

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES



RGR

Relatório Gestão de Reclamações

Primeiro Semestre | 2023

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório Gestão de Reclamações - Primeiro Semestre | 2023

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Av. da República, n.º 76

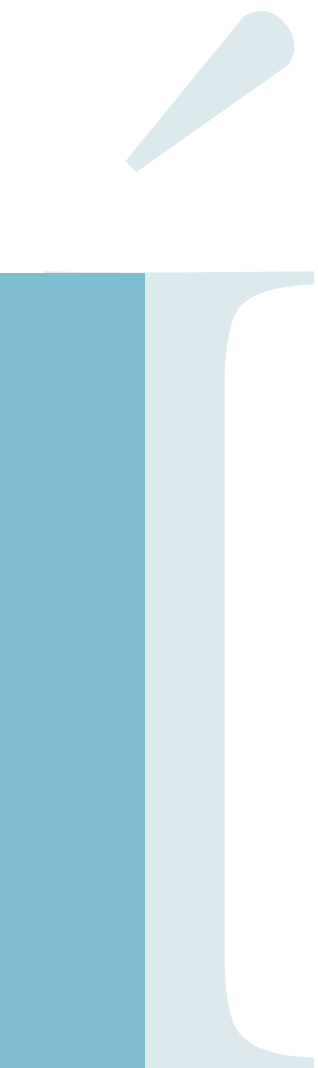
1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2023



ÍNDICE

3 I. Enquadramento

5 II. Sumário

- 5 1. Número de reclamações analisadas e via de receção
- 6 2. Reclamações analisadas por segmento de negócio e por matéria
- 7 3. Reclamações analisadas por natureza do reclamante e por tipo de operador
- 8 4. Reclamações analisadas por desfecho dos processos

9 III. As reclamações em números

- 9 1. Enquadramento genérico – Reclamações analisadas pela ASF no primeiro semestre de 2023
 - 9 1.1 Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através do Livro de Reclamações | 2.º Semestre 2022 / 1.º Semestre 2023
 - 9 1.2 Reclamações analisadas por via de receção e por tipo de processo | 1.º Semestre 2023
- 10 2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF
 - 10 2.1 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de seguro / produto e por tipo de processo | 1.º Semestre 2023
 - 10 2.2 Proporção das reclamações analisadas por ramo de seguro / produto e por tipo de processo | 1.º Semestre 2023
 - 11 2.3 Distribuição das matérias objeto da análise | 2.º Semestre 2022 / 1.º Semestre 2023
 - 11 2.4 Matéria “Sinistro” | Distribuição das reclamações analisadas | 1.º Semestre 2023
 - 12 2.5 Distribuição das matérias objeto da análise por tipo de processo | 1.º Semestre 2023
 - 12 2.6 Distribuição das matérias objeto da análise por ramo de seguro / produto | 1.º Semestre 2023
 - 13 2.7 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante | 1.º Semestre 2023
 - 13 2.8 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador e tipo de processo | 1.º Semestre 2023
 - 14 2.9 Proporção das matérias analisadas mais reclamadas por tipo de operador | 1.º Semestre 2023
- 14 3. Desfecho das reclamações
 - 14 3.1 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável | Com e sem justificação legal ou contratual | 1.º Semestre 2023
 - 15 3.2 Desfecho dos processos de reclamação analisados – Sentido da resposta ao reclamante | 2.º Semestre 2022 / 1.º Semestre 2023
 - 15 3.3 Desfecho dos processos de reclamação com resposta desfavorável | Sem justificação legal ou contratual por matérias efetivas objeto de análise | 1.º Semestre 2023

I. Enquadramento

Com a publicação do Relatório de Gestão de Reclamações (RGR) – Primeiro Semestre de 2023, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) dá cumprimento ao disposto na alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, através da divulgação semestral de dados estatísticos sobre as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.

Com base nas suas competências, a ASF analisa e responde individualmente às reclamações que lhe são dirigidas de forma direta, tomando também conhecimento e acompanhando as reclamações dirigidas às entidades supervisionadas através do Livro de Reclamações, em formato Físico ou Eletrónico.

De acordo com o transmitido em publicações anteriores, a informação estatística divulgada encontra-se em conformidade com as alterações ocorridas no procedimento relativo à gestão de reclamações, na sequência do crescente recurso dos consumidores à Plataforma Digital Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), no sítio da Internet da Direção-Geral do Consumidor (DGC)¹, na qual a reclamação é apresentada diretamente ao operador.

Nesta perspetiva, a partir de julho de 2022 a generalidade das reclamações LRE deixaram de ser analisadas individualmente por esta Autoridade, tendo sido definida uma metodologia que visa garantir a representatividade das variáveis que caracterizam as reclamações, designadamente quanto às matérias objeto da reclamação, aos segmentos de negócio, às entidades reclamadas e ao sentido e posição do operador na resposta ao reclamante, conjuntamente com a ponderação de outros fatores relevantes em matéria de conduta de mercado.

