

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES | SÍNTESE ESTATÍSTICA - 2.º S 2024

1.ª Instância

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRIGIDAS
 AO MERCADO - 12 928

RECLAMAÇÕES ANALISADAS E CONCLUÍDAS
 PELO MERCADO - 13 493



RECLAMAÇÕES ANALISADAS E CONCLUÍDAS POR SEGMENTO DE NEGÓCIO NO 2.º S 2024 | MERCADO

12 379	Reclamações sobre seguros dos ramos Não Vida	91,7%
4 870	Seguro automóvel	36,1%
2 180	Seguro de incêndio e outros danos	16,2%
1 437	Seguro de saúde (Doença)	10,6%
598	Reclamações sobre seguros do ramo Vida	4,4%
500	Seguro de vida	3,7%
98	PPR/E	0,7%
85	Reclamações sobre Fundos de Pensões	0,6%
431	Reclamações que não se enquadram nos segmentos Não Vida, Vida e Fundos de Pensões	3,2%



MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS POR SEGMENTO DE NEGÓCIO | NÃO VIDA, VIDA, FUNDOS DE PENSÕES

Não Vida	Sinistros	53,4%
Vida	Sinistros	40,8%
Fundos de Pensões	Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	45,9%

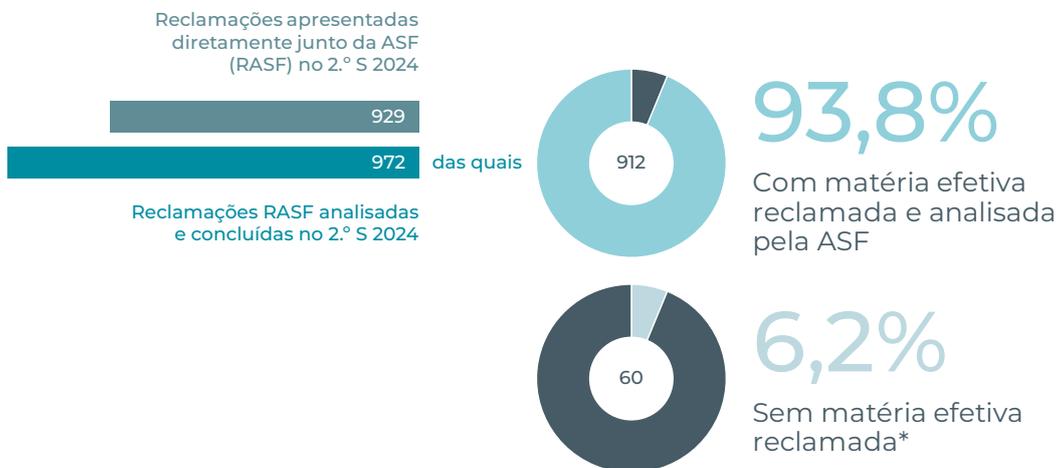


DESFECHO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS | PRAZO MÉDIO DE RESOLUÇÃO

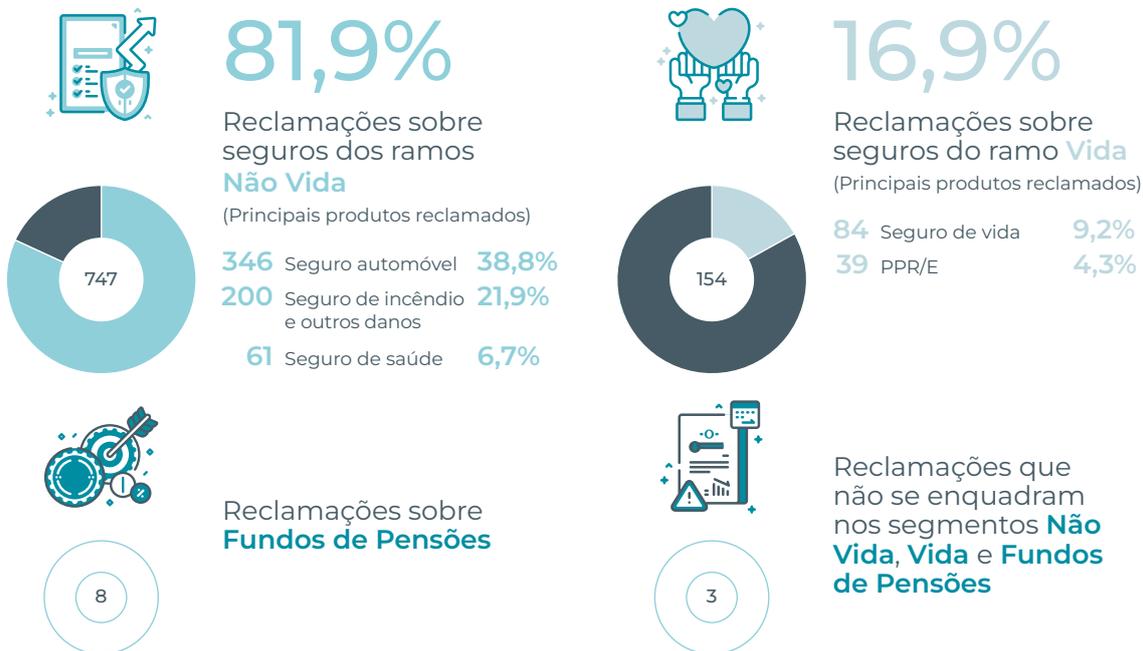
5 815	Com desfecho favorável	44,5%
7 247	Com desfecho desfavorável	55,5%

Prazo médio para resolução da reclamação – 9 dias úteis

Recurso à ASF



Reclamações RASAF analisadas e concluídas no 2.º S 2024 | ASF



* Refere-se a processos:

i) duplicados; ii) com engano no operador; iii) em que o respetivo objeto de análise não se enquadra nas atribuições / competências da ASF; e iv) que implicam o arquivamento liminar, nos casos em que faltam requisitos legais para a apreciação da reclamação.



RECLAMAÇÕES APRESENTADAS E CONCLUÍDAS POR VIA DE RECEÇÃO

646	Portal do Consumidor	70,8%
193	Correio eletrónico	21,2%
71	Carta	7,8%
2	Presencial	0,2%



MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS POR SEGMENTO DE NEGÓCIO | NÃO VIDA, VIDA, FUNDOS DE PENSÕES

Não Vida	Sinistros	78%*
Vida	Conteúdos / Vigência do Contrato	39%*
Fundos de Pensões	Conteúdos / Vigência do Contrato	50%*

* no total do segmento



MATÉRIAS EFETIVAS OBJETO DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS

623	Sinistro	68,3%
164	Conteúdos / Vigência do Contrato	18,0%
51	Prémio	5,6%
50	Formação do Contrato	5,5%
24	Comercialização	2,6%



RECLAMAÇÕES POR ENTIDADES RECLAMADAS

7	Sociedades gestoras de Fundos de Pensões	0,8%
33	Empresas de Seguros LPS	3,6%
73	Empresas de Seguros Sucursais	8,0%
104	Mediadores de Seguros	11,4%
695	Empresas de Seguros com sede em Portugal	76,2%

Sentido do desfecho das reclamações

