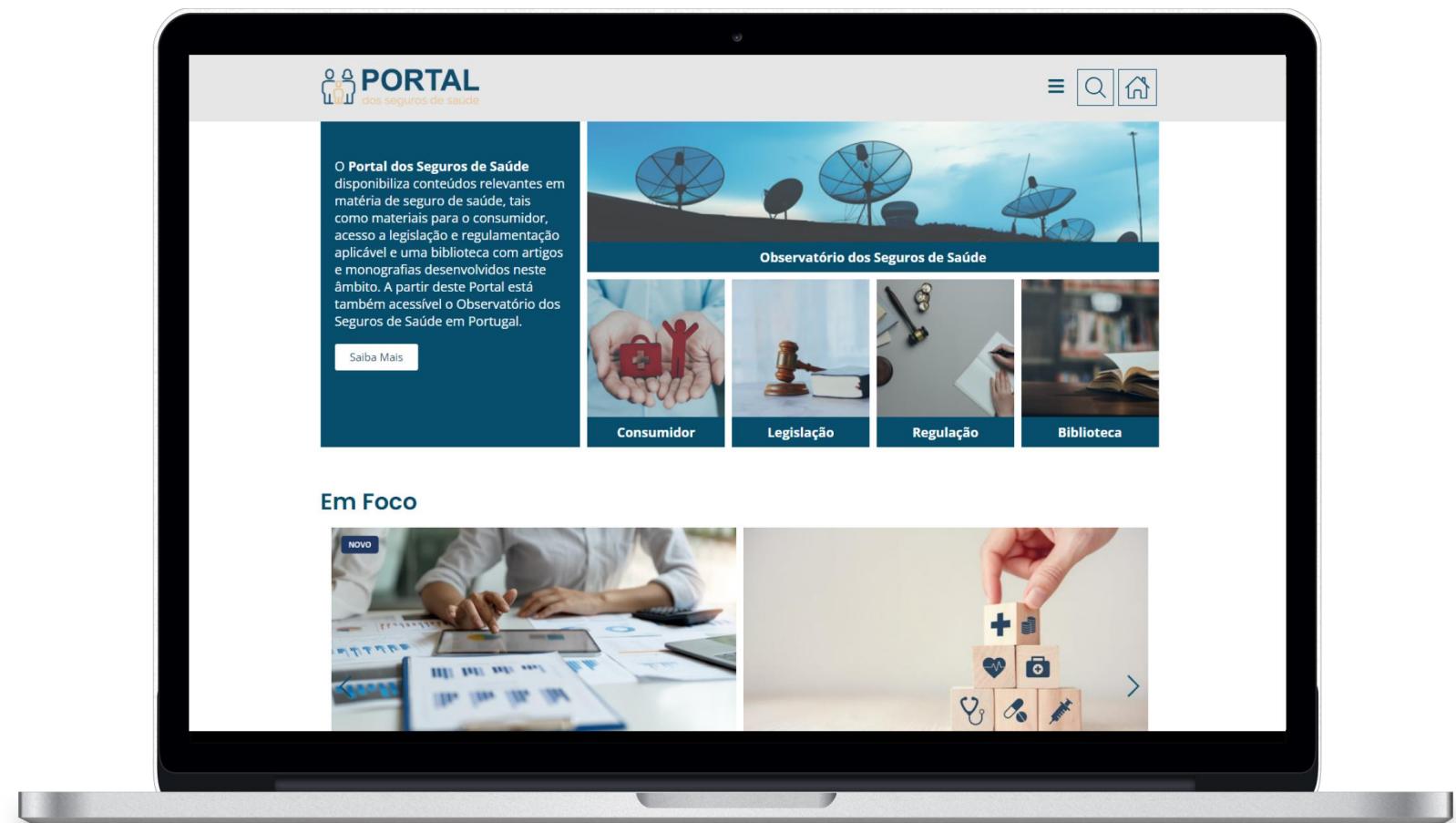
- a base de dados de matrículas, que permite verificar se um determinado veículo automóvel tem seguro através da matrícula;
- o acesso a informação sobre beneficiários de seguros de vida;
- a possibilidade de dar início a um procedimento de colocação de seguro automóvel.

# Portal dos Seguros de Saúde

ASF



O [Portal dos Seguros de Saúde](#) disponibiliza conteúdos relevantes em matéria de seguro de saúde, tais como materiais para o consumidor, acesso à legislação e regulamentação aplicável e uma biblioteca com artigos e monografias desenvolvidos neste âmbito.



# Observatório dos Seguros de Saúde

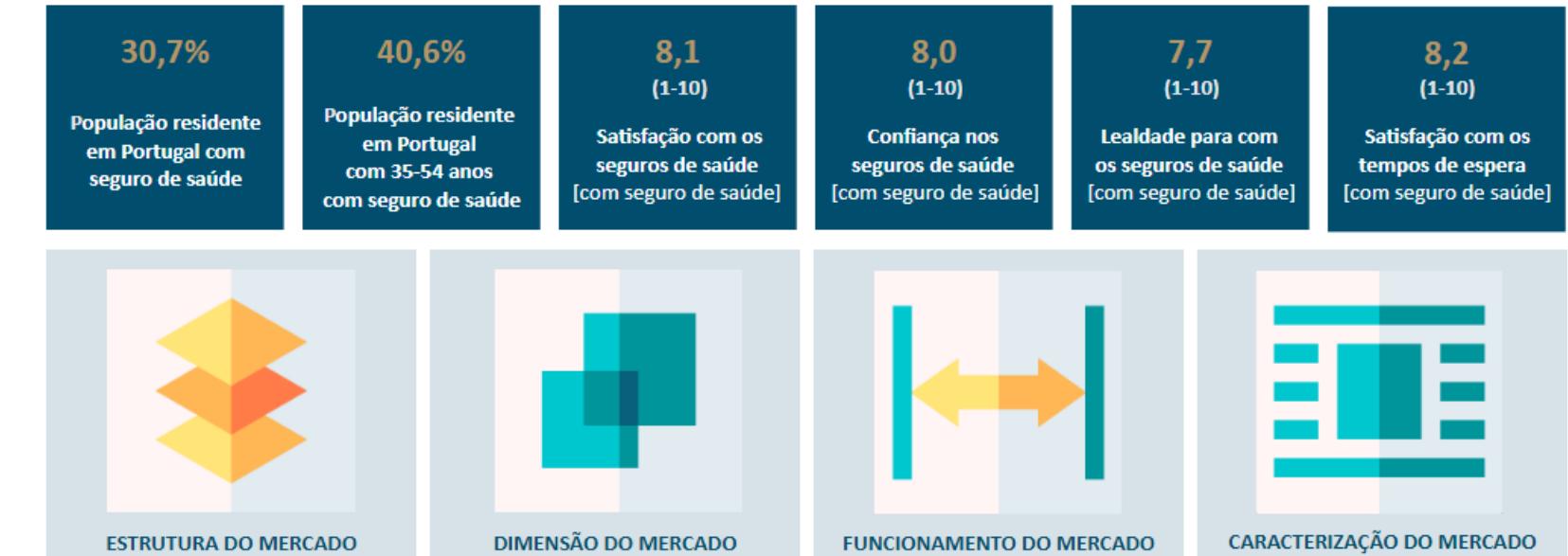
ASF



O [Observatório dos Seguros de Saúde](#) é um espaço dedicado em permanência ao conhecimento detalhado e ao acompanhamento do mercado dos seguros de saúde, apresentando um conjunto de indicadores e métricas atualizados periodicamente.



