

# GESTÃO DE RECLAMAÇÕES | SÍNTESE ESTATÍSTICA - 1.º S 2025

## 1.ª Instância

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRIGIDAS  
AO MERCADO - 10 733

RECLAMAÇÕES ANALISADAS E CONCLUÍDAS  
PELO MERCADO - 10 839



RECLAMAÇÕES ANALISADAS E CONCLUÍDAS  
POR SEGMENTO DE NEGÓCIO NO 1.º S 2025  
| MERCADO

9 863	Reclamações sobre seguros dos ramos Não Vida	91,0%
3 363	Seguro automóvel	31,0%
1 813	Seguro de incêndio e outros danos	16,7%
1 613	Seguro de saúde (Doença)	14,9%
593	Reclamações sobre seguros do ramo Vida	5,5%
510	Seguros de vida	4,7%
83	PPR/E	0,8%
174	Reclamações sobre Fundos de Pensões	1,6%
209	Reclamações que não se enquadram nos segmentos Não Vida, Vida e Fundos de Pensões	1,9%



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

Não Vida	Sinistros	58,3%
Vida	Conteúdo / Vigência do contrato	38,6%
Fundos de Pensões	Transferências	43,7%

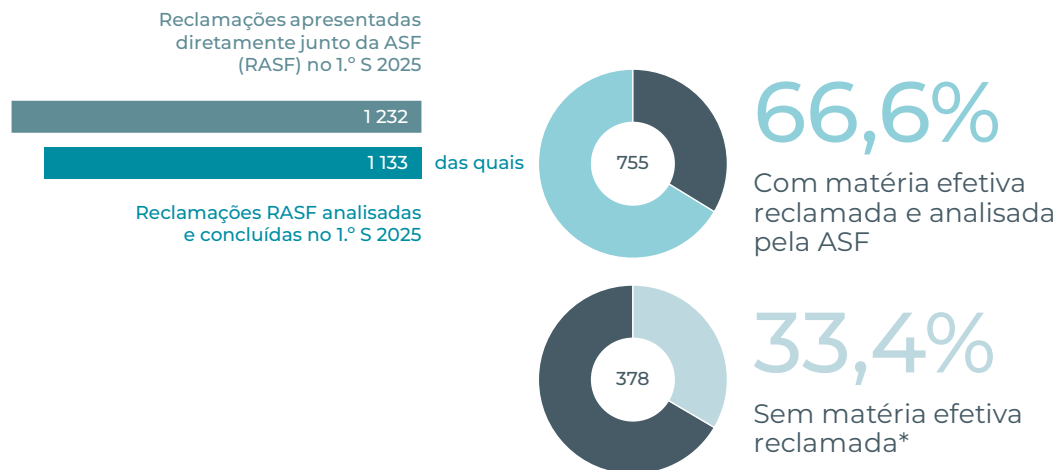


## DESFECHO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS | PRAZO MÉDIO DE RESOLUÇÃO

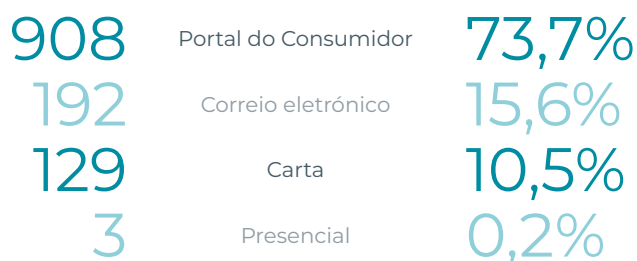
3 697	Com desfecho favorável	34,1%
7 142	Com desfecho desfavorável	65,9%

Prazo médio para resolução da reclamação – 11 dias úteis

## Recurso à ASF



## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS POR VIA DE RECEÇÃO



\* 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.

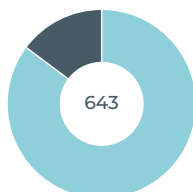
Reclamações RASF analisadas e concluídas no 1.º S 2025 | ASF



**85,2%**

Reclamações sobre  
seguros dos ramos  
**Não Vida**

(Principais produtos reclamados)

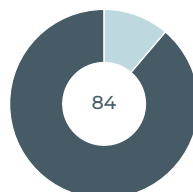


320	Seguro automóvel	42,4%
165	Seguro de incêndio e outros danos	21,9%
53	Seguro de saúde	7,0%



**11,1%**

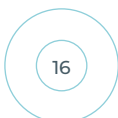
Reclamações sobre  
seguros do ramo **Vida**  
(Principais produtos reclamados)



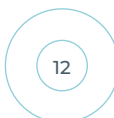
60	Seguro de vida	7,9%
17	PPR/E	2,3%



Reclamações sobre  
**Fundos de Pensões**



Reclamações que  
não se enquadram  
nos segmentos **Não  
Vida, Vida e Fundos  
de Pensões**



**MATÉRIAS EFETIVAS OBJETO DE ANÁLISE  
DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS**

526	Sinistro	69,7%
138	Conteúdos / Vigência do Contrato	18,3%
36	Prémio	4,8%
30	Formação do Contrato	4,0%
25	Comercialização	3,3%



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

Não Vida	Sinistros	76,4%*
Vida	Conteúdos / Vigência do Contrato	38,1%*
Fundos de Pensões	Conteúdos / Vigência do Contrato	50,0%*

\* no total do segmento



## RECLAMAÇÕES POR ENTIDADES RECLAMADAS

571	Empresas de Seguros com sede em Portugal	75,6%
78	Empresas de Seguros Sucursais	10,3%
71	Mediadores de Seguros	9,4%
28	Empresas de Seguros LPS	3,7%
7	Sociedades gestoras de Fundos de Pensões	0,9%

## Sentido do desfecho das reclamações

