

Publicação do Relatório de Gestão de Reclamações
Síntese Anual 2021

Nos termos dos seus Estatutos, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) divulga a informação estatística sobre as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, tratadas em 2021¹.

Em 2021, foram abertos na ASF 8 183 processos de reclamação, o que representa menos 4% comparando com o período homólogo (2020: 8 549).

Quanto à via utilizada para submeter as reclamações, é de assinalar que deste total de reclamações, 39% foram apresentadas diretamente à ASF, sendo que 50% foram apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico – que tem vindo a assumir crescente relevância, desde a sua entrada em vigor, em 2019 – e 11% através do Livro de Reclamações em formato físico.

As reclamações através do Livro de Reclamações de que a ASF tomou conhecimento, são dirigidas diretamente aos operadores a quem compete dar resposta ao reclamante, nos prazos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Relativamente às reclamações concluídas por segmento de negócio, os seguros dos ramos Não Vida continuam a representar o segmento de negócio com maior percentagem de reclamações, 84%, e o seguro automóvel a registar o maior número de reclamações, 36%. O ramo Vida representou 13% das reclamações e os Fundos de Pensões 0,8%.

No que diz respeito à matéria dos processos de reclamação concluídos, a matéria “Sinistro” continua a ser a mais representativa, com uma percentagem de 52% do total de reclamações analisadas.

O desfecho das reclamações analisadas foi favorável ao reclamante em 39% do total de processos analisados. As respostas desfavoráveis com justificação legal ou contratual correspondem a 54% das reclamações concluídas, e para os remanescentes 7%, as questões colocadas pelo reclamante não foram ultrapassadas. Para estas situações, algumas vezes relacionadas com a produção de prova dos factos reclamados, o consumidor dispõe de

¹ A informação divulgada diz respeito às reclamações apresentadas contra os operadores, quer através do Livro de Reclamações (Físico ou Eletrónico), quer diretamente à ASF, não se considerando as reclamações apresentadas diretamente às entidades supervisionadas por outras vias.

mecanismos alternativos que visam a resolução de litígios, podendo, em última instância, recorrer aos Tribunais.

A ASF tem vindo a acompanhar o aumento da utilização do Livro de Reclamações, com vista a avaliar os procedimentos referentes à gestão das respetivas reclamações e ao correspondente reflexo no tratamento estatístico da informação. Sem prejuízo deste acompanhamento, perspetiva-se uma nova abordagem no tratamento das reclamações apresentadas através daquele instrumento, a qual irá considerar, necessariamente, o facto de estas reclamações serem diretamente dirigidas ao operador, e não à ASF, cabendo àquele a responsabilidade de dar resposta.

Espera-se ainda que a aprovação de uma nova Norma Regulamentar relativa à Conduta de Mercado, que incluirá também o tratamento de reclamações por parte da ASF, contribua para uma maior racionalização dos recursos afetos à gestão das reclamações, na medida em que estabelecerá que as reclamações devam sempre ser apresentadas primeiro à entidade reclamada.

O Portal do Consumidor (PdC) passou a ser a opção mais escolhida para as reclamações submetidas diretamente à ASF, com um aumento de 28%, face ao ano precedente. Foi decisivo, neste aspeto, o encaminhamento dos reclamantes para o PdC, onde se encontra disponível o formulário destinado à apresentação de reclamações, que permite a sistematização de toda a informação necessária à análise por parte da ASF, diminuindo o número de casos em que é necessária a recolha de informação adicional, bem como a circunstância de o consumidor ser informado, aquando da apresentação da reclamação no PdC, sobre as principais particularidades dos vários tipos de produtos supervisionados e sobre as perguntas mais frequentes (FAQs), o que tem contribuído para um esclarecimento prévio à apresentação da reclamação.

A informação divulgada neste Relatório será complementada pela análise apresentada no Relatório de Regulação e Supervisão de Conduta de Mercado, a publicar pela ASF, nomeadamente no que se refere à distribuição de reclamações por operador e às reclamações apresentadas unicamente às entidades supervisionadas.

Consulte o Relatório de Gestão de Reclamações referente ao ano de 2021 [aqui](#).