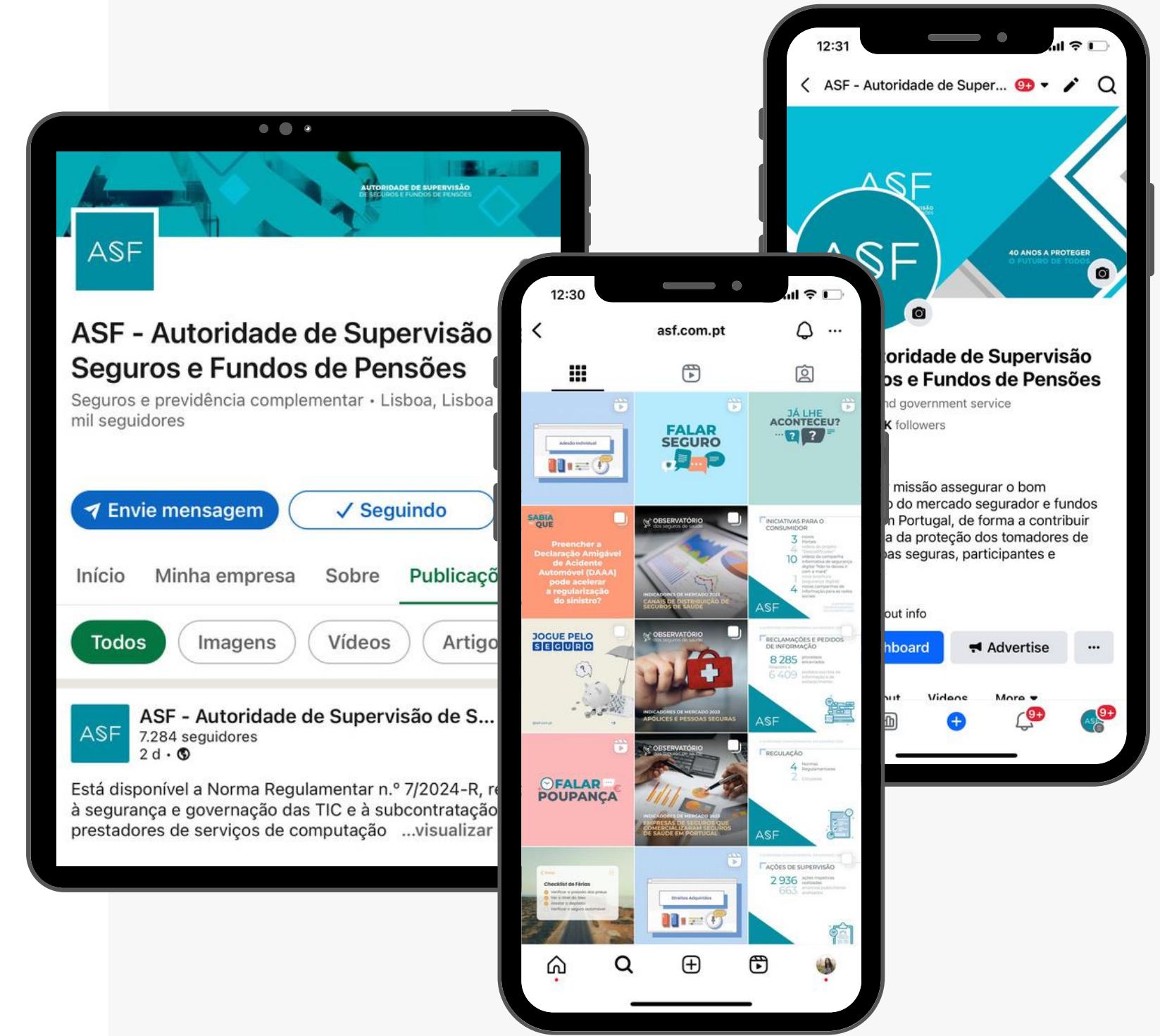
INDICADORES EM FOCO | 2023



# Redes sociais



A estratégia de redes sociais da ASF está focada no Facebook, Instagram e LinkedIn, as plataformas onde mantemos uma presença digital ativa. Para cada uma destas redes, definimos estratégias específicas, procurando atingir diferentes objetivos e públicos-alvo. Desta forma, maximizamos o impacto da comunicação e alcançamos diferentes segmentos de consumidores.



# Redes sociais

## Facebook

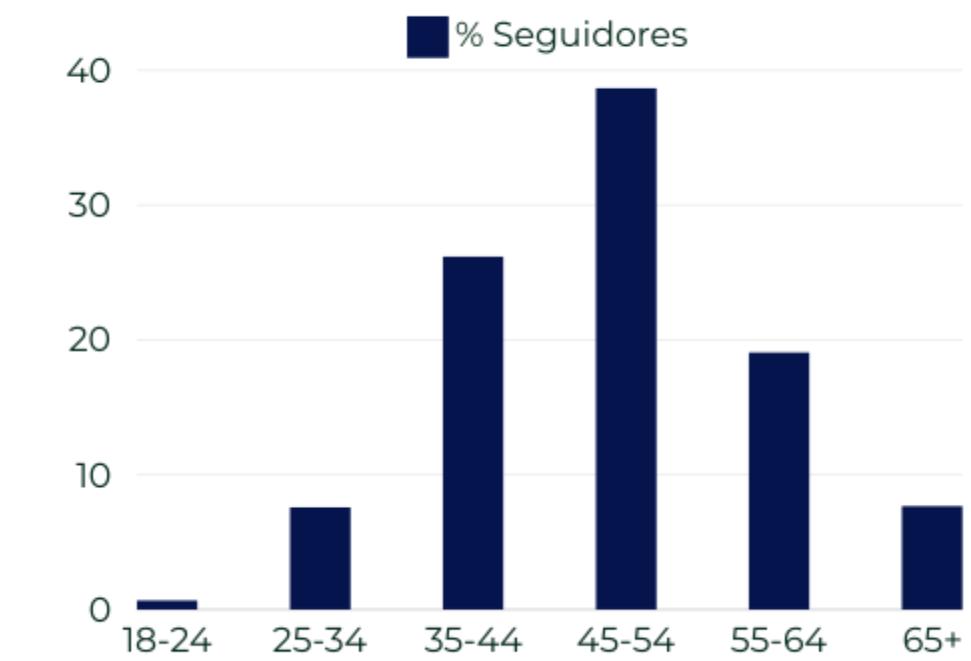


### Conteúdos

A plataforma Facebook é utilizada preferencialmente para a divulgação de conteúdos direcionados para o consumidor de produtos de seguros e de fundos de pensões.

### Público

Os seguidores da ASF nesta rede social têm um enquadramento social e demográfico transversal à sociedade portuguesa. A média etária destes utilizadores é, tendencialmente, mais elevada do que no Instagram.