¹ Plataforma digital disponibilizada aos consumidores a partir de 2019 no sítio da Direção Geral do Consumidor na Internet, disponível em [Livro de Reclamações \(consumidor.gov.pt\)](https://consumidor.gov.pt).

Importa igualmente assinalar, no período em análise, o impacto na gestão de reclamações motivado pela entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho², a qual passou a prever o dever de as reclamações serem apresentadas em primeira instância aos operadores, devendo o consumidor submeter a reclamação diretamente à ASF quando a análise da entidade reclamada não for satisfatória, ou quando não for dada resposta dentro do prazo legal fixado.

Para esta alteração, assumiu especial relevância a obrigação de as entidades supervisionadas possuírem uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações que centraliza a receção e resposta às reclamações dos clientes. A este respeito, no Portal do Consumidor da ASF pode ser consultada informação relativa aos contactos das estruturas de governação reportadas pelas empresas de seguros e pelas entidades gestoras de fundos de pensões, designadamente os contactos do gestor de reclamações³, bem como do provedor do cliente e do provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos⁴.

Com a presente publicação é divulgada informação relativa aos principais indicadores seleccionados no âmbito da análise das reclamações pela ASF, sendo também efetuada referência ao universo das reclamações que chegam ao conhecimento da ASF através do Livro de Reclamações.

Os conteúdos divulgados nesta edição do RGR – Primeiro Semestre de 2023 dão sequência à análise desenvolvida no RGR – Segundo Semestre de 2022, pelo que se realiza uma análise comparativa com o semestre anterior sempre que seja possível e considerado pertinente.

² Disponível para consulta em [ASF - Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho](#).

³ Esta informação pode ser consultada em [Gestor de reclamações das empresas de seguros e das entidades gestoras de fundos de pensões](#).

⁴ Esta informação pode ser consultada em [Provedor do Cliente das empresas de seguros e em Provedor de fundos de pensões](#).

II. Sumário

1. Número de reclamações analisadas e via de receção

No primeiro semestre de 2023 a ASF analisou e concluiu um total de 4 033 processos de reclamação, menos 7% face ao semestre anterior (4 331). Esta Autoridade tomou conhecimento, em igual período, de 4 753 reclamações apresentadas contra as entidades supervisionadas através do Livro de Reclamações (mais 27% que no semestre anterior), sendo que destas, 88% foram apresentadas através do LRE (85% no semestre anterior).

No período em análise, e no que se refere às reclamações apresentadas diretamente à ASF, o Portal do Consumidor foi o meio mais utilizado pelos reclamantes, seguido do correio eletrónico.

A Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, já referida, dá ênfase a que as reclamações devem ser preferencialmente apresentadas através de formulário próprio disponível no Portal do Consumidor para efeitos de submissão da reclamação de forma direta a esta Autoridade.

Este Portal permite aceder, previamente à submissão da reclamação, a informação de interesse geral para os consumidores de seguros e de fundos de pensões, bem como a um conjunto de respostas a questões frequentes (FAQs), procurando garantir, desta forma, um possível esclarecimento do consumidor quanto à situação em causa.

Pela importância que a informação aos consumidores assume, a ASF tem vindo a reforçar os esclarecimentos disponíveis, destacando-se de seguida alguns exemplos:

- O que é o Contrato de Seguro?
- O que é e para que serve a proposta de seguro?
- Quais as principais informações que o segurador deve prestar?
- O que acontece se o segurador não cumprir o seu dever de informação?
- O que são as condições gerais, especiais e particulares?
- Se o seguro cessar antes do período de duração acordado, o prémio é devolvido?
- Em caso de sinistro o que se deve fazer?

2. Reclamações analisadas por segmento de negócio e por matéria

A análise dos resultados estatísticos permite observar que o ramo Não Vida continua a ser o segmento de negócio com maior número de reclamações, independentemente da tipologia de processo (cerca de 82%, valor que compara com 74% no semestre anterior). No primeiro semestre de 2023, o seguro automóvel mantém-se também como o seguro relativamente ao qual foi apresentado um maior número de reclamações (1 419 reclamações; 35%), seguido do seguro de incêndio e outros danos (776 reclamações; 19%) e do seguro de saúde (330 reclamações; 8%).

O ramo Vida assume um peso de 12% no total de processos analisados (10% no semestre anterior), com 479 reclamações, das quais se destacam os seguros de vida, com 319 processos. À semelhança do semestre anterior, os fundos de pensões apresentaram no período em referência um número pouco significativo (50 reclamações).

No que se refere às matérias objeto da análise efetuada pela ASF⁵, a temática “Sinistro” continua a ser a mais representativa (2 296 processos), assinalando-se um aumento de 6% face ao semestre anterior (2 174), seguido das temáticas relacionadas com o “Conteúdo/Vigência do contrato” (782 reclamações). Seguem-se os motivos associados ao “Prémio”, com 339 reclamações (9%).

Mais especificamente, dentro da matéria “Sinistro”, as reclamações relacionadas com a “Regularização do sinistro” e, mais concretamente, com a “Morosidade na regularização do sinistro”, são as mais significativas (39%), seguidas de questões que se enquadram na “Definição de responsabilidades” (28%) e no assunto “Indemnização” (26%).

Por seu turno, considerando a tipologia de processo (RASf vs LR), a análise dos resultados estatísticos permite observar que em qualquer uma das tipologias prevalece a temática “Sinistro”, com destaque para as reclamações LR (LR: 1 443; RASf: 853).

Se relacionarmos o segmento de negócio e as matérias que foram objeto de reclamação, observa-se que nos ramos Não Vida a matéria “Sinistro” é a mais reclamada. Por sua vez, as situações mais reclamadas nos segmentos Vida e fundos de pensões incidem sobre matérias relativas ao “Conteúdo / Vigência do contrato”.

3. Reclamações analisadas por natureza do reclamante e por tipo de operador

Das reclamações analisadas pela ASF no primeiro semestre de 2023 no que respeita à natureza do reclamante, constata-se que a maioria das reclamações continua a ser apresentada pelo cliente do operador visado (73%), enquanto 19% é atribuída a terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro, e 8% não se enquadram nestas situações.

Quanto ao tipo de operador mais reclamado, devido à sua predominância no mercado nacional, verifica-se que as empresas de seguros nacionais representam 73% do universo dos operadores reclamados (76% no semestre anterior), seguidas dos mediadores de seguros (13%) e das sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia (9%).

⁵ Para o universo das matérias apreciadas nos processos de reclamação foram selecionadas as que efetivamente foram objeto de análise, excluindo-se as reclamações duplicadas (mesmo reclamante, assunto e operador), bem como os casos em que há lapso no operador ou aqueles cuja matéria não se enquadra nas competências da ASF.

Por seu turno, considerando a tipologia de processo (RASf vs LR), a análise dos resultados estatísticos permite observar que, proporcionalmente, os mediadores de seguros recebem mais reclamações LR (LR: 443; RASf: 95). Adicionalmente, considerou-se, na análise do primeiro semestre de 2023, a proporção de matérias mais reclamadas por tipo de operador. Observa-se que a matéria “Sinistro” tem um maior peso no total de reclamações das empresas de seguros que exercem atividade em Portugal em regime de livre prestação de serviços (LPS) com uma percentagem de 70%, seguidas das empresas de seguros nacionais e das sucursais com 64%. No caso das sociedades gestoras de fundos de pensões e dos mediadores de seguros, a temática sobre o “Conteúdo / Vigência do contrato” é a mais predominante.

4. Reclamações analisadas por desfecho dos processos

Os dados disponíveis no final do primeiro semestre de 2023 permitem evidenciar, quanto ao sentido do desfecho dos processos, que 36% das reclamações analisadas (1 442) tiveram como resultado uma resposta favorável ao reclamante, proporção idêntica à verificada semestre anterior. Os restantes 64% (2 591 reclamações) correspondem aos casos em que o operador respondeu de forma desfavorável ao reclamante, sendo que 59% dessas respostas tiveram justificação legal ou contratual (2 362 reclamações).

Assim, apenas em 5,7% do total das reclamações analisadas não foi identificada a existência de uma justificação legal ou contratual. Nestas situações, não obstante o exercício das competências da ASF, o reclamante dispõe de mecanismos alternativos para a resolução de litígios, podendo, em última instância, recorrer aos tribunais. Este recurso também se coloca quando a ausência de justificação legal ou contratual decorre de estar em causa matéria estritamente probatória.

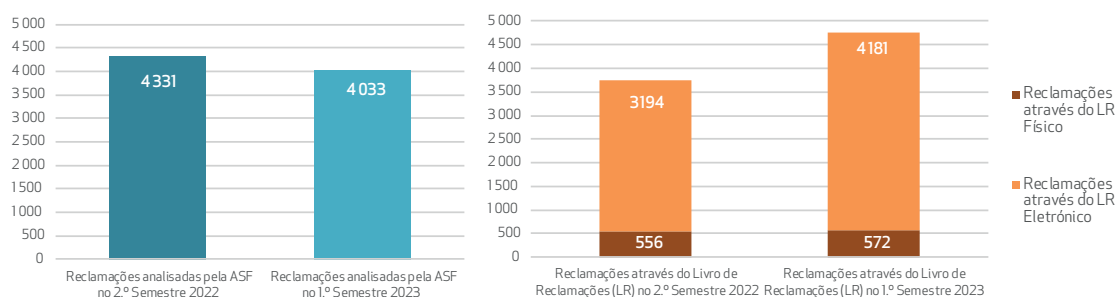
É possível observar, através dos assuntos reclamados, que nas reclamações com desfecho desfavorável onde não foi identificada a existência de uma justificação legal ou contratual a temática “Sinistro” é a predominante (3,8% em 5,3%⁶), estando em causa em muitas delas, como referido, matéria estritamente probatória.

⁶ Excluindo-se as reclamações duplicadas (mesmo reclamante, assunto e operador), bem como os casos em que há lapso no operador ou aqueles que não se enquadram nas competências da ASF.

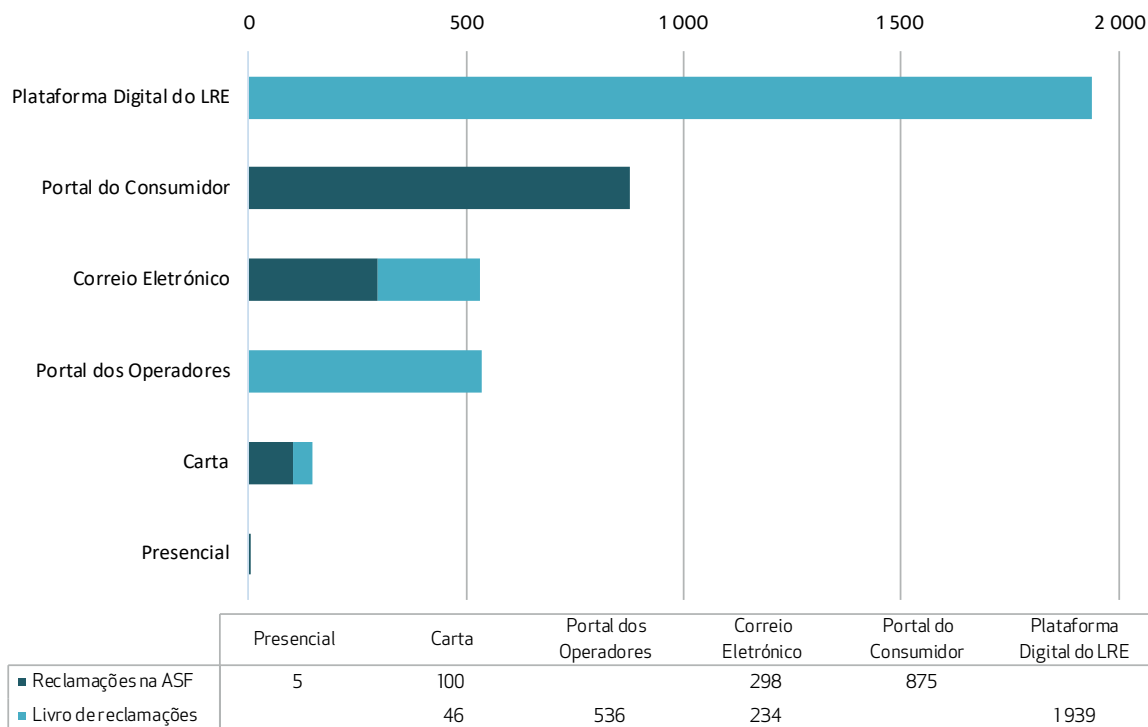
III. As reclamações em números

1. Enquadramento genérico – reclamações analisadas pela ASF no primeiro Semestre de 2023

1.1 Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através do livro de reclamações | 2.º Semestre 2022 / 1.º Semestre 2023



