

### **Relatório de Gestão de Reclamações – 1.º Semestre de 2020**

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões publica o seu Relatório de Gestão de Reclamações com referência ao 1.º semestre de 2020.

Durante aquele período foram recebidas na ASF 4 272 reclamações, cerca de menos 8% em comparação com o número de processos iniciados no 1.º semestre de 2019, em parte devido à diminuição da atividade que resultou do confinamento adotado para diminuir o risco de contágio por COVID-19. Assim, a partir de abril registou-se um decréscimo de processos recebidos por esta Autoridade, representando, em média, uma descida acima de 30% relativamente ao mês de março.

Embora a maioria das reclamações continue a ser apresentada diretamente à ASF através de correio eletrónico, importa sublinhar um aumento muito significativo do número de reclamações recebidas através do Livro de Reclamações, contribuindo para esse facto o novo formato eletrónico, disponibilizado a partir de julho de 2019 no sítio da Direção-Geral do Consumidor, no seguimento da implementação do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

A ASF analisou, tratou e concluiu 4 793 reclamações, o que representa um acréscimo de cerca de 5% face ao valor registado no período homólogo anterior.

Da análise dos processos concluídos, salienta-se a tendência seguida nos anos anteriores, com os ramos Não Vida a representarem a maior percentagem de reclamações (cerca de 87%), com destaque para o seguro automóvel, que corresponde a quase metade dos processos encerrados. No que diz respeito ao ramo Vida e aos fundos de pensões, cerca de 69% dos processos concluídos estão relacionados com seguros de vida, continuando os habitualmente denominados “seguros financeiros” a assumir uma expressão reduzida.

Salienta-se, no entanto, um crescimento muito pronunciado nas reclamações relativas a seguros ligados a fundos de investimento, sendo este aumento justificado pela reversão das competências de supervisão da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários para a ASF, em decorrência da Lei n.º 32/2018, de 20 de julho.

Tendo em conta a matéria objeto das reclamações concluídas, a sua maioria incidiu sobre o tema “Sinistro” (cerca de 61%), seguida da temática “Conteúdo / Vigência do Contrato”, onde se incluem também as matérias relacionadas com a cessação do contrato (cerca de 20%).

Dentro da temática “Sinistro”, os motivos que levaram a apresentar a reclamação estão principalmente relacionados com a “Regularização do sinistro”, com a “Indemnização” (na maior parte por ter existido recusa da empresa de seguros ou atraso no pagamento da indemnização) e com a “Definição de responsabilidades”, apresentando estes três assuntos valores muito aproximados.

Aproximadamente 72% das reclamações concluídas foram apresentadas pelo cliente do operador, sobretudo na qualidade de tomador do seguro, sendo que apenas cerca de um quarto foram apresentadas por terceiros (lesados ou beneficiários de contratos de seguro).

As empresas de seguros continuam a ser os operadores mais reclamados, verificando-se que a maioria das reclamações concluídas (cerca de 78%) é apresentada contra empresas nacionais.

Das reclamações tratadas pela ASF, cerca de 60% não tinha sido previamente avaliada pela entidade alvo da reclamação, mantendo-se, no que respeita ao desfecho dos processos, a tendência dos anos anteriores, com cerca de 41% das reclamações concluídas com desfecho favorável ao reclamante face a 59% com desfecho desfavorável.

Decorre ainda da análise efetuada que, em cerca de 90% das reclamações apresentadas à ASF em que o desfecho foi desfavorável, a posição assumida pelo operador estava legal ou contratualmente justificada.

Consulte o Relatório de Gestão de Reclamações referente ao 1.º semestre de 2020 [aqui](#).