# Redes sociais

## Instagram



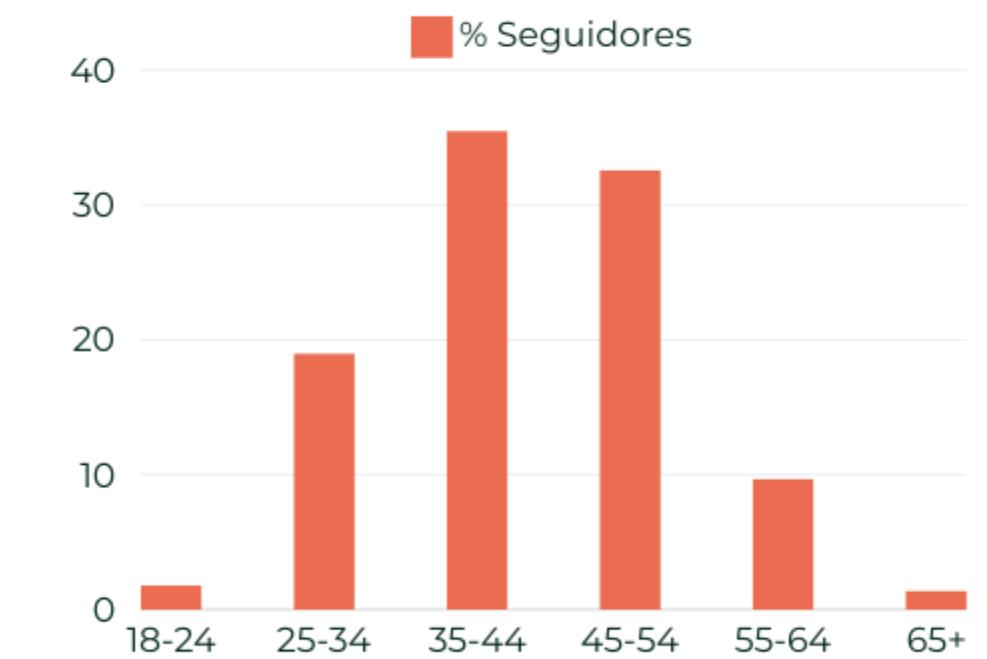
ASF

### Conteúdos

O Instagram é utilizado preferencialmente para a divulgação de conteúdos mais dinâmicos e com uma maior aposta na componente gráfica. Com esta presença, pretendemos estar mais próximos dos consumidores mais jovens.

### Público

É possível observar que a maioria dos que acompanham a ASF nesta plataforma situam-se nas faixas etárias mais jovens.



# Outros canais de comunicação

## Aplicações móveis



### Tem seguro?

Através da câmara do dispositivo ou de uma fotografia preexistente, permite identificar a matrícula de um veículo e informar o utilizador sobre a existência e validade do seguro automóvel, o número da apólice, o segurador e a data de início do seguro.



### Os meus seguros

Permite aos utilizadores uma gestão cómoda e prática de todos os seus seguros numa única plataforma.  
Atualmente encontra-se em processo de atualização e restruturação, para disponibilizar novas funcionalidades úteis ao consumidor.

# Diversificação de formatos

Considerando que cada público-alvo tem preferências específicas quando acede à informação, os nossos conteúdos são desenvolvidos em diferentes formatos. Sempre que é necessário ajustamos a nossa abordagem, de forma a garantir que captamos a atenção do maior número possível de pessoas.

## Planeamento multicanal

Antes do lançamento de um projeto, planeamos a forma como o conteúdo pode ser utilizado nos diferentes canais que temos disponíveis para o consumidor. Esta forma de atuar permite-nos aumentar o alcance da mensagem e reforçar a estratégia multicanal, garantindo uma atuação integrada junto dos diferentes públicos-alvo.



### ASF Podcast

A ASF está presente no universo dos podcasts



### Dicas seguras

Os vídeos da ferramenta interativa da Academia do Consumidor foram divididos em dicas, para publicação nas redes sociais.



### Formação Financeira ao minuto

Spots de rádio curtos com conceitos de seguros.

03

---

## Principais projetos

---



# Vamos Falar Seguro

ASF

## Descrição

Vídeos em formato entrevista numa linguagem simples e direta.

Duração: 6 a 8 minutos

## Objetivo

Ajudar os consumidores a aceder a informação atual e relevante sobre os seus direitos e deveres no que diz respeito aos produtos de seguros e de fundos de pensões.

## Público-alvo

População em geral

## Canais de comunicação

Portal do Consumidor

YouTube



# Ferramenta interativa

## Academia do Consumidor

### Descrição

Plataforma com vídeos curtos e quizzes que permitem aos utilizadores testar os seus conhecimentos.

### Objetivo

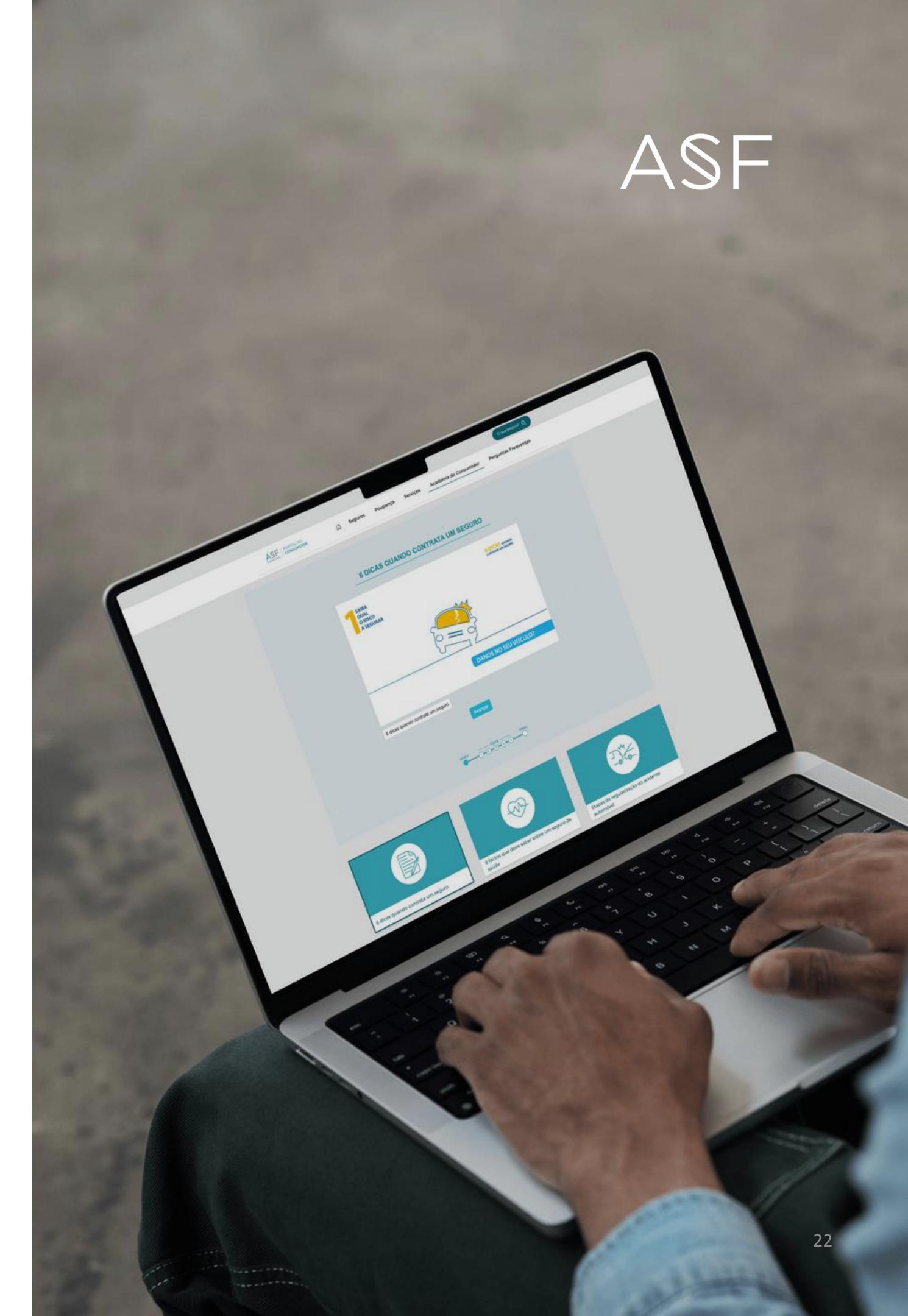
Maior interatividade na disponibilização de informação ao consumidor.

### Público-alvo

População em geral,  
professores e formadores.

### Canais de comunicação

Portal do Consumidor



# Descodificador

## de seguros e de fundos de pensões

ASF

### Descrição

Vídeos ilustrados de curta duração.

### Objetivo

Esclarecer o consumidor relativamente a conceitos básicos de seguros e de fundos de pensões.