1.2 Reclamações analisadas por via de receção e por tipo de processo | 1.º Semestre 2023

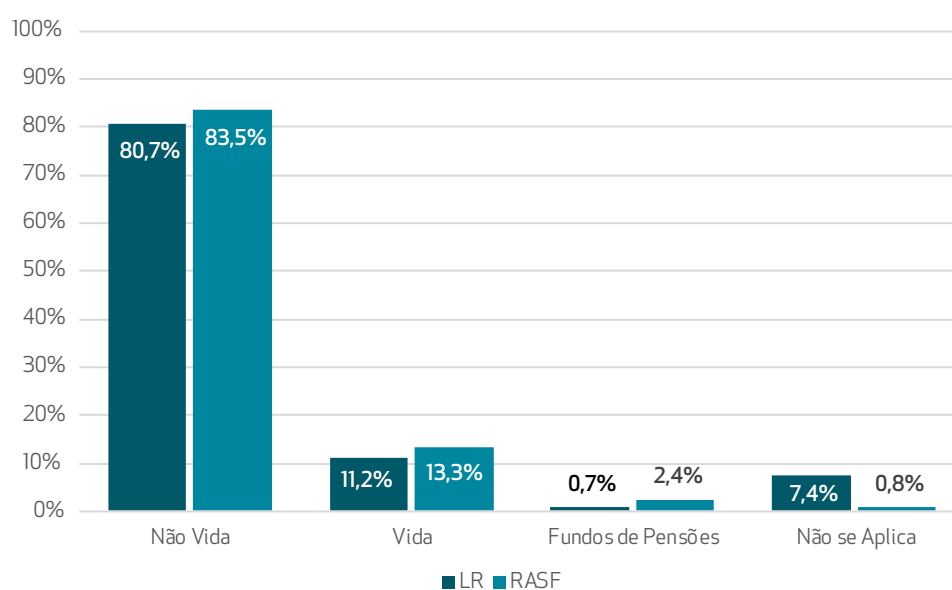


2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF

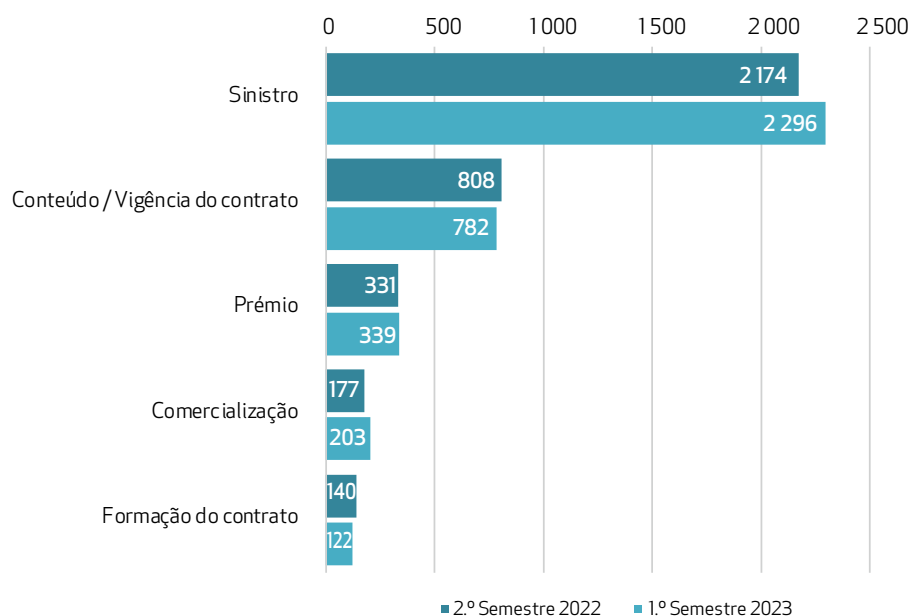
2.1 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de seguro / produto e por tipo de processo | 1.º Semestre 2023

	1.º Semestre 2023"	% 1.º Semestre 2023	RASF	% RASF	LR	% LR
Não Vida	3 290	81,6%	1 067	83,5%	2 223	80,7%
Seguro automóvel	1 419	35,2%	519	40,6%	900	32,7%
Seguro de incêndio e outros danos	776	19,2%	280	21,9%	496	18,0%
Seguro de saúde	330	8,2%	71	5,6%	259	9,4%
Seguro de acidentes de trabalho	250	6,2%	51	4,0%	199	7,2%
Seguro de perdas pecuniárias	201	5,0%	30	2,3%	171	6,2%
Seguro de acidentes pessoais	108	2,7%	39	3,1%	69	2,5%
Seguro de assistência	111	2,8%	37	2,9%	74	2,7%
Seguro de responsabilidade civil	91	2,3%	38	3,0%	53	1,9%
Outros	4	0,1%	2	0,2%	2	0,1%
Vida	479	11,9%	170	13,3%	309	11,2%
Seguro de vida	319	7,9%	119	9,3%	200	7,3%
PPR/E	100	2,5%	25	2,0%	75	2,7%
Operações de capitalização	44	1,1%	17	1,3%	27	1,0%
Seguros ligados a fundos de investimento	16	0,4%	9	0,7%	7	0,3%
Fundos de Pensões	50	1,2%	31	2,4%	19	0,7%
Não se Aplica	214	5,3%	10	0,8%	204	7,4%
Total geral	4 033	100,0%	1 278	100,0%	2 755	100,0%

