

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%

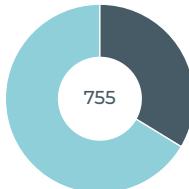
Prazo médio para resolução da reclamação – 11 dias úteis

Recurso à ASF

Reclamações apresentadas diretamente junto da ASF (RASF) no 1.º S 2025



Reclamações RASF analisadas e concluídas no 1.º S 2025



66,6%

Com matéria efetiva
reclamada e analisada
pela ASF

33,4%

Sem matéria efetiva
reclamada*

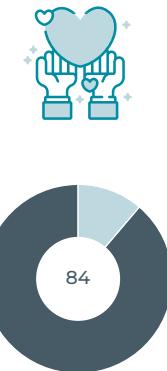
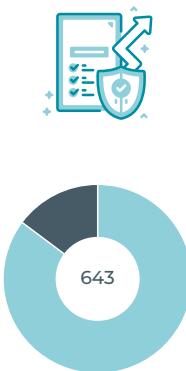


RECLAMAÇÕES APRESENTADAS POR VIA DE RECEÇÃO

908	Portal do Consumidor	73,7%
192	Correio eletrónico	15,6%
129	Carta	10,5%
3	Presencial	0,2%

* 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



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

215
Resposta favorável
ao reclamante
28,5%



540
Resposta desfavorável
ao reclamante
71,5%

492
Com justificação
legal / contratual
65,2%

48
Sem justificação
legal / contratual
6,4%