### Público-alvo

População em geral,  
com enfoque nos mais  
jovens.

### Canais de comunicação

Portal do Consumidor  
Redes sociais  
YouTube



# Já lhe aconteceu?

ASF

## Descrição

Campanha que surge da adaptação das situações retratadas nos casos práticos disponíveis no Portal do Consumidor, construídos a partir da nossa experiência no apoio ao consumidor, para um formato mais apelativo e dinâmico, adequado às redes sociais.

## Objetivo

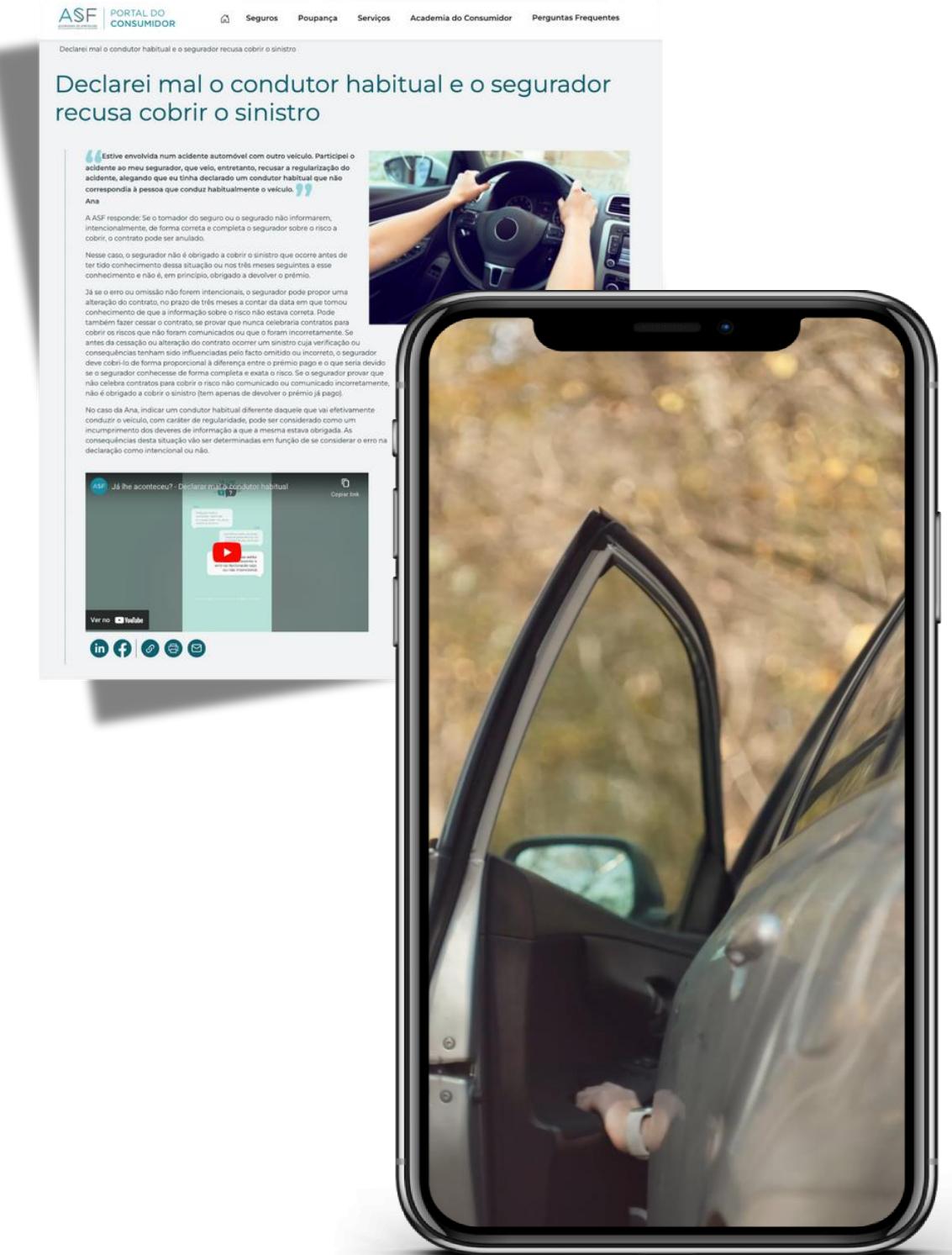
Responder a situações frequentemente objeto de reclamações ou pedidos de esclarecimento dirigidos à ASF.

## Público-alvo

População em geral

## Canais de comunicação

Portal do Consumidor  
Redes Sociais  
YouTube



# Não te deixes ir com a maré!

ASF

## Descrição

Campanha de sensibilização sobre segurança digital. No âmbito desta campanha foi publicada uma brochura e produzidos 10 vídeos informativos.

## Objetivo

Sensibilizar os mais jovens para os cuidados a ter na utilização de canais digitais, através de recomendações específicas sobre a adoção de comportamentos que podem ajudar a mitigar os riscos inerentes à navegação online.

## Público-alvo

Jovens

## Canais de comunicação

Portal do Consumidor  
Redes Sociais  
YouTube



# Plano Nacional de Formação Financeira

## Todos Contam

ASF

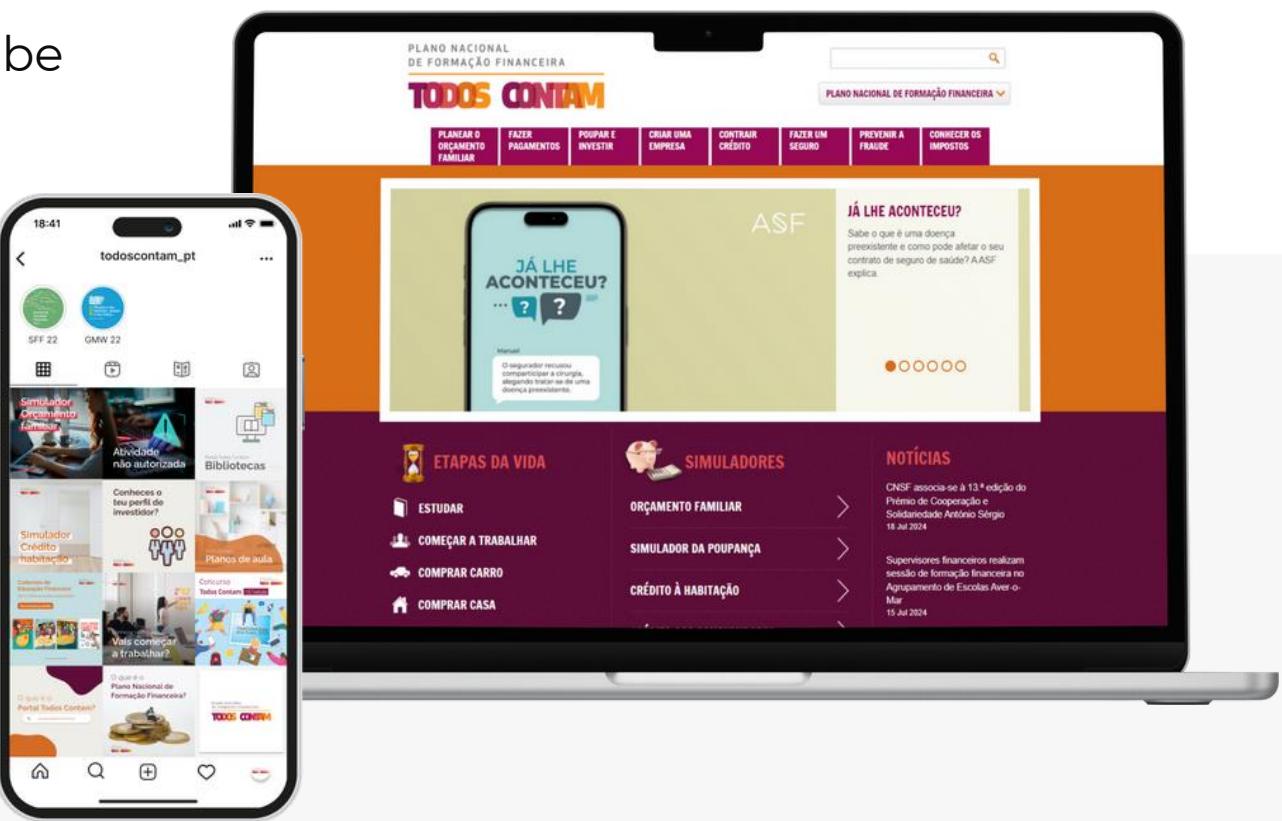
O PNFF é a estratégia nacional de educação financeira, criada pelos três supervisores financeiros (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Banco de Portugal e Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) e apoiada por diversas entidades dos setores público e privado.