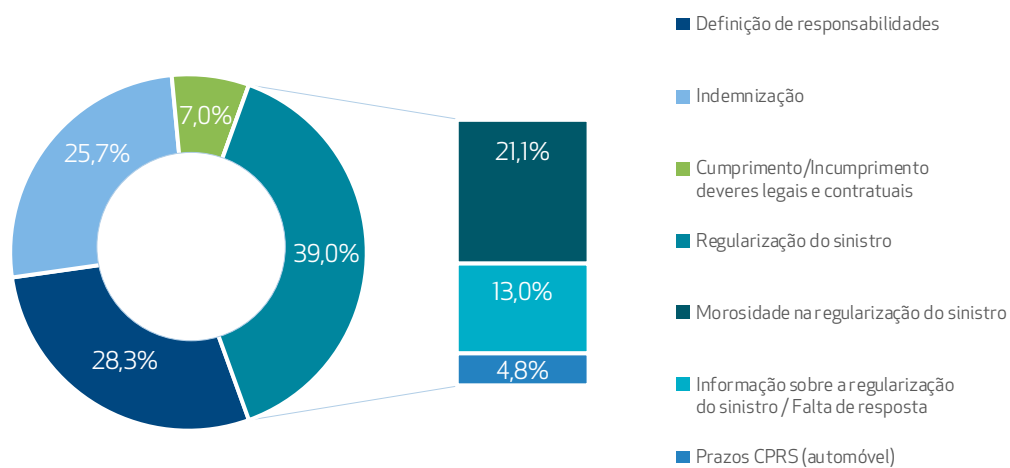
2.2 Proporção das reclamações analisadas por ramo de seguro / produto e por tipo de processo | 1.º Semestre 2023



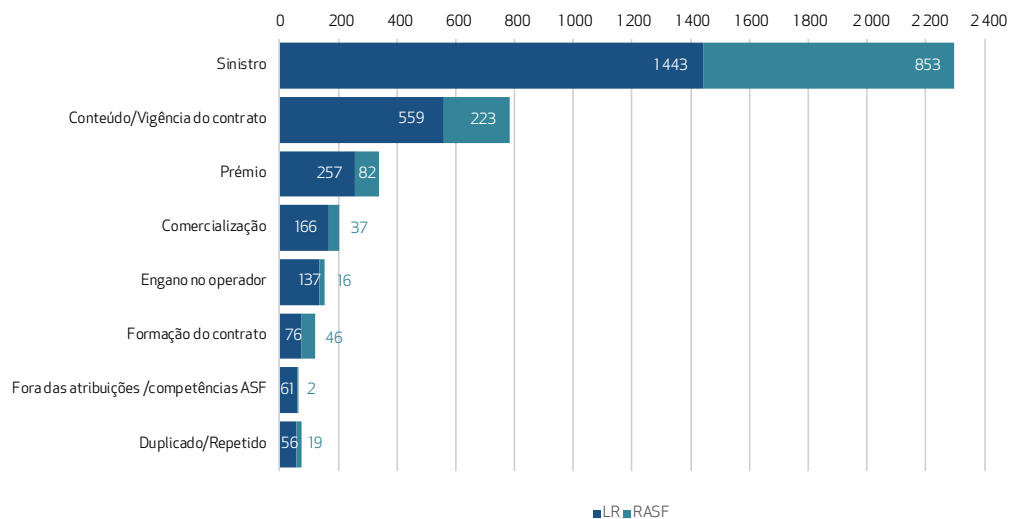
2.3 Distribuição das matérias objeto da análise | 2.º Semestre 2022 / 1.º Semestre 2023



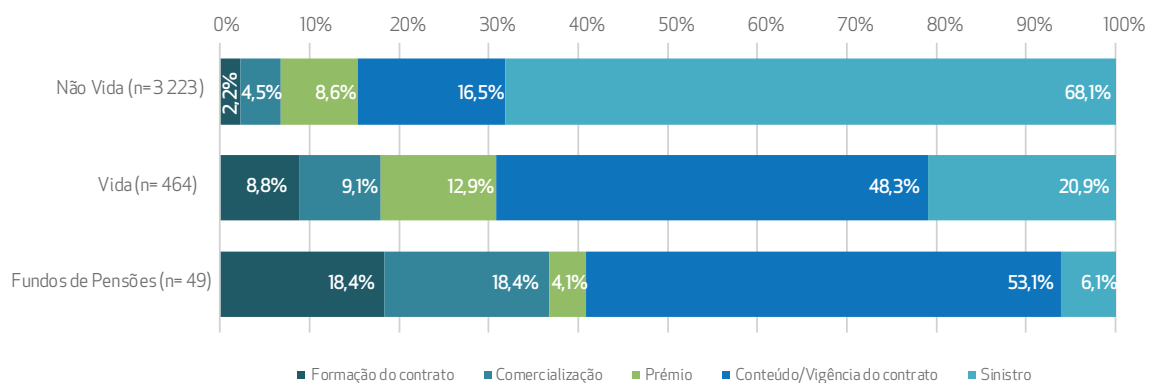
2.4 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações analisadas | 1.º Semestre 2023



2.5 Distribuição das matérias objeto da análise por tipo de processo | 1.º Semestre 2023

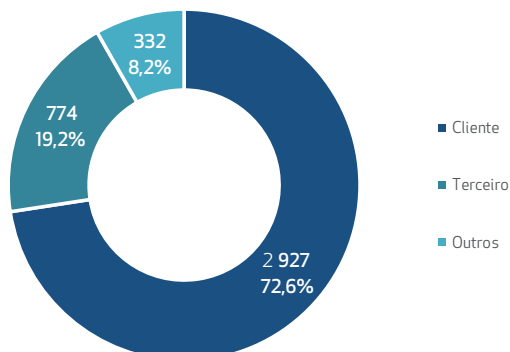


2.6 Distribuição das matérias objeto da análise⁷ por ramo de seguro / produto | 1.º Semestre 2023

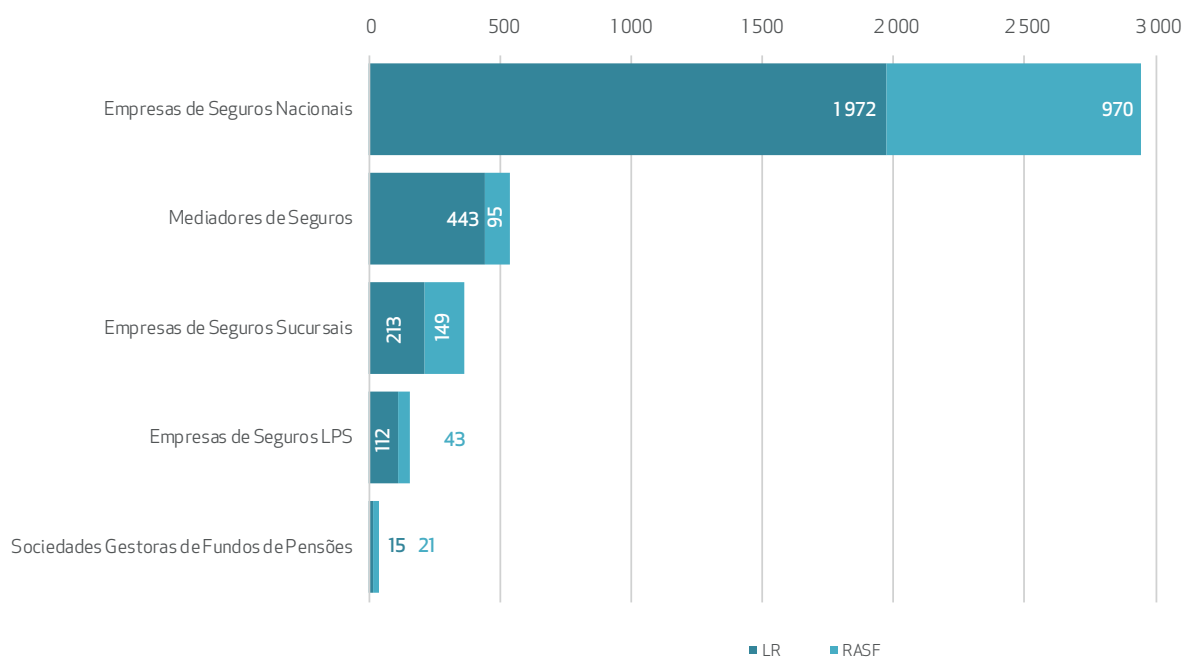


⁷ Excluindo-se as reclamações duplicadas (mesmo reclamante, assunto e operador), bem como os casos em que há lapso no operador ou aqueles que não se enquadram nas competências da ASF.

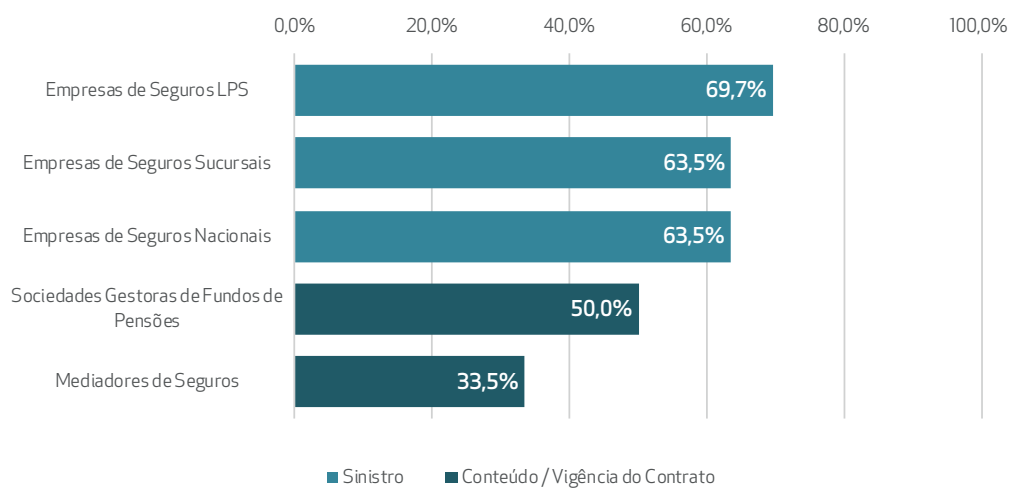
2.7 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante | 1.º Semestre 2023



2.8 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador e tipo de processo | 1.º Semestre 2023

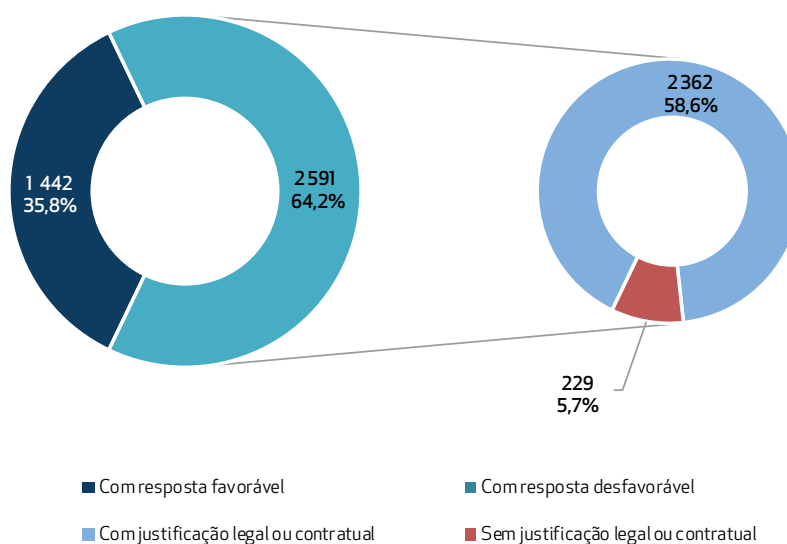


2.9 Proporção das matérias analisadas mais reclamadas por tipo de operador | 1.º Semestre 2023

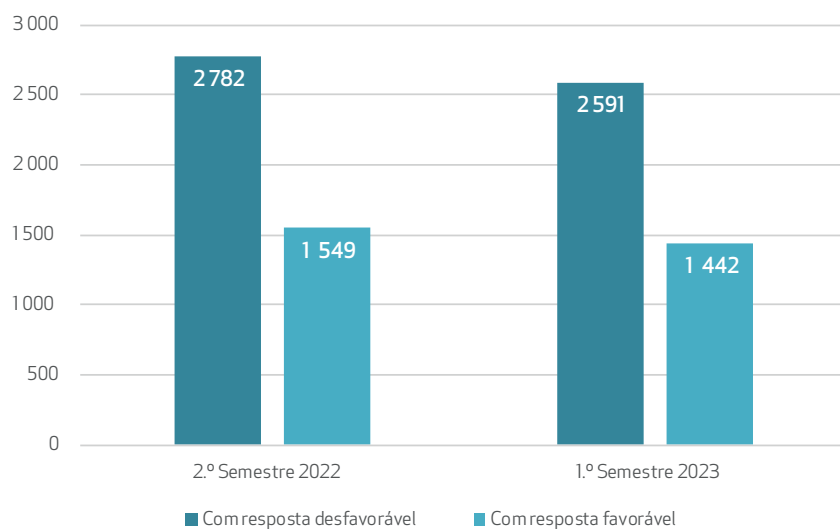


3. Desfecho das reclamações

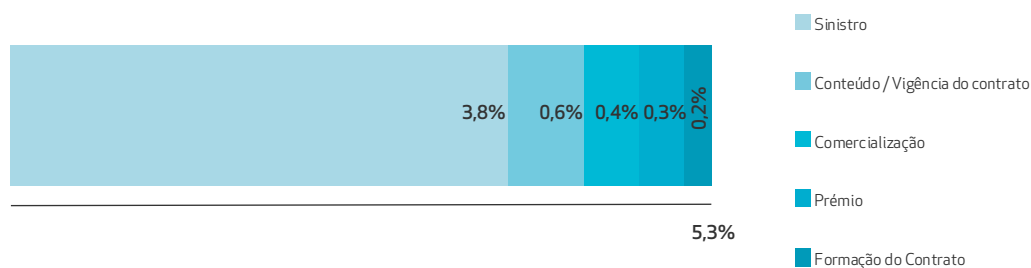
3.1 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável | com e sem justificação legal ou contratual | 1.º Semestre 2023



3.2 Desfecho dos processos de reclamação analisados – sentido da resposta ao reclamante | 2.º Semestre 2022 / 1.º Semestre 2023



3.3 Desfecho dos processos de reclamação analisados⁸ com resposta desfavorável | sem justificação legal ou contratual por matérias efetivas objeto de análise | 1.º Semestre 2023



⁸ Corresponde ao universo de reclamações com matéria efetiva em análise.

