



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

RGR

**Relatório
Gestão de Reclamações**

Primeiro Semestre | 2020

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório Gestão de Reclamações - Primeiro semestre 2020

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: 2020



RGR

Relatório Gestão de Reclamações

Primeiro Semestre | 2020



ÍNDICE

5	Sumário
8	1. Processos existentes Reclamações recebidas e analisadas/concluídas
8	2. Via de apresentação das reclamações
9	3. Meio e via de receção das reclamações
9	4. Meio de receção das reclamações
10	5. Distribuição das reclamações por ramos e tipo de seguro
10	6. Reclamações por 1 000 apólices ou pessoas seguras
11	7. Matérias objeto de reclamação
11	8. Matéria “Sinistro” - Distribuição das reclamações
12	9. Distribuição das reclamações por tipo de reclamante
12	10. Distribuição das reclamações por tipo de operador
13	11. Distribuição das reclamações por tipo de intervenção do operador
13	12. Distribuição dos processos de reclamação / Resposta do operador
14	13. Desfecho dos processos de reclamação / Informação sobre a posição do operador
14	14. Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável Com justificação legal ou contratual
15	15. Enquadramento do desfecho dos processos de reclamação com resposta desfavorável
15	16. Projeção do desfecho dos processos em percentagem



Sumário

Número de reclamações

A ASF recebeu 4 272 reclamações de janeiro a junho de 2020, valor que representa um decréscimo de 7,8% em comparação com o número de processos iniciados no primeiro 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.

No entanto, no semestre em análise assistiu-se a um aumento dos processos apresentados via Livro de Reclamações, o que se justifica pela implementação do novo formato eletrónico disponibilizado no sítio da Direção-Geral do Consumidor na Internet, permitindo a submissão de reclamações em plataforma criada para o efeito a partir do segundo semestre de 2019.

Assim, enquanto no período homólogo anterior as reclamações apresentadas via Livro de Reclamações representavam apenas 25,2% do total, em 2020 essa proporção passou para 49,2%.

No início do período em análise encontravam-se pendentes 4 506 processos, número que sofreu uma diminuição para 3 983 no final de junho de 2020, explicada em parte pela circunstância de terem sido analisados mais 4,9% de processos comparativamente com o mesmo período do ano anterior.

Reclamações por segmento de negócio

Os ramos Não Vida continuam a representar a maior percentagem, com cerca de 87% dos processos concluídos, sendo que o principal segmento que caracteriza estas reclamações continua a ser o seguro automóvel, em linha com a evolução analisada em anos anteriores, ainda que o número de reclamações relativo àquele segmento de negócio tenha diminuído cerca de 11%.

Em sentido contrário, é de sublinhar o crescimento no número de reclamações apresentado relativamente ao seguro de saúde, cerca de 65%.

Quanto ao conjunto do ramo Vida e dos fundos de pensões, as reclamações incidiram maioritariamente sobre o seguro de vida, enquanto os produtos com um pendor mais financeiro têm uma expressão menos representativa. Contudo, é de salientar o crescimento verificado nas reclamações apresentadas relativamente às operações de capitalização (55%) e aos seguros PPR/E (37%), em consonância com o aumento verificado no número de reclamações do ramo Vida face aos ramos Não Vida.

Salienta-se também o aumento das reclamações relativas a seguros ligados a fundos de investimento, realidade que se enquadra na alteração ocorrida a partir de agosto de 2018, com a reversão das competências de supervisão, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários para a ASF, em relação aos seguros ligados e às adesões individuais a fundos de pensões abertos, em consequência da aplicação da Lei n.º 32/2018, de 20 de julho. Ainda assim os seguros ligados representam apenas 0,4% do total de reclamações recebidas.

Em consequência destas variações, as reclamações respeitantes ao agregado Vida e fundos de pensões cresceram, no seu conjunto, cerca de 25%, passando a representar 12,4% do total de reclamações tratadas pela ASF.

De forma complementar aos dados apresentados para a distribuição das reclamações por ramos e tipo de seguro, tendo como referência os segmentos de negócio com maior importância no mercado segurador português e o número de apólices existentes no final de 2019, importa realçar que no seguro de acidentes de trabalho foram apresentadas 0,52 reclamações por cada mil apólices, 0,34 no seguro automóvel, 0,11 no seguro de acidentes pessoais e 0,08 no seguro de incêndio e outros danos. Relativamente ao seguro de saúde, considerando o número de pessoas seguras no final de 2019 (cerca de 2,8 milhões), foram apresentadas 0,11 reclamações por cada mil pessoas.

Estes indicadores ilustram um menor nível de litigância nos seguros de acidentes de trabalho, automóvel, incêndio e outros danos e assistência, por comparação com o 1.º semestre de 2019, ao contrário dos seguros de saúde e de acidentes pessoais, que registaram uma proporção superior à verificada no período homólogo de 2019, embora com uma variação quase impercetível no caso dos seguros de acidentes pessoais.

Reclamações por tema e natureza do reclamante

Como sucede habitualmente, as matérias objeto de reclamação no âmbito dos processos encerrados no primeiro semestre de 2020 recaíram na sua maioria sobre o tema “Sinistro”

(61%), seguindo-se os processos relacionados com o “Conteúdo/Vigência do Contrato”, onde se incluem também as matérias relacionadas com a cessação do contrato (cerca de 20%).

Dentro da classificação “Sinistro” salientam-se nesta análise semestral, a “Regularização do sinistro”, a “Indemnização” e a “Definição de responsabilidades”, como matérias que caracterizam a reclamação analisada, apresentando valores muito aproximados.

Em relação à qualidade em que o reclamante intervém, aproximadamente 72% das reclamações foram apresentadas pelo cliente do operador, enquanto tomador do seguro e/ou pessoa segura, e apenas cerca de 24% dos processos corresponde a reclamações de terceiros (lesados ou beneficiários de contratos de seguro).

Tipo de intervenção do operador e desfecho dos processos

No que diz respeito aos operadores objeto da reclamação, a maioria dos processos estão associados a empresas de seguros nacionais (78%), realidade que segue a tendência que tem vindo a ser observada.

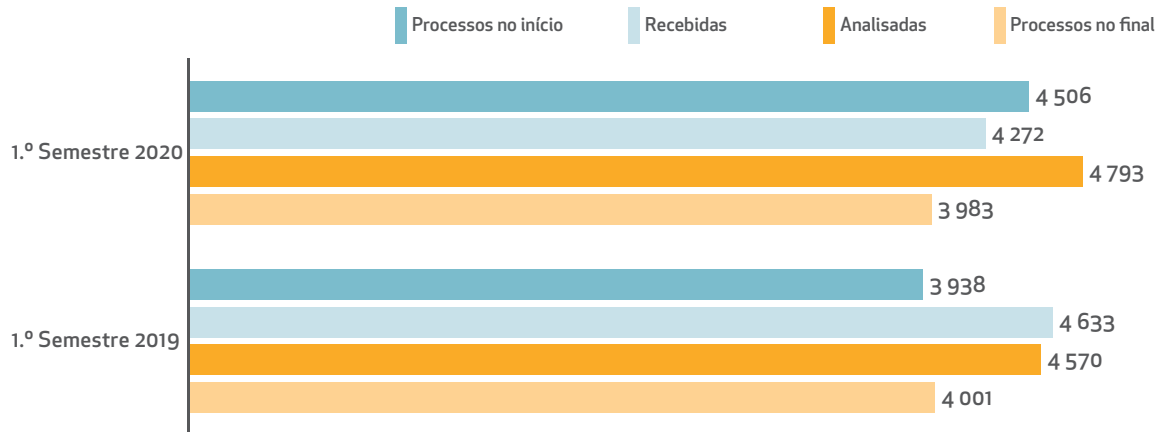
Verifica-se que quase 60% das reclamações não foram apresentadas previamente ao operador em causa, e que aproximadamente 41% das reclamações teve um desfecho favorável.

Assinala-se, no entanto, que o número de reclamações com desfecho favorável após intervenção da ASF é maior (cerca de 45%) nos casos em que o reclamante se tinha dirigido previamente ao operador, e não ficou satisfeito, e menor nos casos em que a reclamação não tinha sido ainda previamente analisada pelo operador (cerca de 39%).

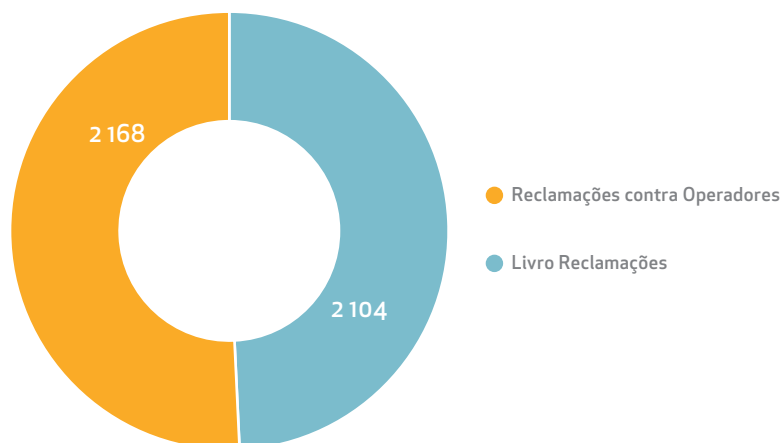
Da análise do conjunto de processos de reclamação concluídos, importa salientar que em cerca de 90% dos casos o desfecho desfavorável ao reclamante tinha justificação legal ou contratual.

Neste âmbito, decorre da observação efetuada para o primeiro semestre de 2020, em particular considerando o sentido das respostas (favorável / desfavorável), bem como a existência ou não de justificação legal ou contratual, por parte dos operadores, que dos processos analisados no período em avaliação apenas 5,5% representam situações que não foram ultrapassadas no âmbito da gestão de reclamações da ASF, podendo implicar um acompanhamento pelas áreas core de Supervisão Comportamental ou o recurso dos consumidores a mecanismos de resolução alternativa de litígios ou, em última instância, aos tribunais. No primeiro semestre de 2019 a proporção dos processos naquelas condições havia sido de 4,6%.

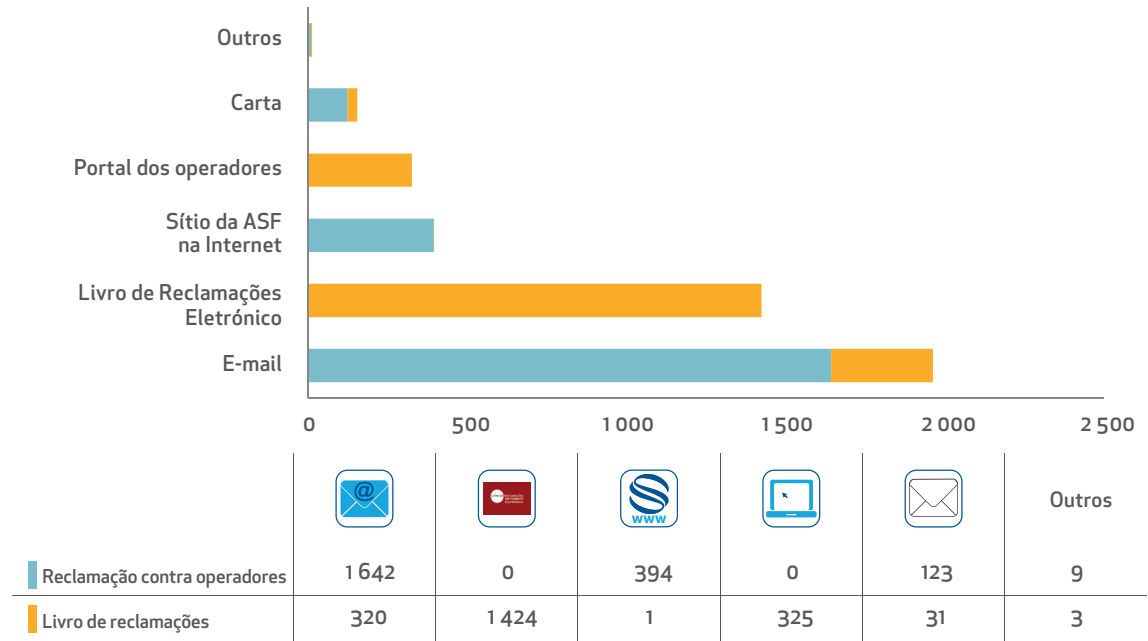
1. Processos existentes | Reclamações recebidas e analisadas /concluídas



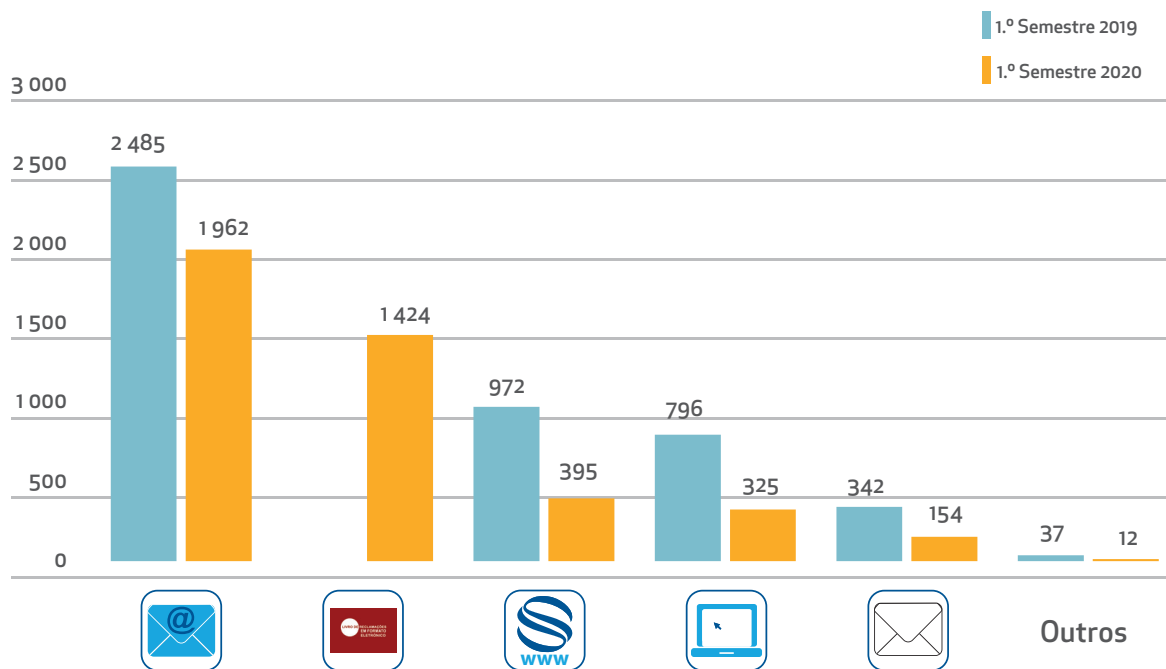
2. Via de apresentação das reclamações



3. Meio e via de receção das reclamações



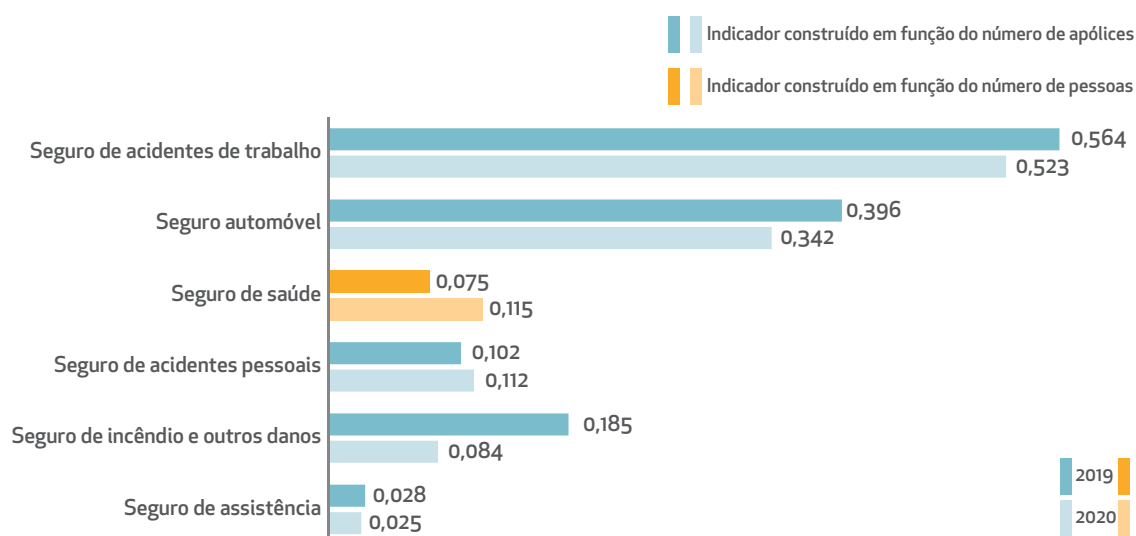
4. Meio de receção das reclamações



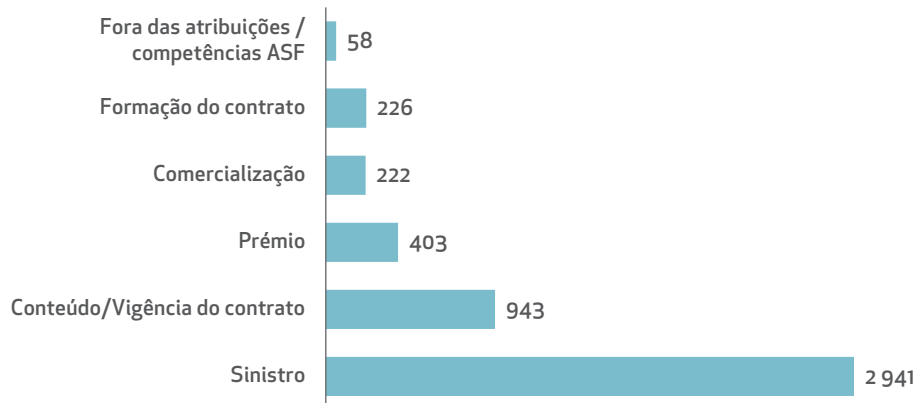
5. Distribuição das reclamações por ramos e tipo de seguro

	1.º Sem. 2020	%	1.º Sem. 2019	%	Varição
Não Vida	4 153	86,65%	4 071	89,08%	2,01%
Seguro automóvel	2 064	43,06%	2 316	50,68%	-10,88%
Seguro de incêndios e outros danos	958	19,99%	712	15,58%	34,55%
Seguro de saúde	332	6,93%	201	4,40%	65,17%
Seguro de acidentes de trabalho	322	6,72%	342	7,48%	-5,85%
Seguro de perdas pecuniárias	144	3,00%	175	3,83%	-17,71%
Seguro de responsabilidade civil	144	3,00%	138	3,02%	4,35%
Seguro de acidentes pessoais	119	2,48%	103	2,25%	15,53%
Seguro de assistência	55	1,15%	60	1,31%	-8,33%
Outros	15	0,31%	24	0,53%	-37,50%
Vida	595	12,41%	475	10,39%	25,26%
Seguro de vida	408	8,51%	313	6,85%	30,35%
PPR/E	96	2,00%	70	1,53%	37,14%
Fundos de pensões	23	0,48%	52	1,14%	-55,77%
Operações de capitalização	48	1,00%	31	0,68%	54,84%
Seguros ligados fundos investimento	20	0,42%	9	0,20%	122,22%
Não se aplica	45	0,94%	24	0,53%	87,50%
Total geral	4 793		4 570		4,88%

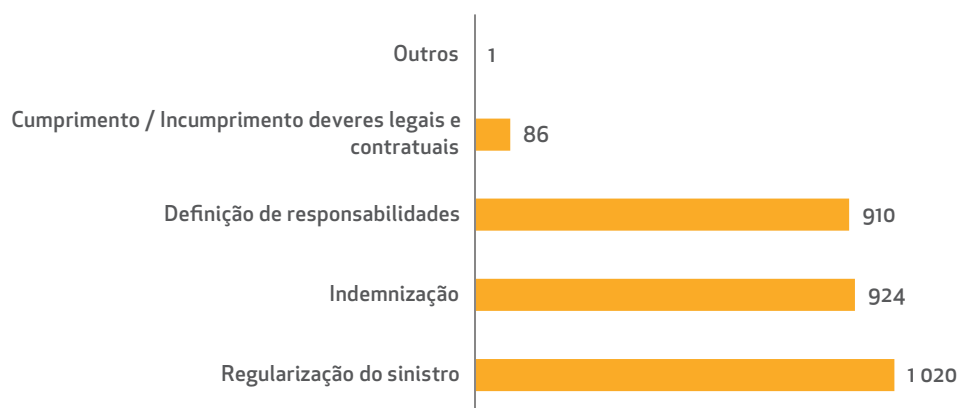
6. Reclamações por 1 000 apólices ou pessoas seguras