### Seguros e Fundos de Pensões

Os temas dos seguros e dos fundos de pensões foram integrados em todos os projetos desenvolvidos no âmbito da estratégia nacional.

### Canais de comunicação

Portal Todos Contam  
Plataforma de e-Learning  
Redes sociais  
YouTube



# 04

---

# Desafios

---

# Desafios

*O consumidor como agente disciplinador do mercado*

Como respondemos a este desafio?



## Adequação da linguagem

Nem sempre é fácil assegurar o equilíbrio entre a simplificação da linguagem e o rigor da informação.



## Combater a desinformação

A proliferação de diferentes projetos de “literacia financeira” e de novas formas de influenciar a decisão do consumidor (ex.: *finfluencers*) pode contribuir para a divulgação de informação incorreta.



## Comunicar para públicos vulneráveis

Estes públicos muitas vezes enfrentam algumas limitações que exigem abordagens mais inclusivas, formatos acessíveis e canais de comunicação diversificados.

Os nossos conteúdos passam por diferentes níveis de análise e validação. Em alguns casos, criámos um “consumidor sombra”, que nos permite testar a adequação da mensagem num ambiente controlado.

Aumentámos a presença da ASF em diferentes plataformas, com enfoque nas redes sociais, posicionando-a como fonte de informação isenta e credível.

Estabelecemos parcerias que nos permitem trabalhar junto destes públicos e recorremos, em alguns casos, a órgãos de comunicação tradicionais.

# Coming soon

## Próximos projetos

ASF

### Finanças sustentáveis



### Projeto para o público sénior



### Observatório da poupança



# ASF

---

# Obrigado

---

 @ASF.com.pt

 @AutoridadeSupervisaoSegurosFundosdePensoes

 literacia.financeira@ASF.com.pt



ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 2023年保險和退休基金業主要發展及監管挑戰

## 澳門特別行政區

澳門金融管理局  
行政委員 黃立峰  
2024年10月28日



ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

# 內容

1. 保險業概況
2. 監管法規
3. 保險創新
4. 監管挑戰





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

# 1. 保險業概況





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

## 保險業概況(截至 2023年底)

保險公司	27
人壽保險	13
一般保險	14
私人退休基金管理公司	2
再保險公司	
一般保險 (代理辦事處)	1
僱員人數	813 (↑1.4%)

保險中介人牌照	2023年	2022年	變化 (%)
保險代理人(個人)	5,999	6,323	-5.12%
保險推銷員 (個人)	1,875	1,885	-0.53%
保險代理人(法人)	73	80	-8.75%
保險經紀人 (法人)	11	12	-8.33%
總數	7,958	8,300	-4.12%



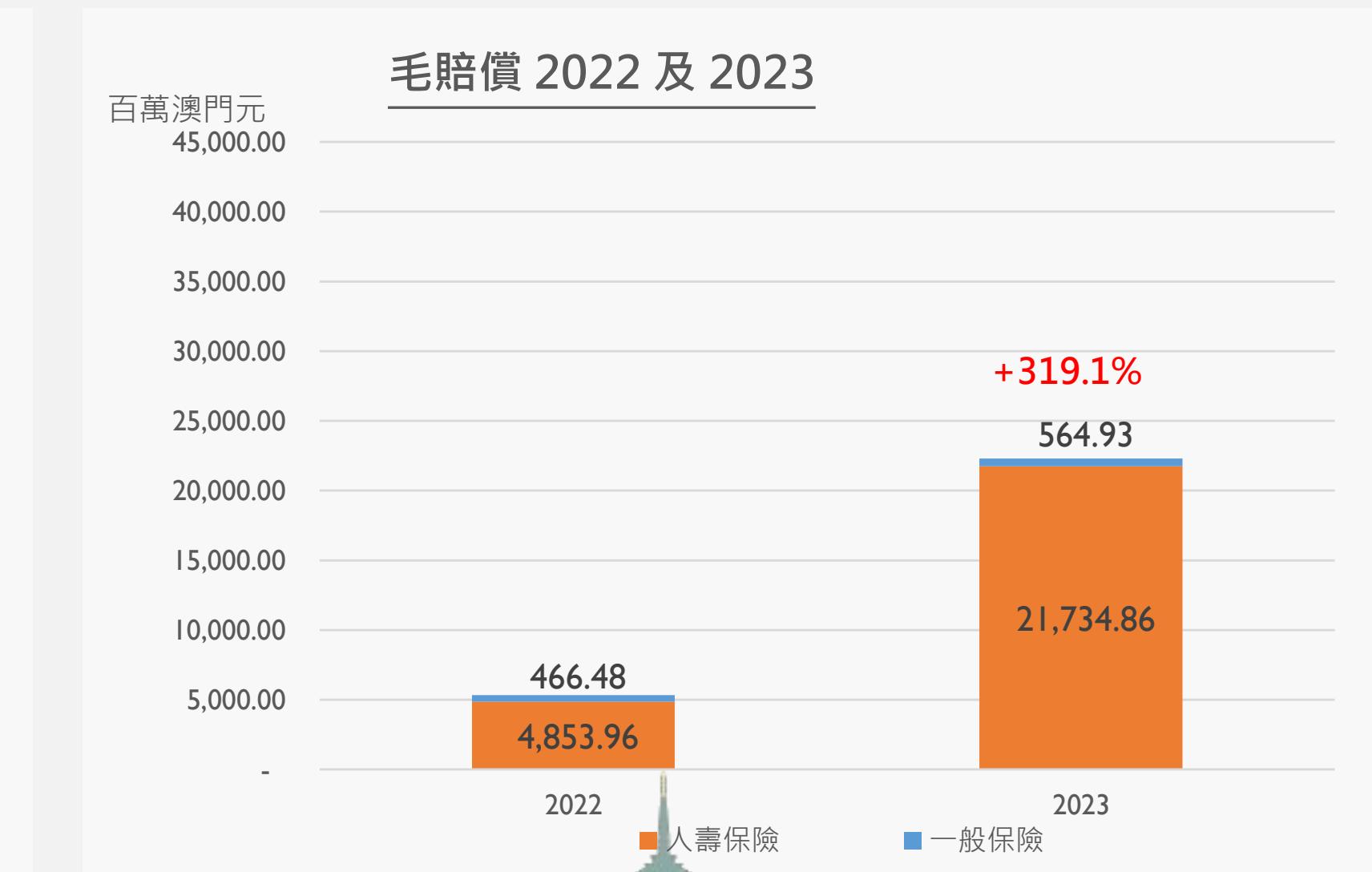
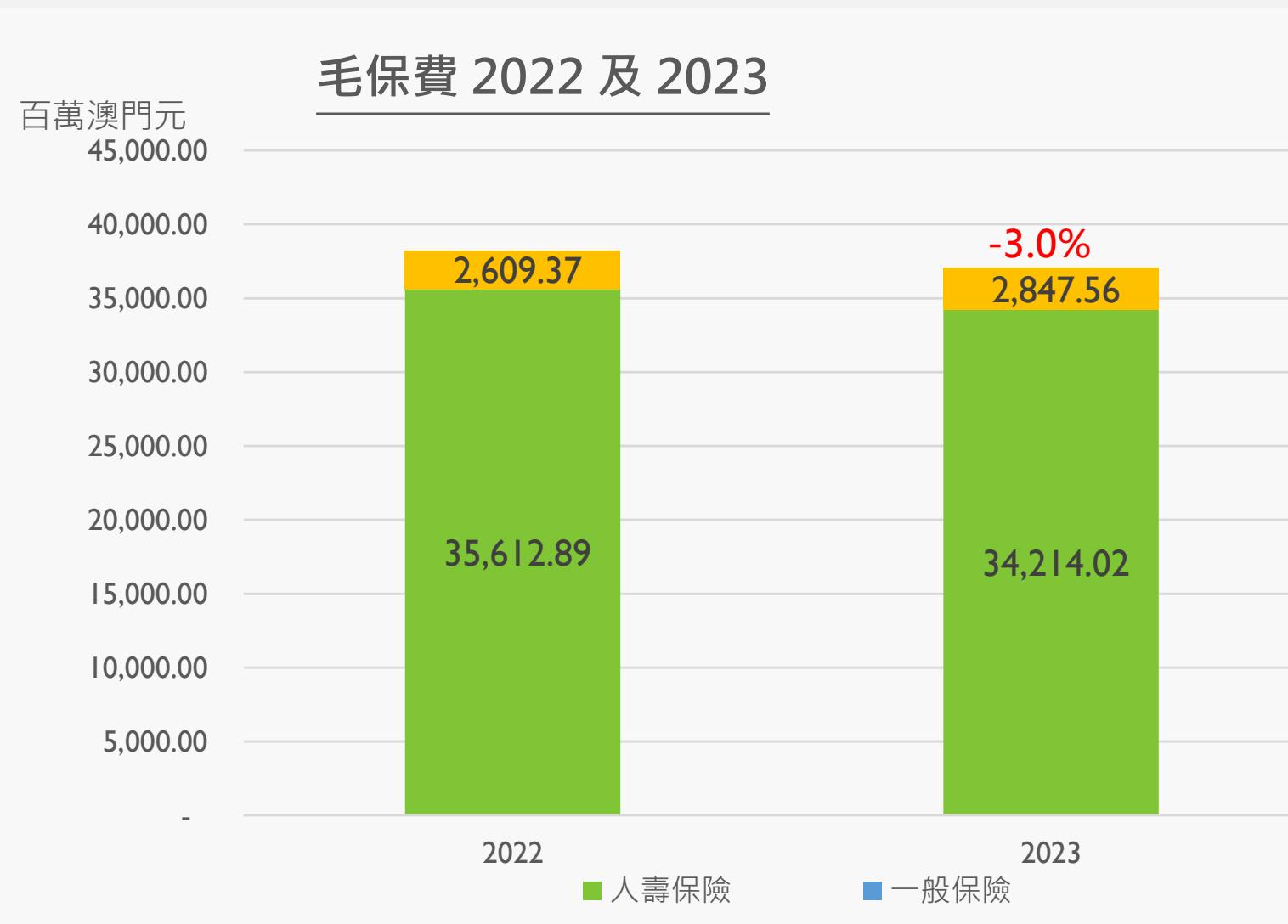


ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 毛保費及毛賠償

USDI = MOP8



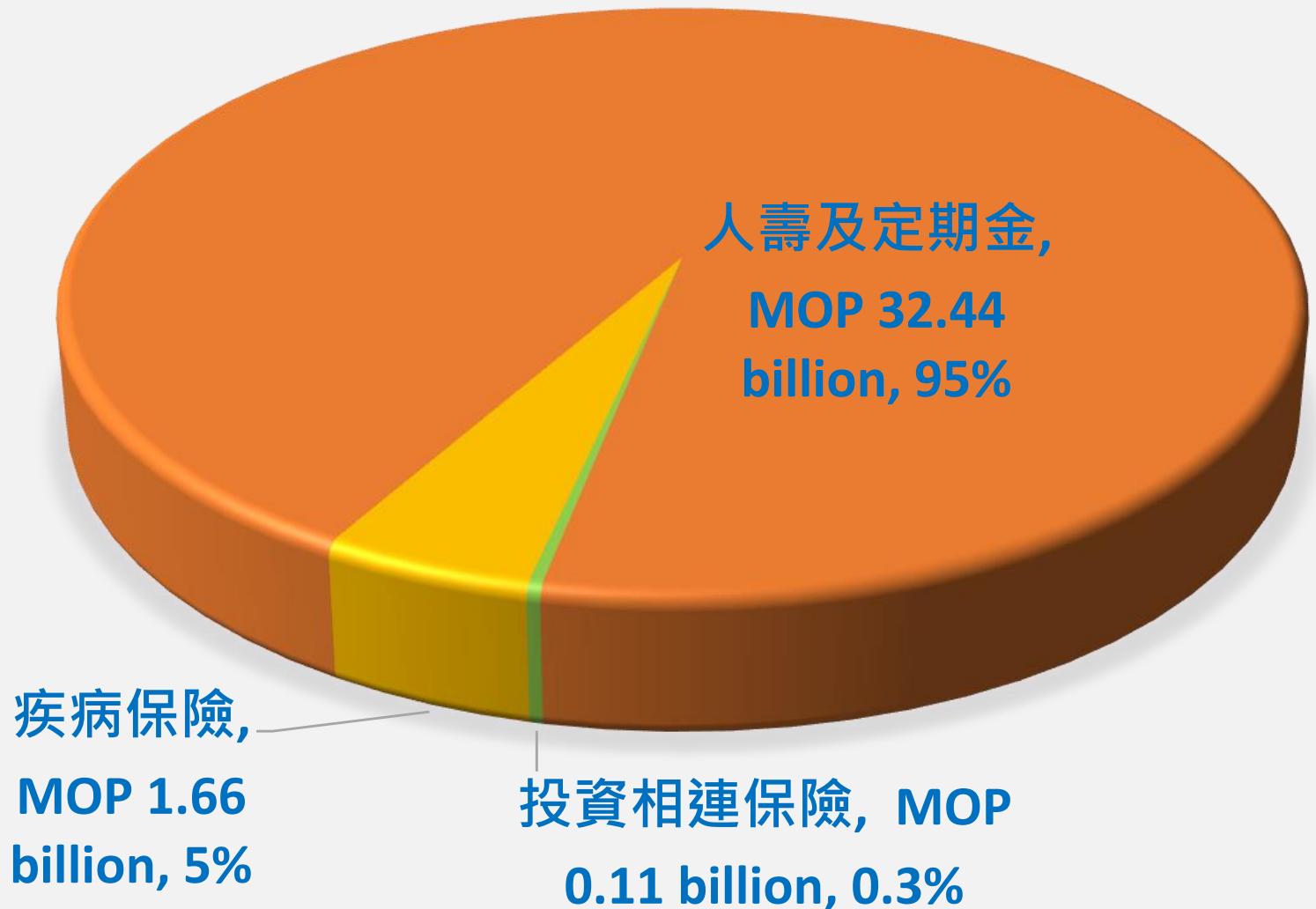


ASEL

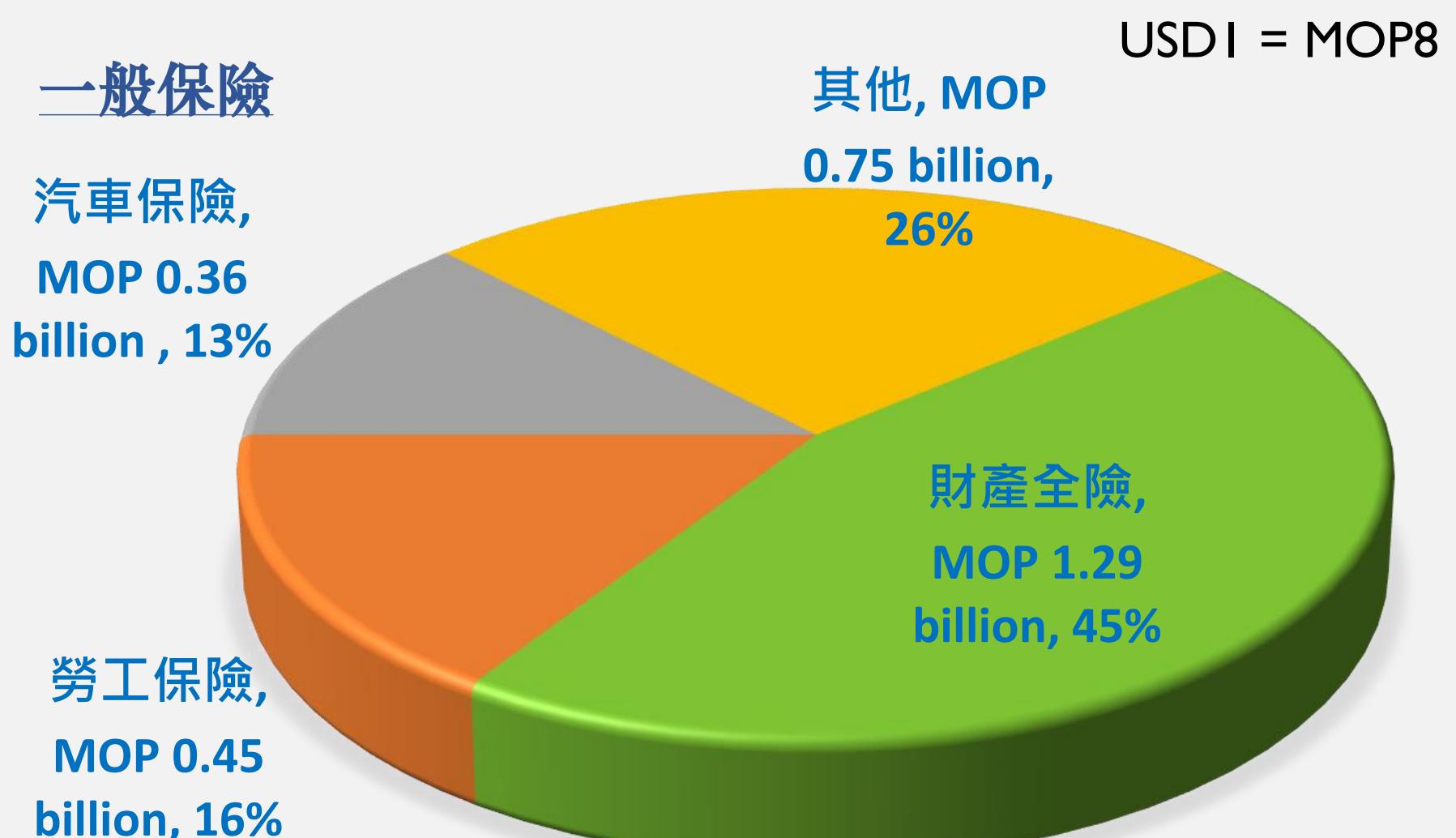
ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 2023年人壽及一般保險毛保費收入結構

## 人壽保險



## 一般保險



USDI = MOP8





ASEL

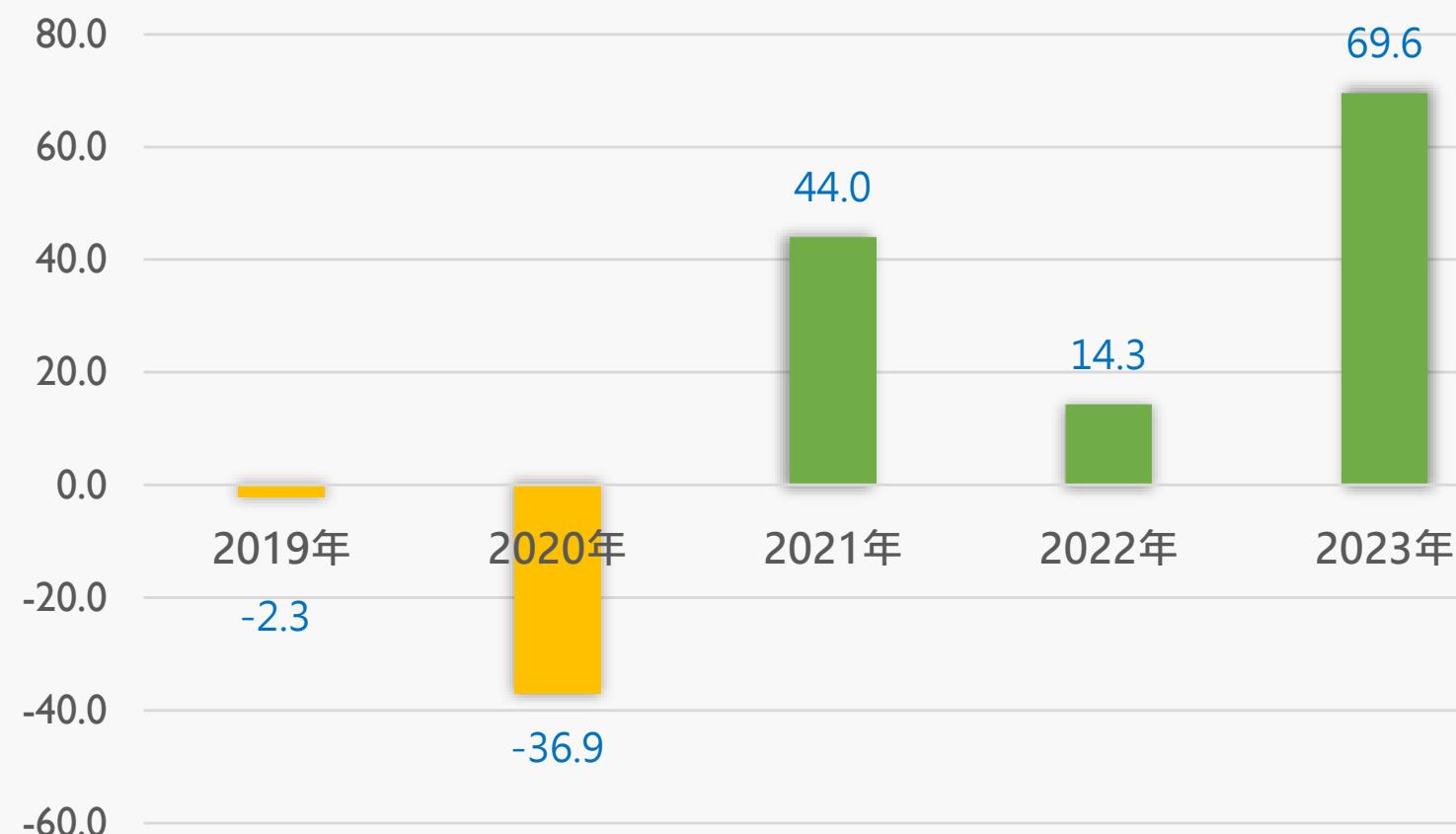
ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 保險業利潤及賠損率

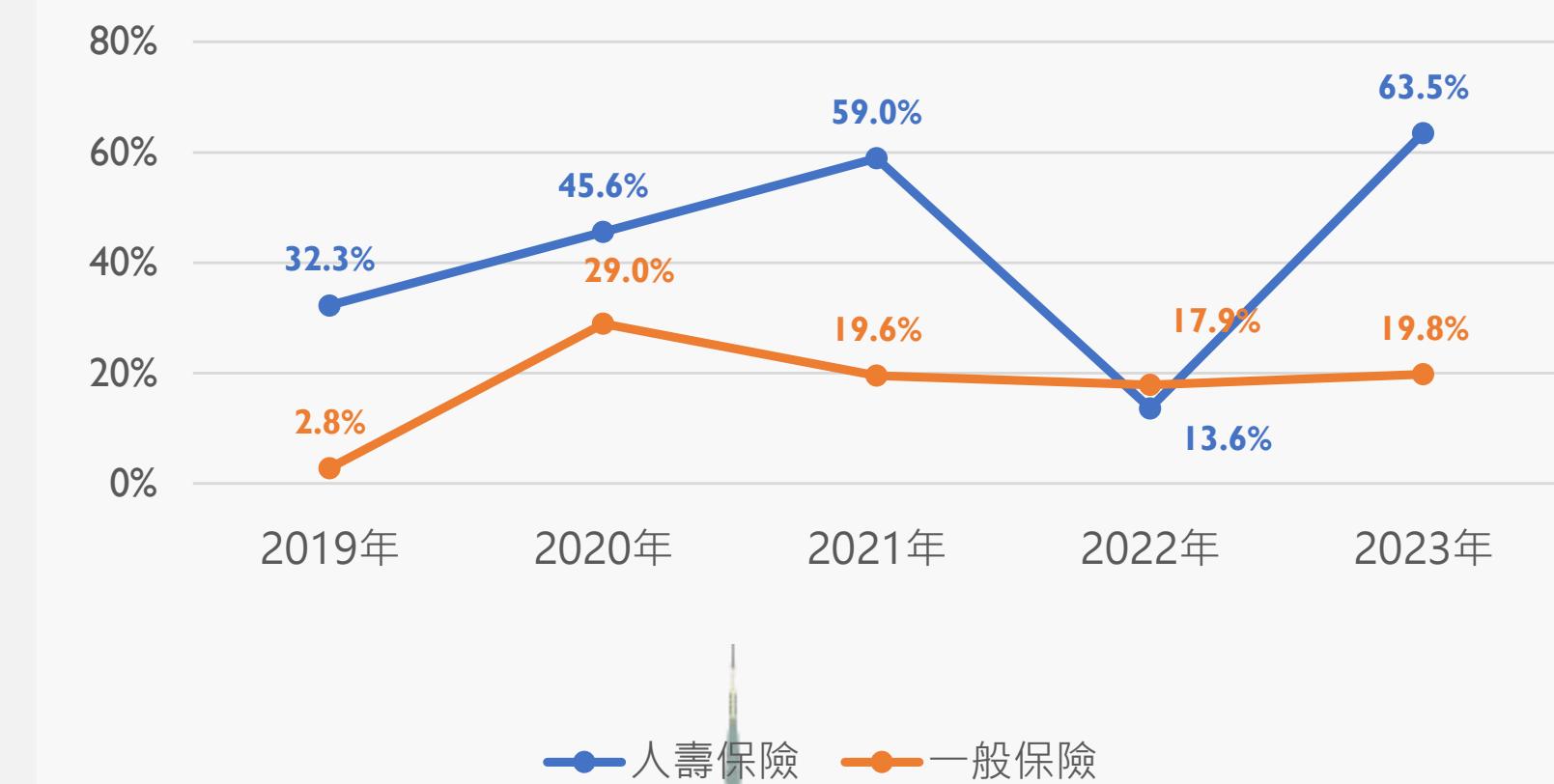
USDI = MOP8

( 億澳門元 )

保險人年度損益



保險人賠損率





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 總資產值及償付準備金

總資產值  
( 億澳門元 )

3,000.0

2,500.0

2,000.0

1,500.0

1,000.0

500.0

0.0

## 保險人總資產值及償付準備金率

償付準備金率

800%

700%

600%

500%

400%

300%

200%

100%

0%

USD1 = MOP8

(100 milhõis  
de patacas)

3,000.0

2,500.0

2,000.0

1,500.0

1,000.0

500.0

0.0

2019

2020

2021

2022

2023

■ 總資產值 ( 億澳門元 )

—●— 人壽保險

—●— 一般保險

1,499.0

382%

212%

+23%

1,839.9

466%

266%

+20%

2,199.1

470%

357%

+10%

2,422.2

511%

322%

+7%

2,596.9

516%

421%





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 保險密度及保險滲透率

## 保險密度

2022年：56,811澳門元 (7.1千美元)

2023年：54,207澳門元 (6.7千美元 ↓ 4.6%)

## 保險滲透率

2022年：19.4%

2023年：9.8% (↓ 9.6 個百分點)





# 私人退休基金管理業務 (至2023年底)

- 由基金管理實體所管理之退休基金總資產：

52.7億美元 (同比↑9.4%)

以個人形式設立	數目
- 私人退休基金個別加入計劃	
- 非強制性中央公積金個人計劃	85,998
以企業機構形式設立	數目
- 私人退休基金集體加入計劃	
- 非強制性中央公積金共同計劃	1,569

- 受退休基金制度保障的僱員人口：

14萬人 (覆蓋率38.3%)





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

# 2. 監管法規





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

## 監管法規

# 第15/2024號法律 《保險中介業務法》

- 強化對保險中介活動的監管
- 與國際監管接軌
- 2025年8月1日起生效





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

## 監管法規

### 修訂《壽險保單冷靜期權利的指引》

- 加強保險公司內部管控措施的監管要求
- 引入延長冷靜期
- 強化規管人壽保險的售後保障

### 修訂《擔保技術準備金的資產要求》

- 提升擔保技術準備金資產的質量及澳門保險業的綜合競爭力
- 提升資產負債管理的有效性及匹配要求





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

## 監管法規

### 修訂《以保費融資方式投購人壽保險產品（類別 C 產品除外）的重要資料聲明書及利益說明指引》

- 強化保費融資重要資料聲明書的風險披露
- 加強銀行對評估客戶的財務負擔能力的要求

### 開展《保險業風險為本的資本框架》的研究工作

- 發佈第一支柱監管資本規定的討論文件
- 就第一支柱監管資本規定舉辦首輪業界講解會及首輪行業諮詢





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

# 3. 保險倉創新





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

# 保險產品創新

## 一般保險業務開發創新方面：

- “澳車北上” 粵澳跨境車險產品
- 港珠澳短期保險





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

## 保險產品創新

---

### 人壽保險業務開發創新方面：

- 人壽保險公司推出了保障型連掛長期壽險產品
- 在醫療保險產品中擴大中國內地指定醫院名單





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

# 4. 監管挑戰





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS

## 監管挑戰

---

- 落實保險業風險為本資本框架
- 配合“粵港澳大灣區”及“橫琴粵澳深度合作區”的建設，加強保險業務互聯互通
- 發揮中國與葡語國家金融服務平台角色





## 監管挑戰

- 網絡安全: 新興技術的應用，如機器人工程自動化（RPA）和 OpenAPI，引入了新的網絡威脅途徑，監管機構應不斷更新相關規章以應對這些變化。
- AI: 在保險行業中，尤其是在承保領域，AI的應用需確保公平性、加強透明度及消除偏見。監管機構應妥善處理，以確保AI驅動的決策公平公正。





ASEL

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES  
DE SEGUROS LUSÓFONOS



澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

謝謝聆聽

