

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES | SÍNTESE ESTATÍSTICA - 2.º S 2025

1.ª Instância

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRIGIDAS
 AO MERCADO - 11 395

RECLAMAÇÕES ANALISADAS E CONCLUÍDAS
 PELO MERCADO - 11 453



RECLAMAÇÕES ANALISADAS E CONCLUÍDAS
 POR SEGMENTO DE NEGÓCIO NO 2.º S 2025
 | MERCADO

10 700	Reclamações sobre seguros dos ramos Não Vida	93,4%
3 796	Seguro automóvel	33,1%
2 046	Seguro de assistência	17,9%
1 728	Seguro de incêndio e outros danos	15,1%
1 474	Seguro de saúde (Doença)	12,9%
490	Reclamações sobre seguros do ramo Vida	4,3%
439	Seguros de vida	3,8%
51	PPR/E	0,4%
111	Reclamações sobre Fundos de Pensões	1,0%
152	Reclamações que não se enquadram nos segmentos Não Vida, Vida e Fundos de Pensões	1,3%



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

Não Vida	Sinistros	59,3%
Vida	Sinistro	37,3%
Fundos de Pensões	Prestação de Informação a Participantes e Beneficiários	28,8%

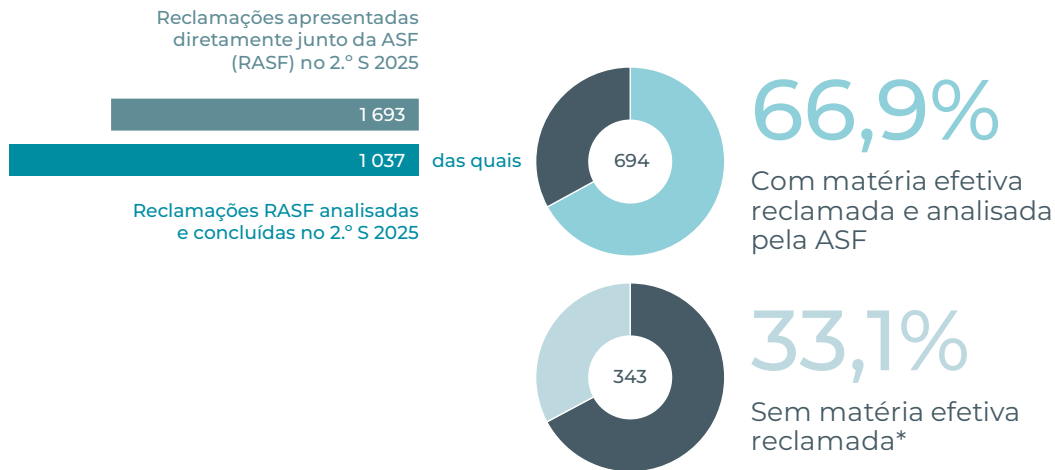


DESFECHO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS | PRAZO MÉDIO DE RESOLUÇÃO

4 047	Com desfecho favorável	35,3%
7 406	Com desfecho desfavorável	64,7%

Prazo médio para resolução da reclamação – 12 dias úteis

Recurso à ASF



RECLAMAÇÕES APRESENTADAS POR VIA DE RECEÇÃO

1 294	Portal do Consumidor	76,4%
261	Correio eletrónico	15,4%
136	Carta	8,0%
2	Presencial	0,1%

* Referente à análise avaliativa de 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.

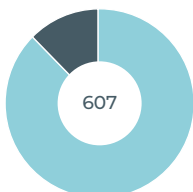
Reclamações RASF analisadas e concluídas no 2.º S 2025 | ASF



87,5%

Reclamações sobre seguros dos ramos **Não Vida**

(Principais produtos reclamados)



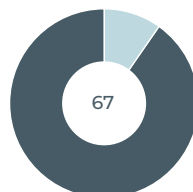
317	Seguro automóvel	45,7%
133	Seguro de incêndio e outros danos	19,2%
59	Seguro de saúde	8,5%



9,7%

Reclamações sobre seguros do ramo **Vida**

(Principais produtos reclamados)



47	Seguro de vida	6,8%
15	PPR/E	2,2%



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

491	Sinistro	70,7%
130	Conteúdos / Vigência do Contrato	18,7%
34	Prémio	4,9%
20	Formação do Contrato	2,9%
19	Comercialização	2,7%



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

Não Vida	Sinistros	77,3%*
Vida	Conteúdos / Vigência do Contrato	43,3%*
Fundos de Pensões	Conteúdos / Vigência do Contrato	72,7%*

* no total do segmento



RECLAMAÇÕES POR ENTIDADES RECLAMADAS

538	Empresas de Seguros com sede em Portugal	77,5%
65	Empresas de Seguros Sucursais	9,4%
60	Mediadores de Seguros	8,6%
23	Empresas de Seguros LPS	3,3%
8	Sociedades gestoras de Fundos de Pensões	1,2%

Sentido do desfecho das reclamações