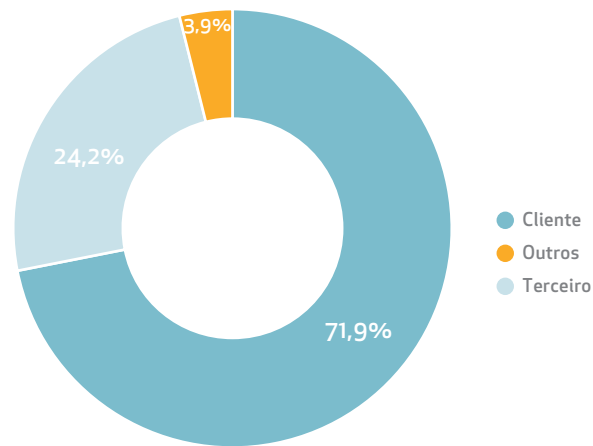
7. Matérias objeto de reclamação



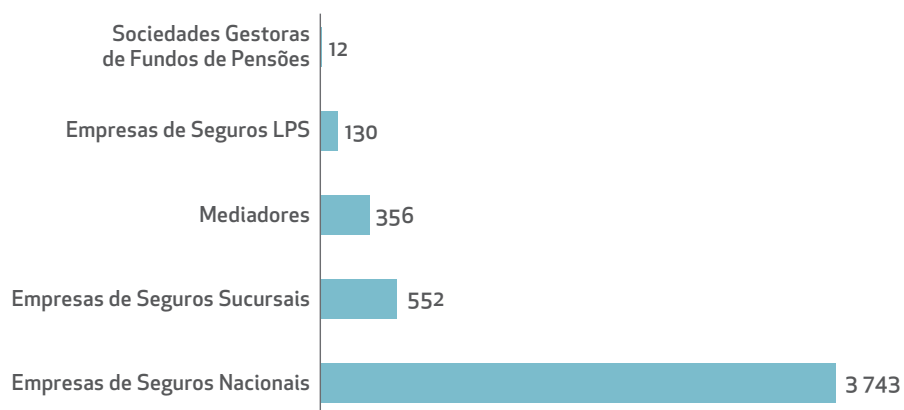
8. Matéria "Sinistro" – Distribuição das reclamações



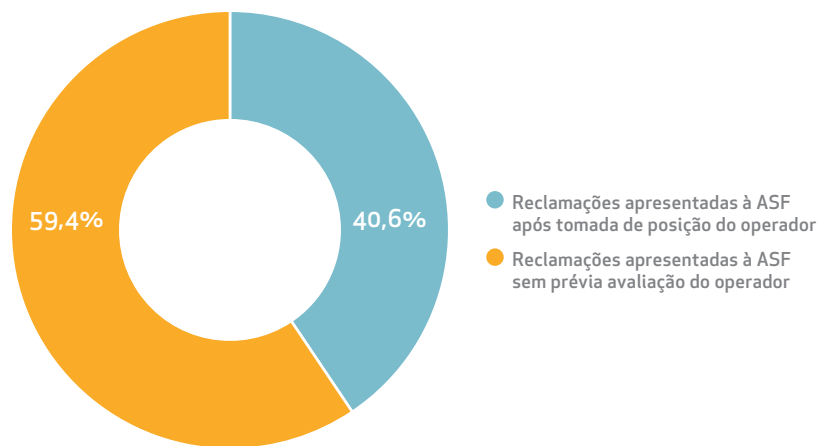
9. Distribuição das reclamações por tipo de reclamante



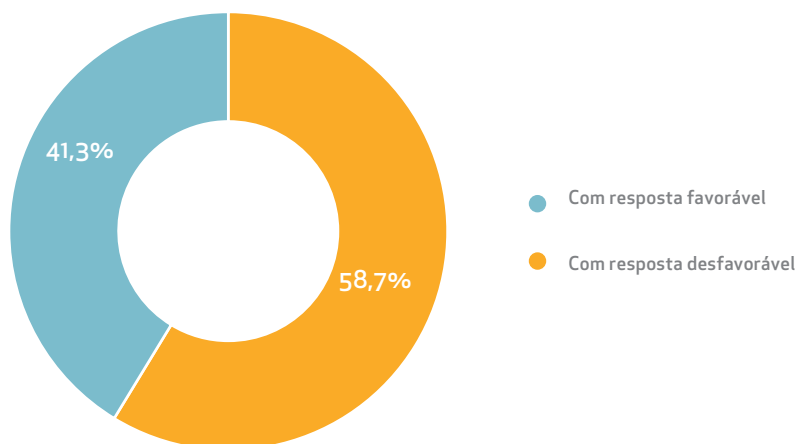
10. Distribuição das reclamações por tipo de operador



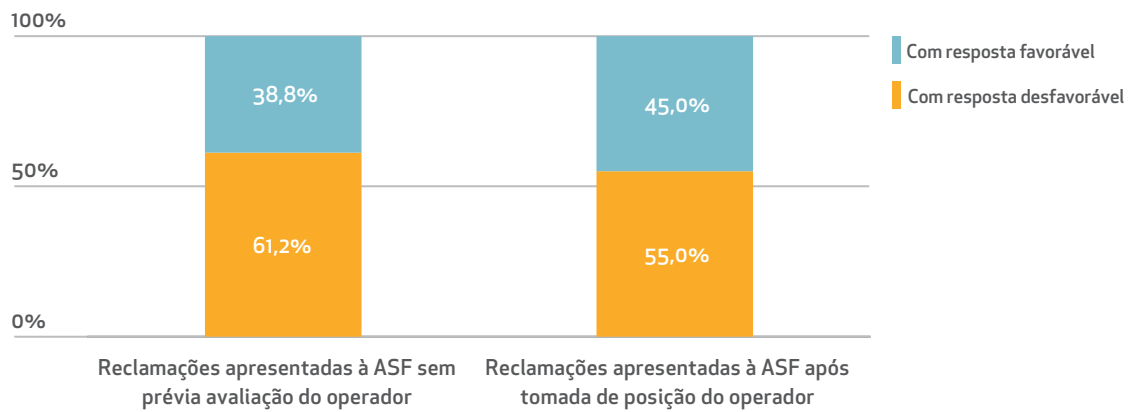
11. Distribuição das reclamações por tipo de intervenção do operador



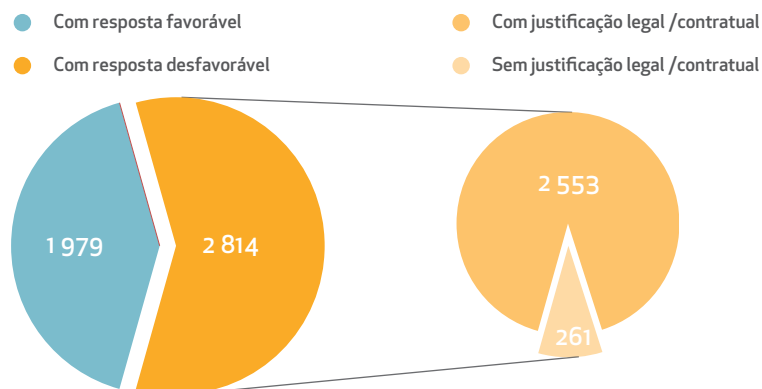
12. Distribuição dos processos de reclamação / Resposta do operador



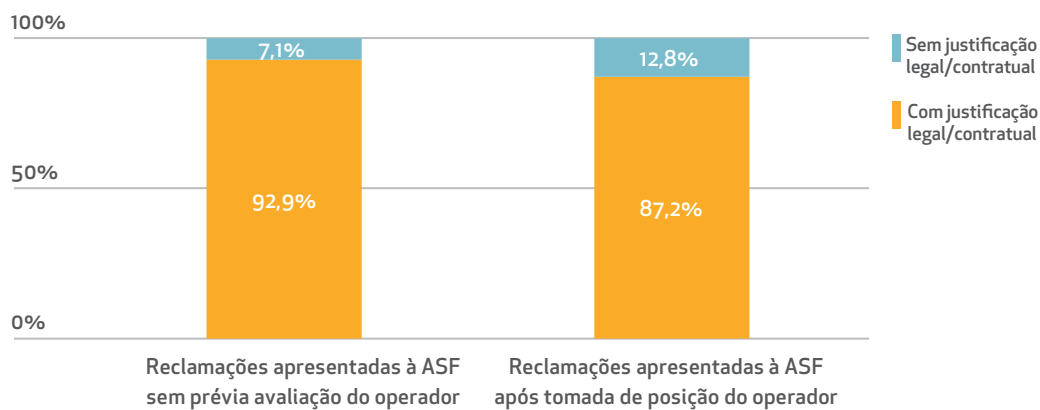
13. Desfecho dos processos de reclamação / Informação sobre a posição do operador



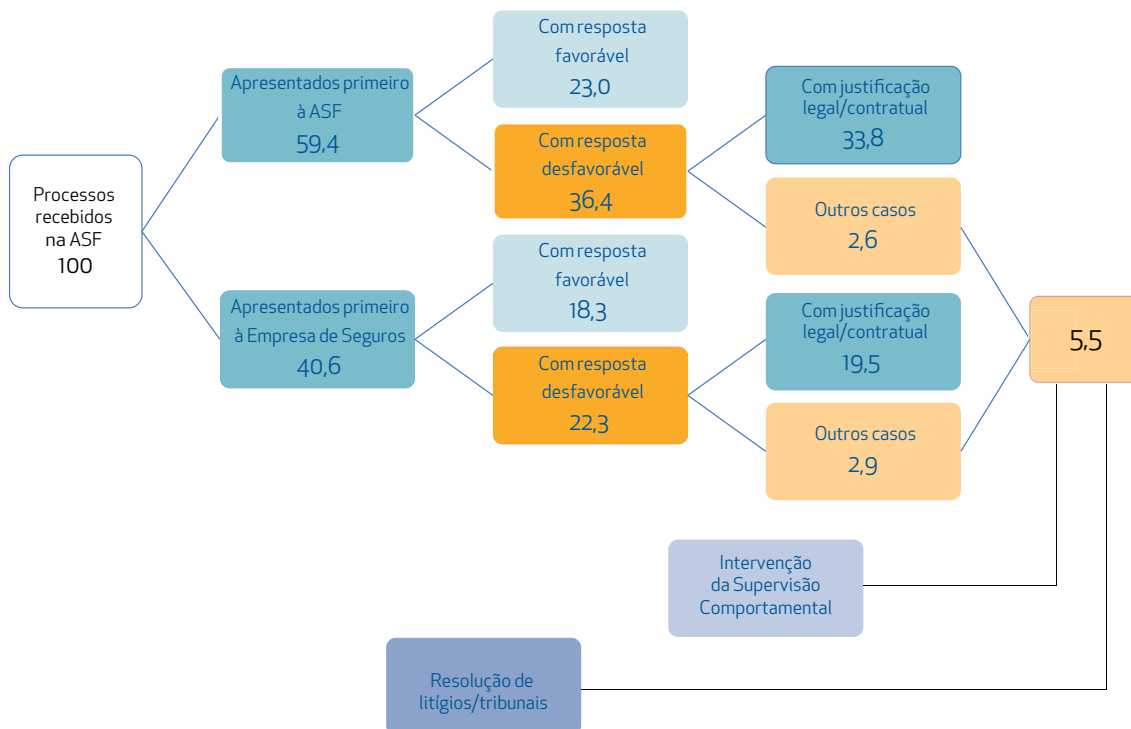
14. Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual



15. Enquadramento do desfecho dos processos de reclamação com resposta desfavorável



16. Projeção do desfecho dos processos em percentagem





ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões