

Relatório de Gestão de Reclamações

2019



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Primeiro semestre 2019



Ficha Técnica

Título

Relatório de Gestão de Reclamações - Primeiro semestre 2019

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: 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2019

Relatório de Gestão de Reclamações
Primeiro semestre
2019

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Sumário | 3 |
| 2. Processos existentes Reclamações recebidas e analisadas/concluídas..... | 5 |
| 3. Via de apresentação das reclamações | 5 |
| 4. Meio e via de receção das reclamações..... | 6 |
| 5. Meio de receção das reclamações | 6 |
| 6. Distribuição das reclamações por ramos e tipo de seguro..... | 7 |
| 7. Reclamações por 1.000 apólices ou pessoas seguras..... | 7 |
| 8. Matérias objeto de reclamação | 8 |
| 9. Matéria "Sinistro": distribuição das reclamações..... | 8 |
| 10. Distribuição das reclamações por tipo de reclamante | 8 |
| 11. Distribuição das reclamações por tipo de operador..... | 9 |
| 12. Distribuição das reclamações por tipo de intervenção do operador | 9 |
| 13. Distribuição dos processos de reclamação/resposta do operador..... | 9 |
| 14. Desfecho dos processos de reclamação / informação sobre a posição do operador | 10 |
| 15. Enquadramento do desfecho dos processos de reclamação com resposta desfavorável | 10 |
| 16. Projeção do desfecho dos processos em percentagem | 11 |

1. Sumário

Número de reclamações e tempo médio de gestão

No período correspondente aos meses de janeiro a junho de 2019 a ASF recebeu 4.633 reclamações, número próximo do verificado no período homólogo anterior. A maioria das reclamações foi apresentada diretamente à ASF através de correio eletrónico e apenas cerca de 25% das reclamações foram efetuadas no Livro de Reclamações, sendo estas últimas remetidas à ASF via, sobretudo, Portal dos Operadores.

No período em análise, a ASF analisou e concluiu 4.570 processos de reclamação, o que se traduziu num ligeiro aumento (5,4%) face ao período homólogo anterior.

No início do período encontravam-se pendentes 3.938 processos, tendo este número subido no final do primeiro semestre de 2019 para 4.001.

Reclamações por segmento de negócio

Tendo como referência os processos concluídos, os ramos Não Vida apresentaram a maior percentagem de reclamações (cerca de 89%), com destaque para o seguro automóvel, que representa cerca de metade dos processos encerrados, refletindo a tendência apresentada em período homólogo dos anos anteriores.

No conjunto do ramo Vida e dos fundos de pensões, a quase totalidade dos processos de reclamação foram relativos a seguros de vida propriamente ditos, tendo os ditos “seguros financeiros” uma expressão muito reduzida.

No entanto, se considerarmos o número de apólices existentes no final de 2018, e os segmentos de negócio com maior importância no mercado segurador português, verifica-se que no seguro de acidentes de trabalho foram apresentadas 0,56 reclamações por cada mil apólices, 0,40 no seguro automóvel e 0,18 no seguro de incêndio e outros danos.

No seguro de saúde, se tivermos por referência o número de pessoas seguras no final de 2018 (cerca de 2,7 milhões), foram apresentadas 0,08 reclamações por cada mil pessoas.

Reclamações por tema e natureza do reclamante

As matérias que originaram um maior número de reclamações no período em análise incidiram sobre o tema “Sinistro” (cerca de 59%), seguido das temáticas “Conteúdo/Vigência do Contrato”, que engloba também os casos de cessação (27%). Dentro da temática “Sinistro” destacam-se as relacionadas com a fixação do valor da “Indemnização”, com a “Definição de responsabilidades” e com a “Regularização do sinistro”.

Cerca de 65% dos processos de reclamação analisados foram efetuados pelo cliente do operador, sobretudo na qualidade de tomador do seguro, sendo que apenas cerca de um terço (31%) são apresentadas por terceiros (lesados ou beneficiários de contratos de seguro).

Tipo de intervenção do operador e desfecho dos processos

Tendo em consideração os operadores reclamados, a maioria das reclamações foram apresentadas contra empresas de seguros e, de entre estas, principalmente contra empresas nacionais (84% do total).

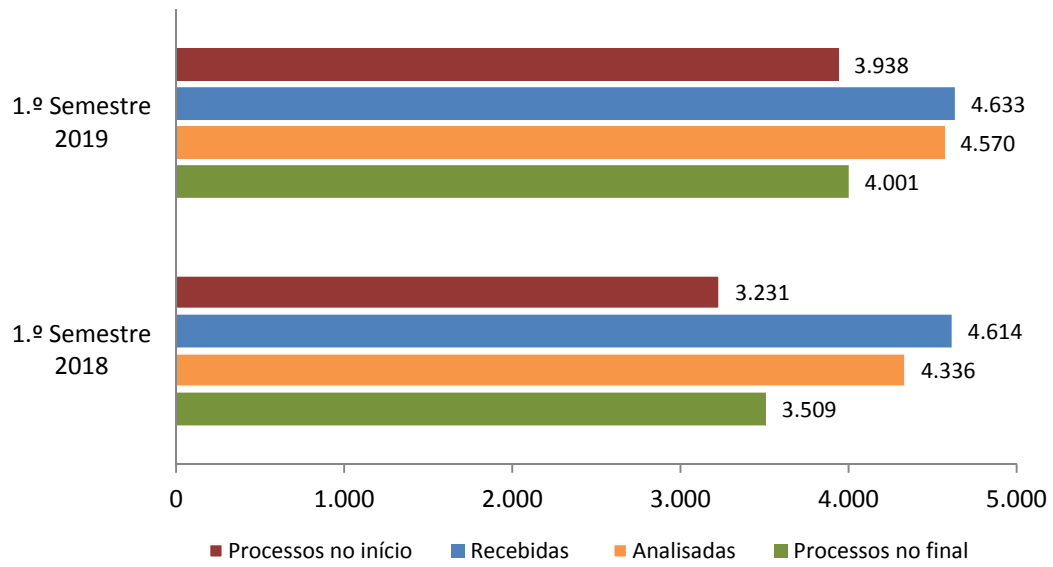
A maioria das reclamações analisadas pela ASF não tinha sido previamente analisada pelo operador (cerca de 63%), seguindo-se, no que respeita ao desfecho dos processos, a tendência dos anos anteriores, com cerca de 40% das reclamações com desfecho favorável face aos 60% com desfecho desfavorável.

Fazemos notar, contudo, que o número de reclamações com desfecho favorável após intervenção da ASF é maior (cerca de 47%) nos casos em que o reclamante se tinha dirigido previamente ao operador, e não ficou satisfeito, do que nos casos em que a reclamação não tinha sido ainda previamente analisada pelo operador (cerca de 36%).

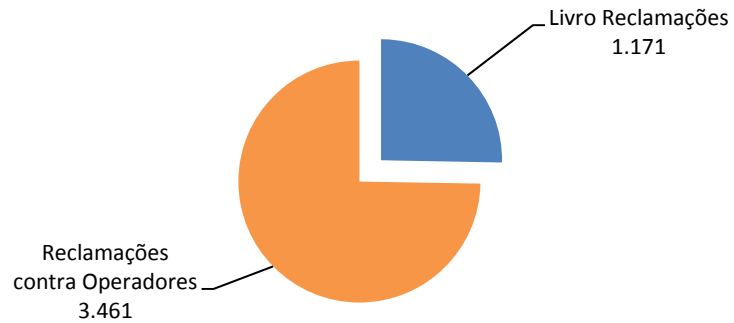
É de sublinhar igualmente que em mais de 90% das reclamações apresentadas à ASF em que o desfecho foi desfavorável ao reclamante a posição assumida pelo operador estava legal ou contratualmente justificada.

Considerando a experiência estatística retirada dos processos concluídos, nomeadamente no que se refere às respostas favoráveis ou desfavoráveis e à existência ou não de justificação legal ou contratual, por parte dos operadores, estima-se que dos processos abertos no primeiro semestre de 2019 apenas 4,6% digam respeito a situações que não foram ultrapassadas no âmbito da gestão de reclamações desta Autoridade, e que poderão implicar a intervenção da área *core* da ASF de Supervisão Comportamental ou o recurso dos consumidores a mecanismos de resolução alternativa de litígios ou, em última instância, aos tribunais.

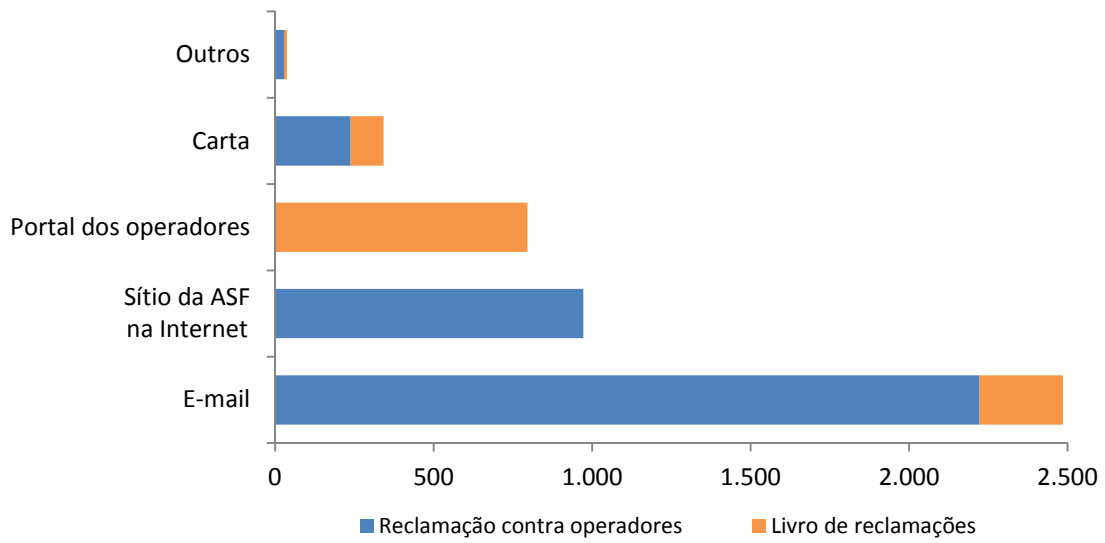
2. PROCESSOS EXISTENTES | RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS/CONCLUÍDAS



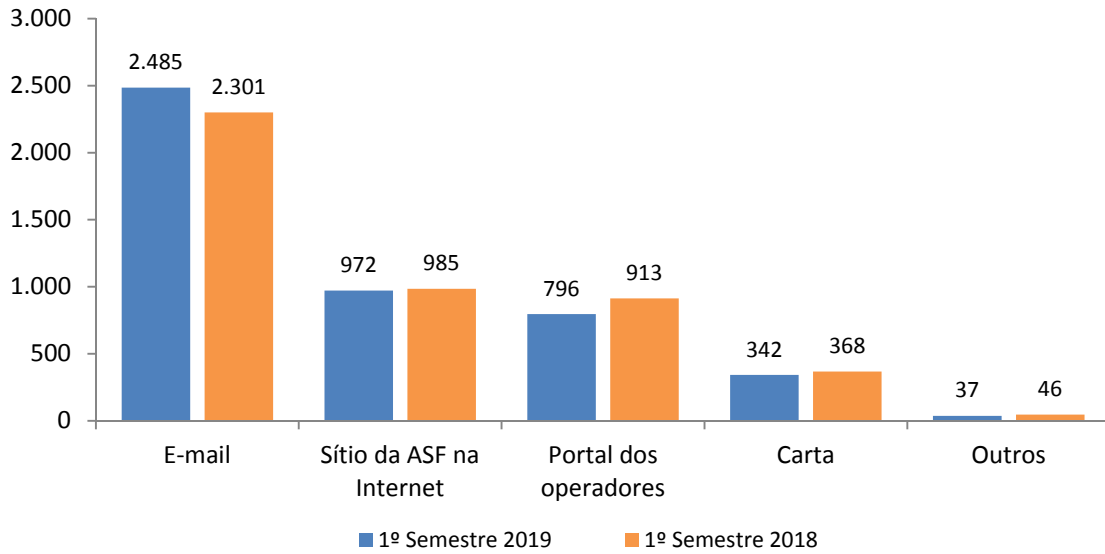
3. VIA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



4. MEIO E VIA DE RECEÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



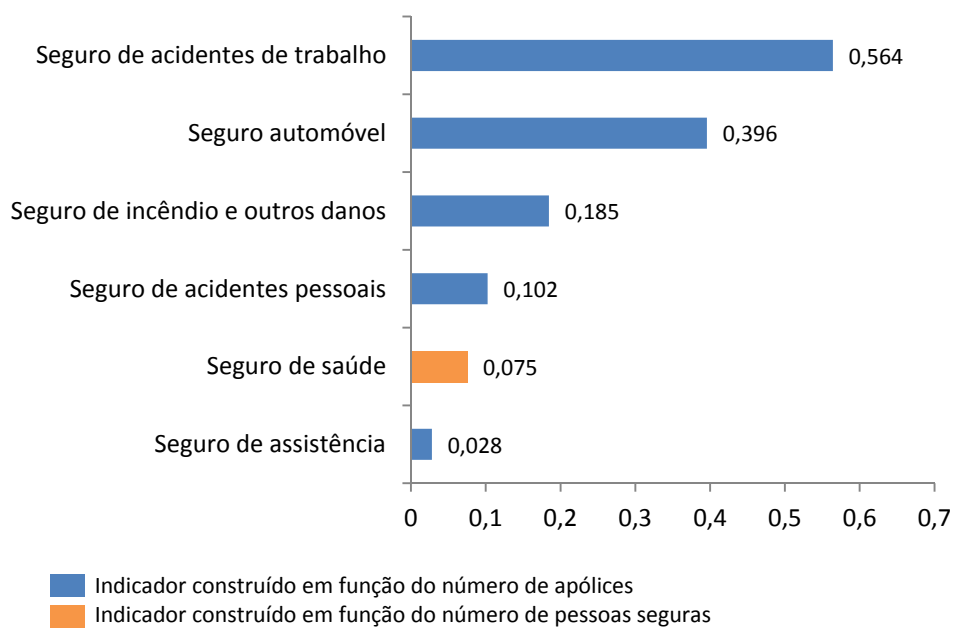
5. MEIO DE RECEÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



6. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR RAMOS E TIPO DE SEGURO

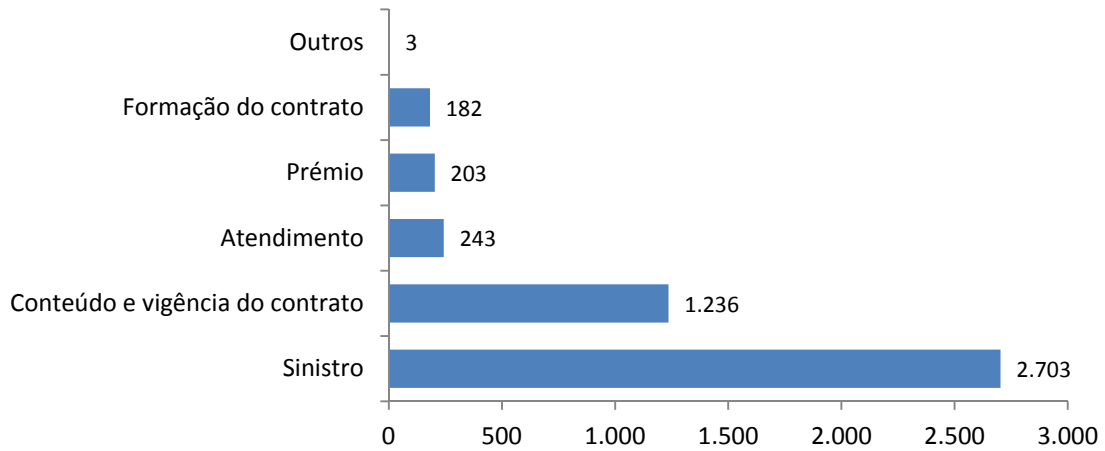
| | 1.º S 2019 | % | 1.º S 2018 | % | Variação |
|--|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| Não Vida | 4.071 | 89,08% | 3.736 | 86,16% | 8,97% |
| Seguro automóvel | 2.316 | 50,68% | 2.071 | 47,76% | 11,83% |
| Seguro de incêndio e outros danos | 712 | 15,58% | 679 | 15,66% | 4,86% |
| Seguro de acidentes de trabalho | 342 | 7,48% | 342 | 7,89% | 0,00% |
| Seguro de saúde | 201 | 4,40% | 214 | 4,94% | -6,07% |
| Seguro de perdas pecuniárias | 175 | 3,83% | 145 | 3,34% | 20,69% |
| Seguro de responsabilidade civil | 138 | 3,02% | 123 | 2,84% | 12,20% |
| Seguro de acidentes pessoais | 103 | 2,25% | 94 | 2,17% | 9,57% |
| Seguro de assistência | 60 | 1,31% | 48 | 1,11% | 25,00% |
| Outros | 24 | 0,53% | 20 | 0,46% | 20,00% |
| Vida e fundos de pensões | 475 | 10,39% | 583 | 13,45% | -18,52% |
| Seguro de vida | 313 | 6,85% | 433 | 9,99% | -27,71% |
| PPR/E | 70 | 1,53% | 69 | 1,59% | 1,45% |
| Fundos de pensões | 52 | 1,14% | 35 | 0,81% | 48,57% |
| Operações de capitalização | 31 | 0,68% | 38 | 0,88% | -18,42% |
| Seguros ligados a fundos de investimento | 9 | 0,20% | 8 | 0,18% | 12,50% |
| Não se aplica | 24 | 0,53% | 17 | 0,39% | 41,18% |
| Total geral | 4.570 | 100,00% | 4.336 | 100,00% | 5,40% |

7. RECLAMAÇÕES POR 1.000 APÓLICES OU PESSOAS SEGURAS^(*)

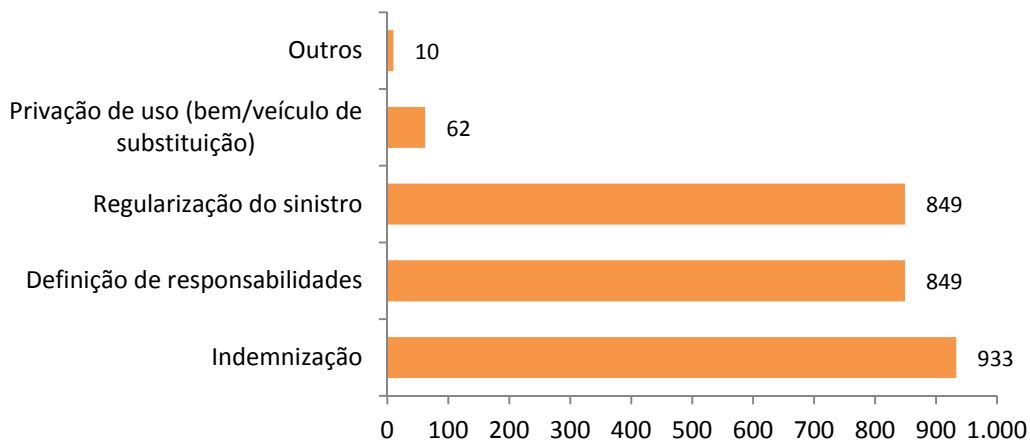


(*) Indicador relativo ao seguro de saúde.

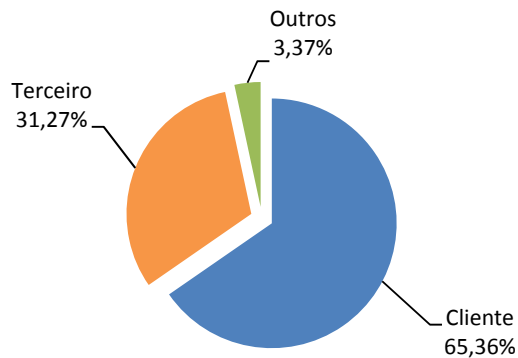
8. MATÉRIAS OBJETO DE RECLAMAÇÃO



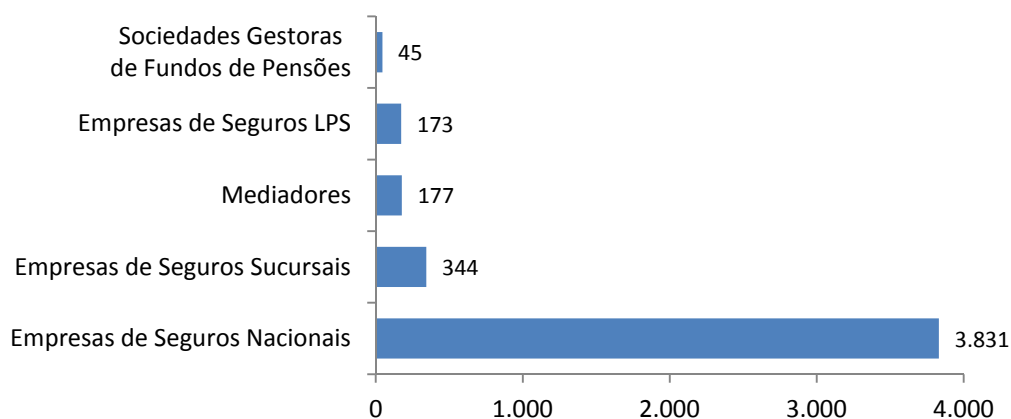
9. MATÉRIA "SINISTRO": DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



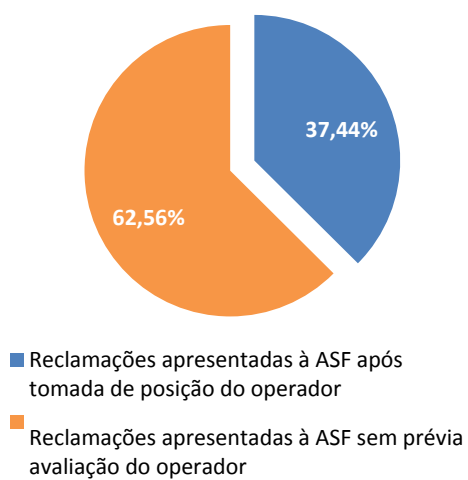
10. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR TIPO DE RECLAMANTE



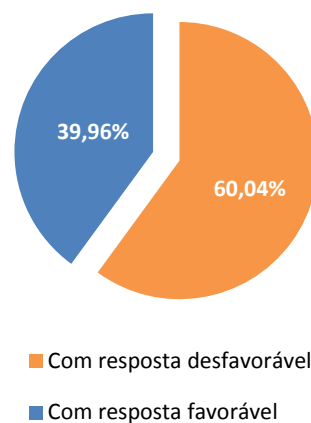
11. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR TIPO DE OPERADOR



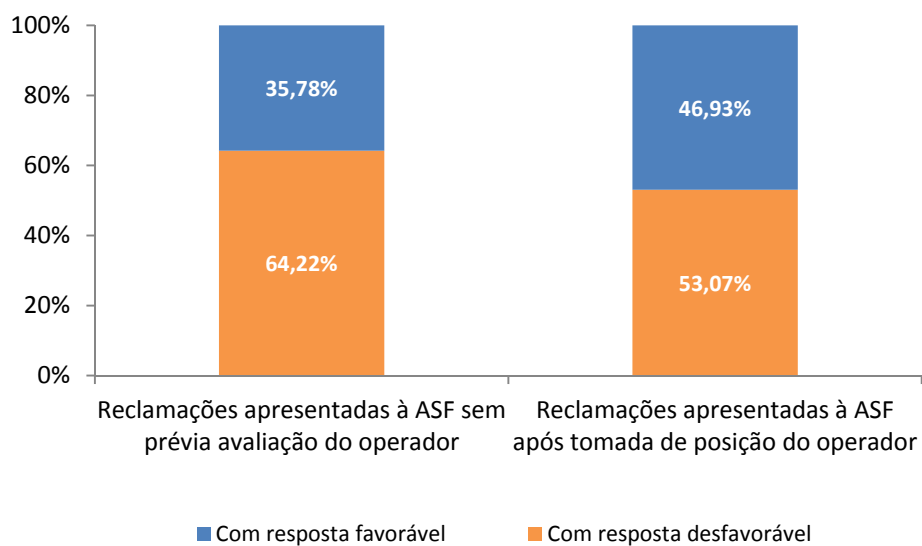
12. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR TIPO DE INTERVENÇÃO DO OPERADOR



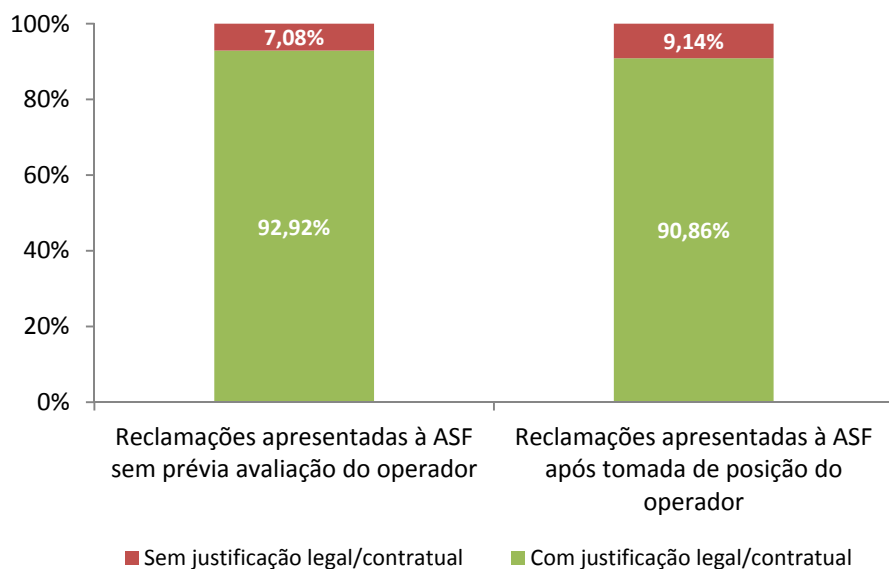
13. DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO/RESPOSTA DO OPERADOR



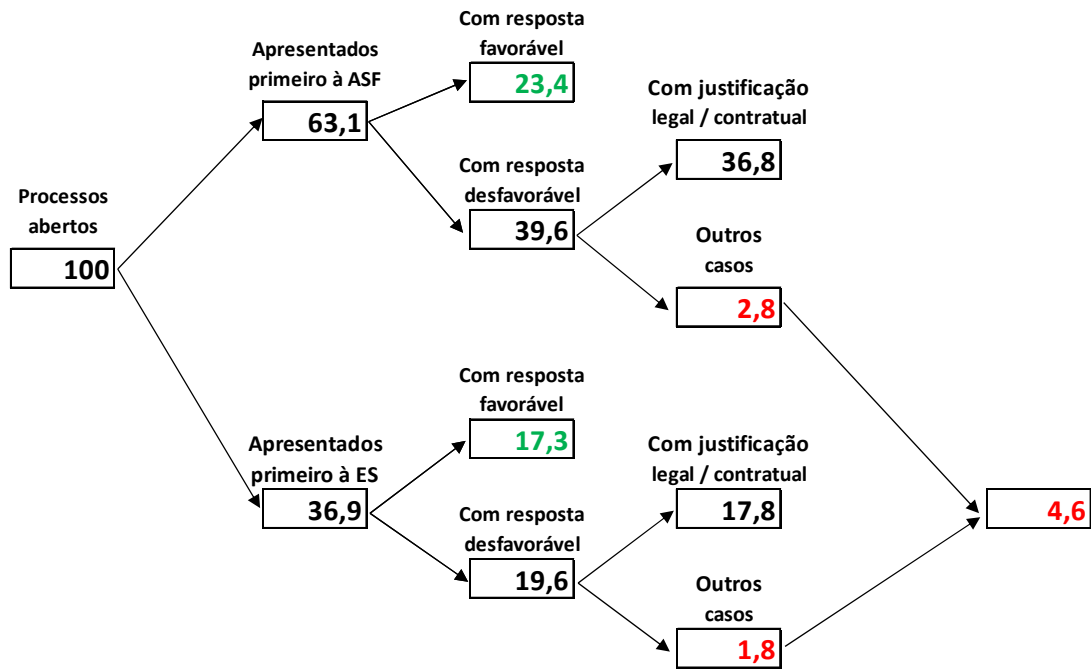
14. DESFECHO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO / INFORMAÇÃO SOBRE A POSIÇÃO DO OPERADOR



15. ENQUADRAMENTO DO DESFECHO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO COM RESPOSTA DESFAVORÁVEL



16. PROJEÇÃO DO DESFECHO DOS PROCESSOS EM PORCENTAGEM





ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa

Tel.: (+351) 21 790 31 00

asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt