



# RGR

## Relatório Gestão de Reclamações

Primeiro Semestre | 2021

## FICHA TÉCNICA

### Título

Relatório de Gestão de Reclamações - Primeiro Semestre | 2021

### Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Av. da República, n.º 76

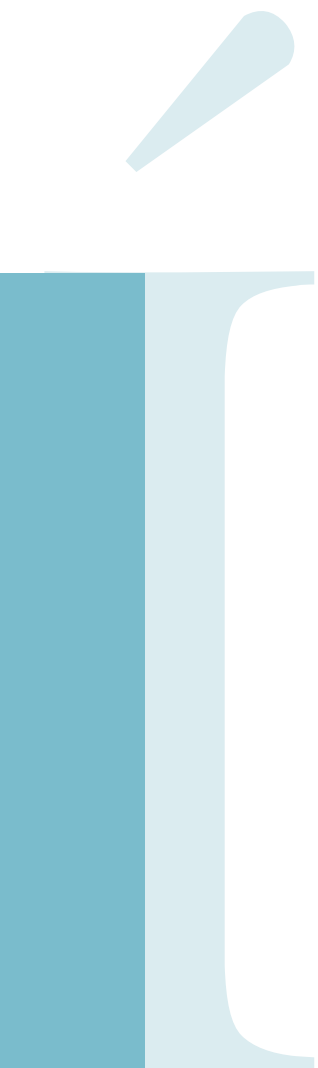
1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

Ano de Edição: 2021



# ÍNDICE

## 04 I. Sumário

- 04 1. Número de reclamações e via de receção
- 04 2. Reclamações concluídas por segmento de negócio
- 05 3. Reclamações concluídas por tema e natureza do reclamante
- 05 4. Reclamações concluídas por tipo de operador e desfecho dos processos

## 07 II. As reclamações em números

- 07 1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão
  - 07 1.1 Processos no início | Abertos | Concluídos | No final
  - 07 1.2 Via de apresentação das reclamações recebidas
  - 08 1.3 Meio e via de receção das reclamações
  - 08 1.4 Meio de receção das reclamações
- 09 2. Caracterização das reclamações analisadas na ASF
  - 09 2.1 Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro
  - 10 2.2 Reclamações por 1 000 apólices ou pessoas seguras
  - 10 2.3 Matérias objeto nas reclamações concluídas
  - 11 2.4 Matéria “Sinistro” | Distribuição das reclamações concluídas
  - 11 2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante
  - 12 2.6 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador
- 13 3. Desfecho das reclamações
  - 13 3.1 Distribuição das reclamações concluídas por desfecho
  - 13 3.2 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador
  - 14 3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador
  - 14 3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual
  - 15 3.5 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador
  - 15 3.6 Projeção do desfecho dos processos em percentagem



# I. Sumário

## 1. Número de reclamações apresentadas e via de receção

**N**o primeiro semestre de 2021, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) registou a entrada de 4 029 reclamações, menos 6% em comparação com o período homólogo (2020: 4 272), evolução ainda explicada pelo impacto do confinamento e as restrições à atividade, no contexto da pandemia COVID-19.

Seguindo a tendência observada em 2020, continuou-se a assistir a um crescimento significativo das reclamações apresentadas via Livro de Reclamações, em particular, através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado aos reclamantes no sítio da Internet da Direção-Geral do Consumidor, o qual passou a representar o meio mais utilizado pelos reclamantes, totalizando 1 935 registos, ou seja, 46% das reclamações recebidas (2020: 33%).

Neste semestre foram concluídas 3 549 reclamações (menos 26% face ao período homólogo), encontrando-se abertos, no final do período em análise, 4 334 processos de reclamação.

## 2. Reclamações concluídas por segmento de negócio

Nos processos de reclamação concluídos, 85% dizem respeito aos ramos Não Vida e 13% ao conjunto do ramo Vida e dos fundos de pensões. Quanto ao ramo ou modalidade, há a destacar o seguro automóvel (35%) e o seguro de incêndio e outros danos (30%).

Face ao primeiro semestre de 2020, e em consequência das medidas de confinamento, assinala-se o decréscimo das reclamações relativas ao seguro automóvel (2020: 2 064; 2021: 1 240) e o acréscimo das reclamações relacionadas com o seguro de incêndio e outros danos (2020: 958; 2021: 1 061).

Em complemento, para os segmentos de negócio de Não Vida com maior volume de prémios e tendo como referência o número de apólices ou pessoas seguras existentes no final de 2020, apurou-se que no seguro de acidentes de trabalho foram encerradas 0,292 reclamações por cada mil apólices,

0,208 no seguro automóvel e 0,137 no seguro de incêndio e outros danos. Relativamente ao seguro de saúde, foram concluídos 0,073 processos de reclamação por cada mil pessoas seguras. Em termos práticos, e com a exceção do seguro de incêndio e outros anos, verificou-se uma redução neste indicador, mais significativa no seguro de acidentes de trabalho e no seguro automóvel.

### 3. Reclamações concluídas por tema e natureza do reclamante

Tal como verificado em anos anteriores, nas matérias subjacentes aos processos de reclamação concluídos, destacam-se os temas “Sinistro” (49%) e “Conteúdo / Vigência do Contrato” (29%). Na matéria “Sinistro”, salientam-se os motivos relacionados com a “Regularização do sinistro” (35%), a “Definição de responsabilidades” (31%) e a “Indemnização” (30%).

Em termos comparativos, face ao período homólogo, há a referir a redução do peso dos assuntos relacionados com a matéria “Sinistro” e o aumento, em termos de representatividade, dos assuntos relacionados com o “Conteúdo / Vigência do Contrato”, sendo esta evolução devida às particularidades da pandemia COVID-19 e aos temas que se tornaram mais relevantes.

No que concerne à natureza do reclamante, 78% das reclamações encerradas foram apresentadas pelo cliente do operador, enquanto tomador do seguro ou pessoa segura, correspondendo as reclamações efetuadas por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro, a 17% dos processos concluídos.

### 4. Reclamações concluídas por tipo de operador e desfecho dos processos

As empresas de seguros nacionais continuam a ser os operadores com maior percentagem de processos de reclamação, representando 77% dos processos concluídos.

Dos processos de reclamação analisados, observa-se que 65% das reclamações não foram previamente submetidas à entidade reclamada, sendo de registar o acréscimo desta percentagem face ao primeiro semestre de 2020, em linha com o aumento da utilização do Livro de Reclamações Eletrónico.

Quanto ao sentido do desfecho, este foi favorável ao reclamante em 37% dos casos. O número relativo de reclamações com desfecho favorável varia em função do recurso prévio às estruturas

de governação dos operadores para tratamento de reclamações (44% vs. 33%, com recurso prévio e sem recurso prévio, respetivamente).

No primeiro semestre de 2021, mais de 90% dos casos em que o desfecho foi desfavorável ao reclamante encontraram justificação legal ou contratual (2 023 em 2 233).

Neste âmbito, decorre da observação efetuada para o primeiro semestre de 2021, 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 5,9% 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 2020 a proporção dos processos naquelas condições havia sido de 5,5%.

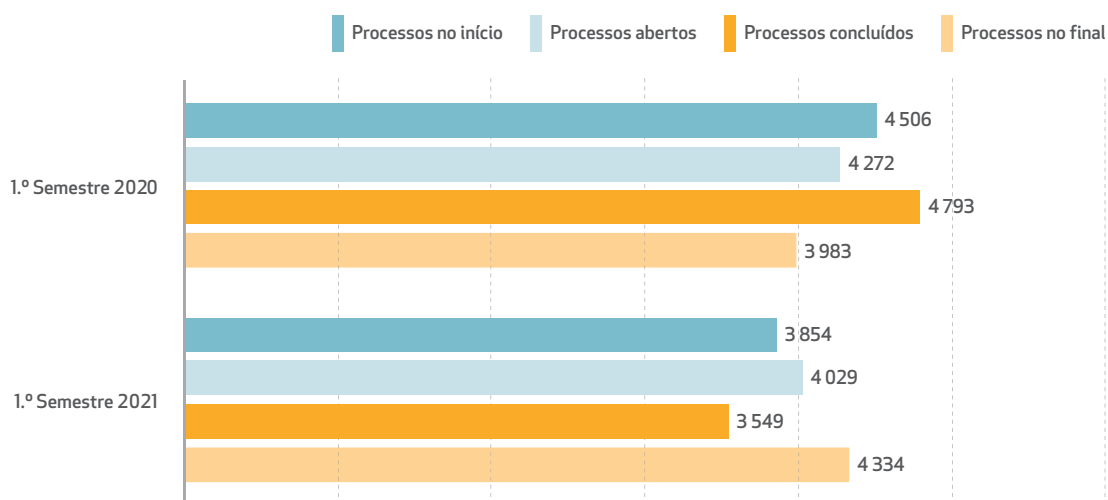
Para facilitar a leitura da informação apresentada relativamente a este aspeto, importa sublinhar que as percentagens indicadas partem do universo dos processos analisados e concluídos pela ASF, fixado em 100 para simplificação. Por exemplo, quando os processos são apresentados inicialmente à ASF sem passar pelos operadores, a resposta é favorável ao consumidor em cerca de 1/3 dos processos (21,6% de 65,1%), enquanto que nos processos apresentados primeiro às entidades reclamadas, a resposta favorável passa a representar um pouco menos de metade dos processos (15,5% de 34,9%). O desdobramento seguinte, em função da justificação apresentada, segue a mesma lógica.



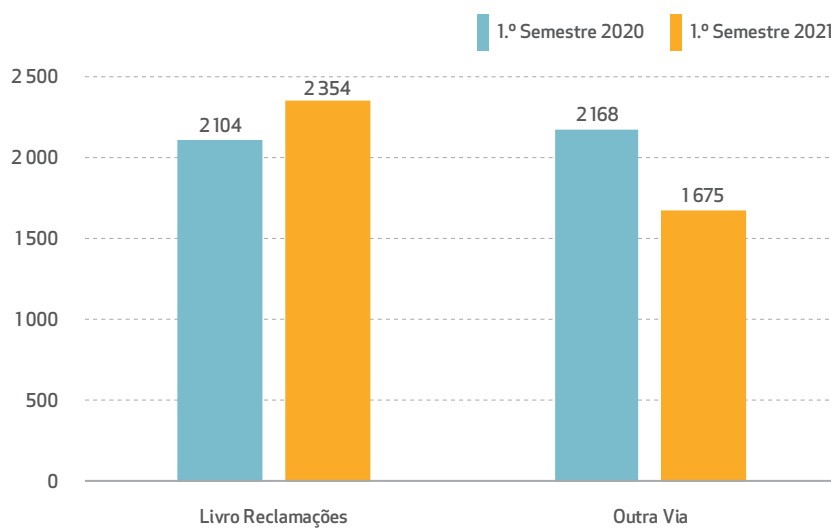
## II. As reclamações em números

### 1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão

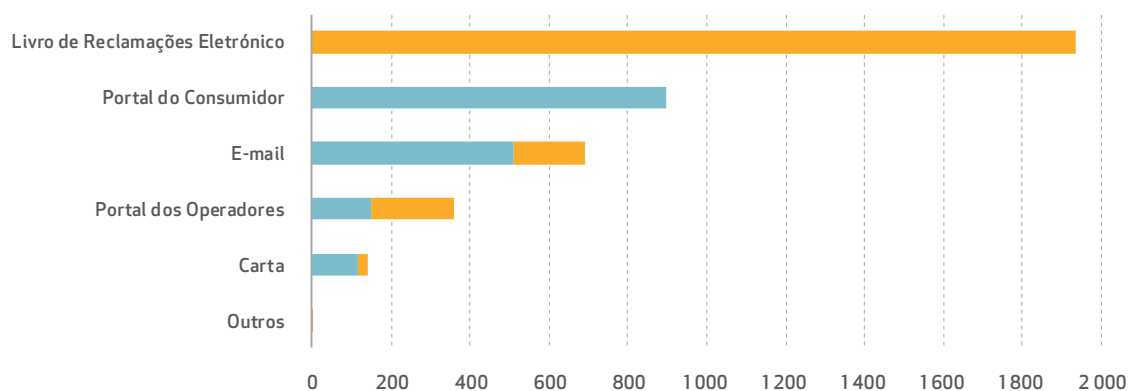
#### 1.1 Processos no início | Abertos | Concluídos | No final



#### 1.2 Via de apresentação das reclamações recebidas

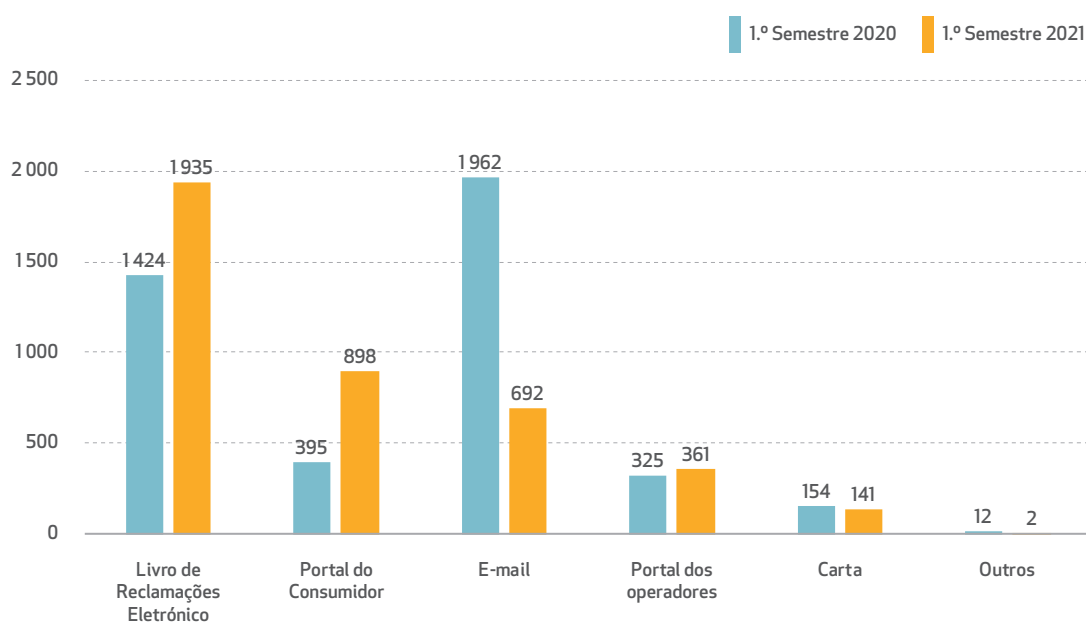


### 1.3 Meio e via de recepção das reclamações



	Outros	Carta	Portal dos Operadores	E-mail	Portal do Consumidor	Livro de Reclamações Eletrônico
● Outra Via		114	151	512	898	
● Livro de Reclamações	2	27	210	180		1935

### 1.4 Meio de recepção das reclamações

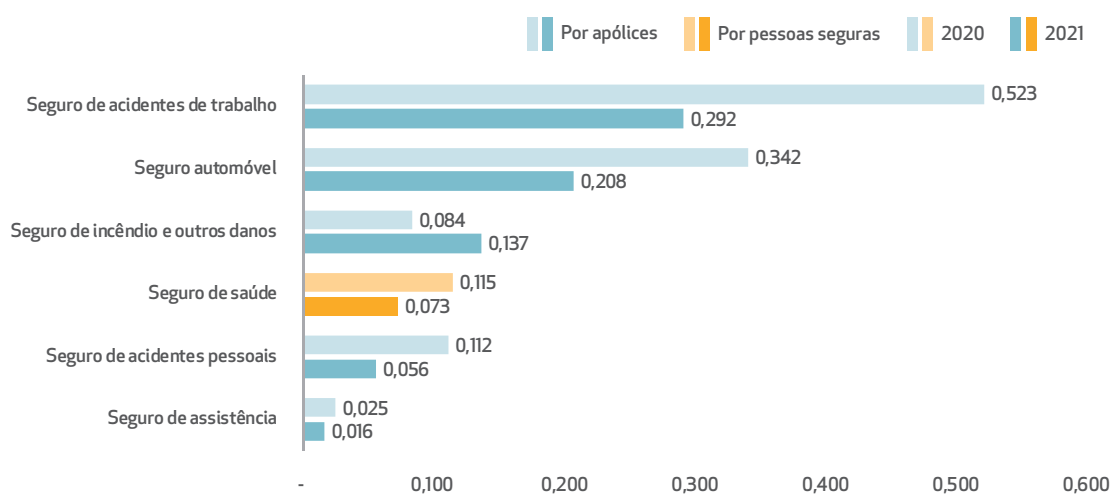


## 2. Caracterização das reclamações analisadas na ASF

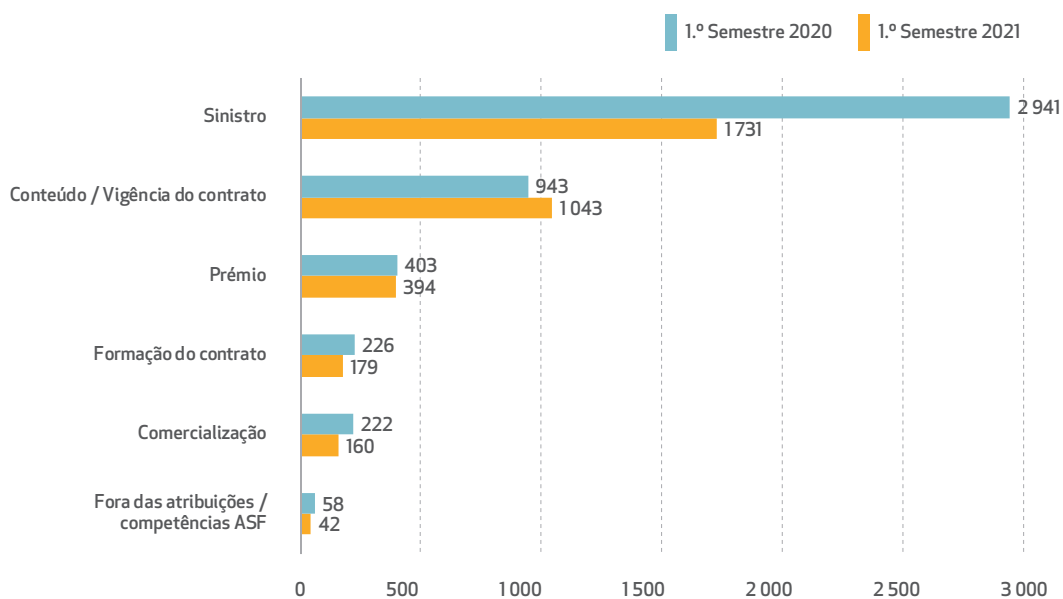
### 2.1 Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro

	1.º Semestre 2020	1.º Semestre 2021	%	Varição
<b>Não Vida</b>	<b>4 153</b>	<b>3 025</b>	<b>85,2%</b>	<b>-27,2%</b>
Seguro automóvel	2 064	1 240	34,9%	-39,9%
Seguro de incêndio e outros danos	958	1 061	29,9%	10,8%
Seguro de saúde	332	235	6,6%	-29,2%
Seguro de acidentes de trabalho	322	185	5,2%	-42,5%
Seguro de perdas pecuniárias	144	113	3,2%	-21,5%
Seguro de responsabilidade civil	144	89	2,5%	-38,2%
Seguro de acidentes pessoais	119	53	1,5%	-55,5%
Seguro de assistência	55	41	1,2%	-25,5%
Outros	15	8	0,2%	-46,7%
<b>Vida</b>	<b>595</b>	<b>450</b>	<b>12,7%</b>	<b>-24,4%</b>
Seguro de vida	408	282	7,9%	-30,9%
PPR/E	96	111	3,1%	15,6%
Operações de capitalização	48	32	0,9%	-33,3%
Fundos de Pensões	23	20	0,6%	-13,0%
Seguros ligados a fundos de investimento	20	5	0,1%	-75,0%
<b>Não se aplica</b>	<b>45</b>	<b>74</b>	<b>2,1%</b>	<b>64,4%</b>
<b>Total geral</b>	<b>4 793</b>	<b>3 549</b>	<b>100,0%</b>	<b>-26,0%</b>

## 2.2 Reclamações por 1 000 apólices ou pessoas seguras

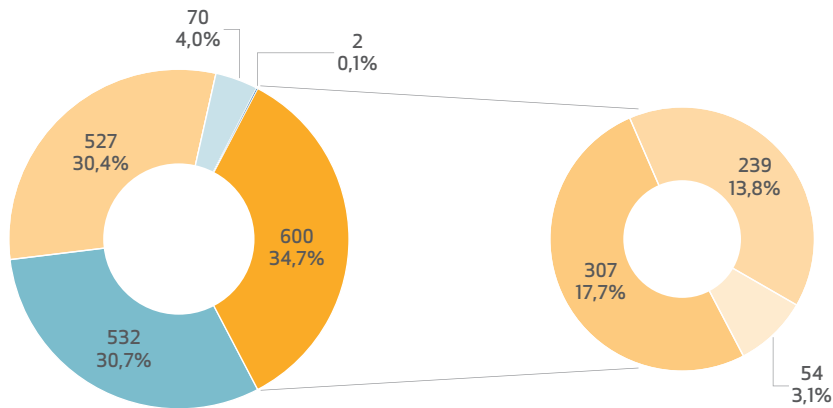


## 2.3 Matérias objeto nas reclamações concluídas

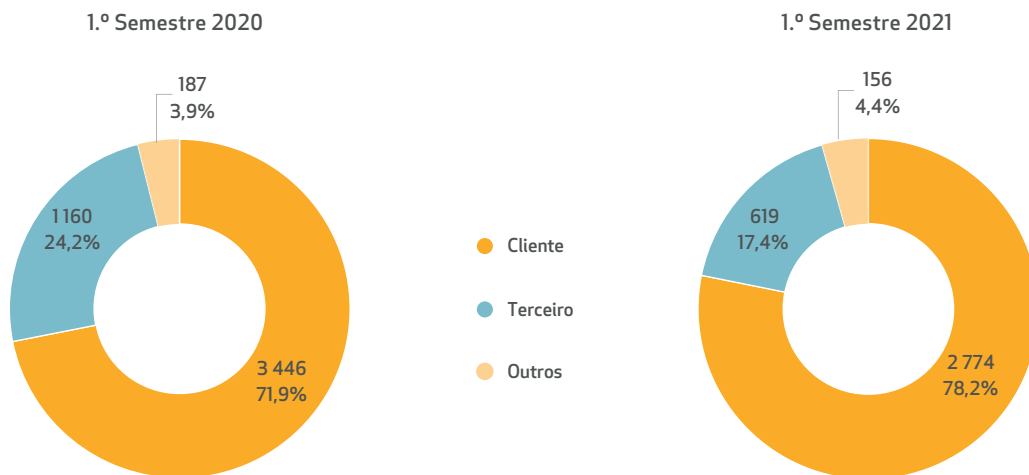


## 2.4 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas

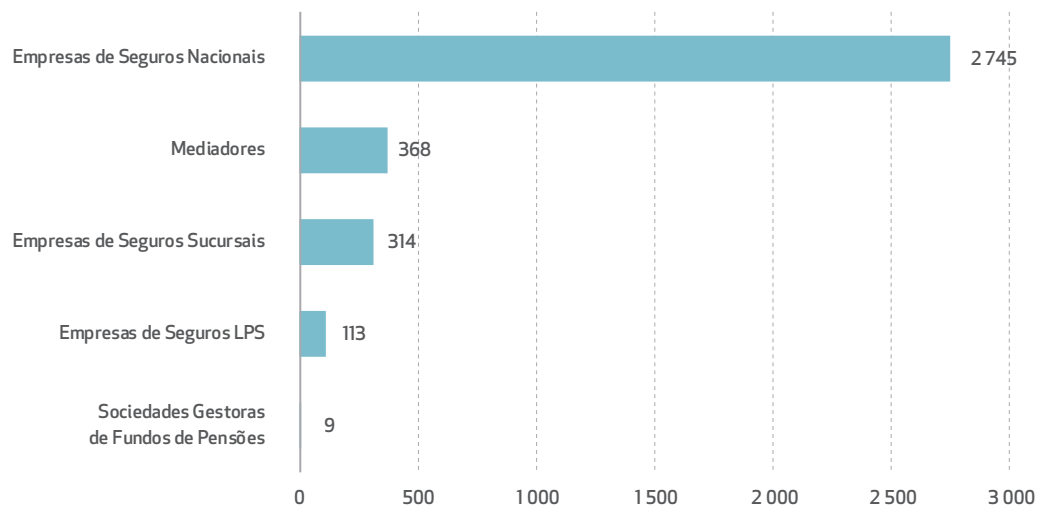
- Definição de responsabilidades
- Indemnização
- Cumprimento / Incumprimentos deveres legais e contratuais
- Outros
- Regularização do sinistro
- Morosidade na regularização do sinistro
- Informação sobre a regularização do sinistro / Falta de resposta
- Prazos CPRS (automóvel)



## 2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante

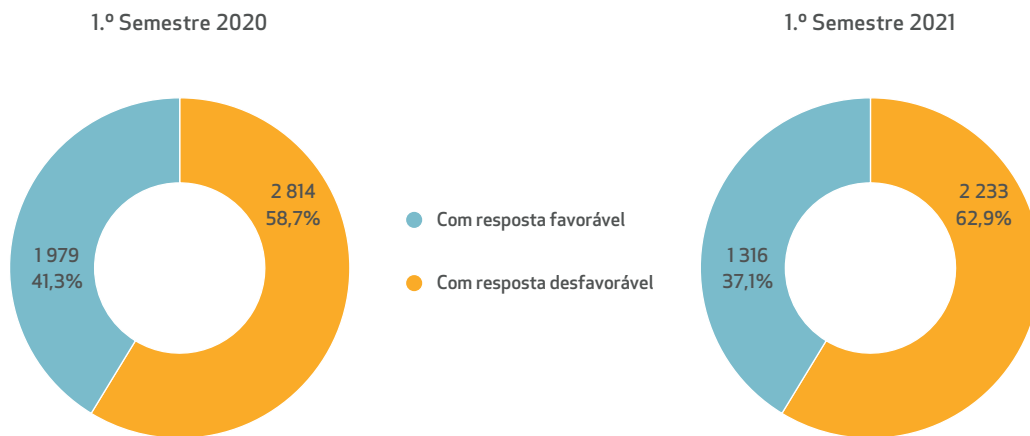


## 2.6 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador



### 3. Desfecho das reclamações

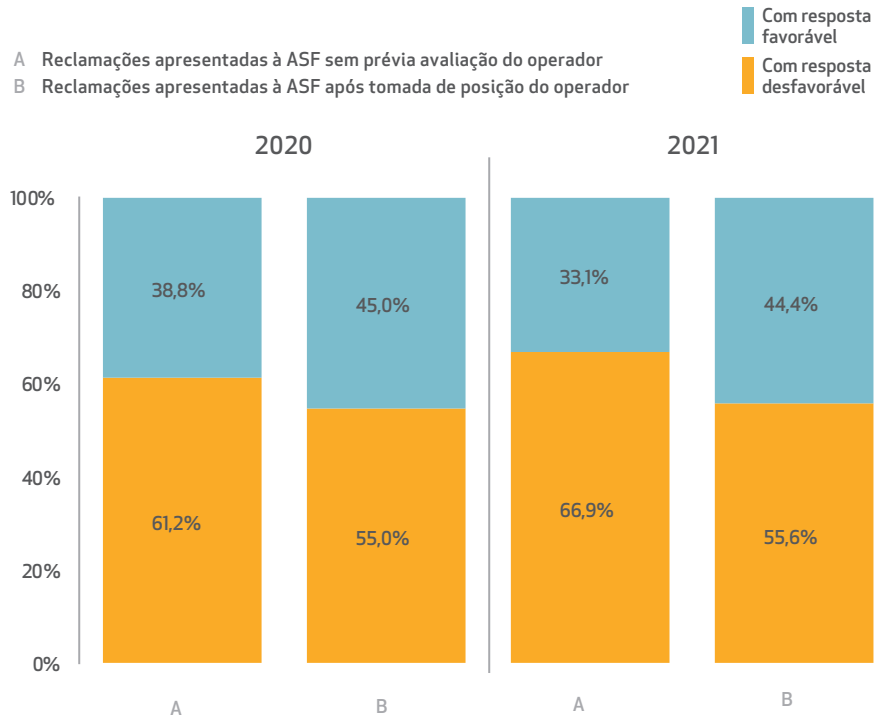
#### 3.1 Distribuição das reclamações concluídas por desfecho



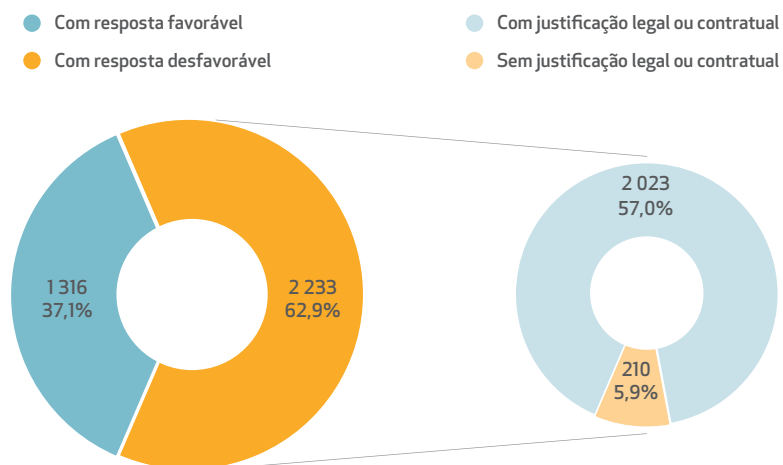
#### 3.2 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador



### 3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador

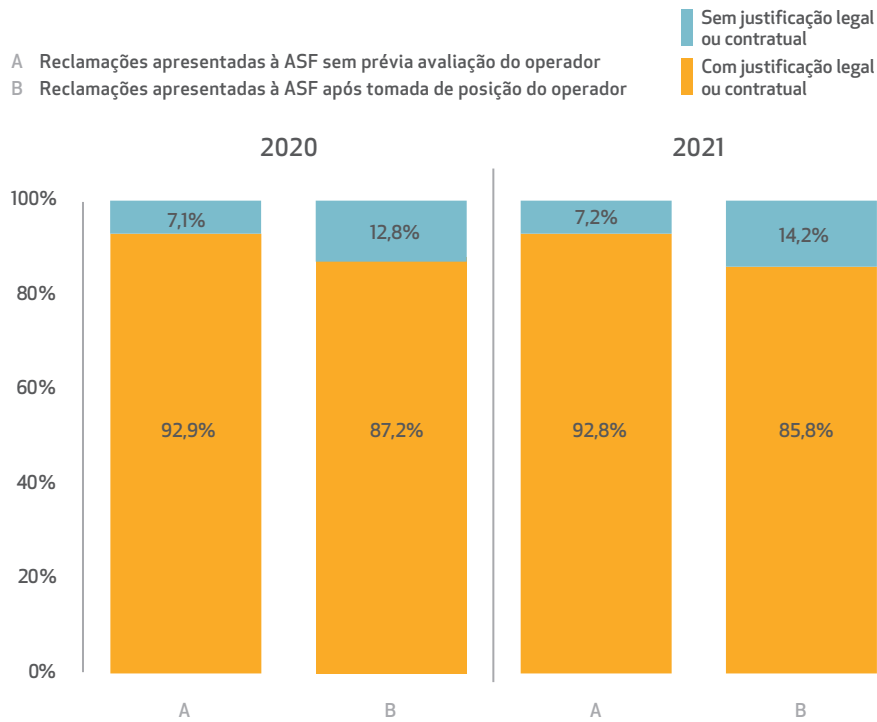


### 3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual





### 3.5 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador



### 3.6 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem

