

Relatório de Gestão de Reclamações – 2020

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) publica o seu Relatório de Gestão de Reclamações com referência a 2020.

Em 2020, deram entrada na ASF 8 549 processos de reclamação, menos 14% em comparação com 2019. Esta redução encontra explicação, por um lado, nas medidas de confinamento tomadas a partir de meados de março, evidenciada por uma quebra no número de reclamações em especial entre abril e junho, e por outro lado, nas melhorias introduzidas nos procedimentos de reclamação junto da ASF no sentido de privilegiar o primeiro contacto com o operador, que reduziram o número de reclamações apresentadas diretamente.

Em concreto, as medidas implementadas pela ASF passaram por disciplinar a apresentação de reclamações, encaminhando os consumidores para o Portal do Consumidor, e pela introdução de alterações no formulário de apresentação de reclamação através daquele Portal, no qual é disponibilizada informação sobre os vários tipos de produtos supervisionados e as perguntas frequentes (FAQs) relacionadas, bem como sobre as estruturas de governação de que os operadores dispõem para tratamento de reclamações, às quais o consumidor é aconselhado a recorrer previamente à apresentação da reclamação na ASF.

Relativamente à via utilizada para a apresentação das reclamações, observou-se um aumento das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, que passou a representar 52% das reclamações recebida em 2020. Em particular, é de destacar o Livro de Reclamações Eletrónico, que apenas entrou em vigor em julho de 2019 e que passou a constituir o meio mais utilizado pelos reclamantes, abrangendo um total de 3 307 reclamações (39% das reclamações recebidas).

Durante o ano foram encerradas 9 201 reclamações, menos 2% face ao ano anterior, sendo que no final de 2020 o número de processos pendentes era de 3 854, evidenciando uma redução de 14% face ao número de processos existentes no início do ano.

No que se refere aos processos de reclamação encerrados, o conjunto de reclamações com maior expressão continuou a dizer respeito aos ramos Não Vida (87%), assumindo o seguro automóvel o maior destaque (42% das reclamações concluídas), seguindo a tendência dos anos anteriores. Em termos relativos, é ainda de assinalar o aumento do peso do seguro de incêndio e outros danos, em 5 p.p.

Em relação ao ramo Vida e fundos de pensões, este segmento representa 12% do total dos processos de reclamação concluídos, com destaque para as reclamações relacionadas com seguros de vida, que mantêm um peso de 8%.

No âmbito das matérias subjacentes aos processos de reclamação concluídos, não existem alterações face aos anos anteriores, destacando-se as temáticas relacionadas com o “Sinistro” (59%) e o “Conteúdo/Vigência do Contrato” (21%).

No entanto, comparativamente com o ano de 2019, há a assinalar a redução do peso dos assuntos relacionados com a matéria “Sinistro” e o aumento, em termos relativos, dos temas associados à “Formação do contrato” e ao “Prémio”, no contexto de acionamento de coberturas e de diminuição do risco em resultado do confinamento e da redução da atividade empresarial decorrentes da pandemia.

Das reclamações concluídas, 73% foram apresentadas pelo cliente do operador, maioritariamente na qualidade de tomador do seguro, representando as reclamações apresentadas por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro, 23% dos processos concluídos.

Relativamente à utilização das estruturas de governação dos operadores para o tratamento de reclamações, e apesar das medidas tomadas pela ASF, atrás mencionadas, mantém-se a elevada percentagem de processos que não foram previamente avaliados pela entidade objeto da reclamação (61%).

Quanto ao sentido do desfecho, este foi favorável ao reclamante em 42% dos casos. No entanto, a análise detalhada às situações de desfecho desfavorável para o consumidor, sem recurso prévio às estruturas de governação dos operadores, revela que em 93% das situações a posição assumida pelo operador encontrava-se legal ou contratualmente justificada.

Esta informação poderá ser complementada com a análise do Relatório de Regulação e Supervisão de Conduta de Mercado, a publicar pela ASF, nomeadamente no que se refere ao *ranking* das reclamações apresentadas para os principais segmentos de negócio.

Consulte o Relatório de Gestão de Reclamações referente a 2020 [aqui](#).