

Relatório de Gestão de Reclamações

2019



ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Síntese Anual



Ficha Técnica

Título

Relatório de Gestão de Reclamações - 2019

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: 21 790 31 00
Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2020

Relatório de Gestão de Reclamações
Síntese Anual
2019

Índice

1. Sumário.....	3
2. Processos existentes Reclamações recebidas e analisadas / concluídas	5
3. Via de apresentação das reclamações recebidas	5
4. Meio e via de receção das reclamações recebidas	6
5. Meio de receção das reclamações recebidas	6
6. Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro	7
7. Matérias objeto das reclamações concluídas.....	7
8. Matéria “Sinistro” Distribuição das reclamações concluídas.....	8
9. Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante	8
10. Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador	9
11. Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador	9
12. Desfecho dos processos de reclamação concluídos Informação sobre a posição do operador.....	10
13. Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável Com justificação legal ou contratual	10
14. Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável Em função da avaliação do operador	11
15. Projeção do desfecho dos processos em percentagem	11

1. Sumário

Número de reclamações e via de receção

Durante o ano de 2019 foram recebidas na ASF 9 989 reclamações, cerca de mais 10% que no ano anterior, sendo que a maioria das reclamações continua a ser apresentada diretamente à ASF através de correio eletrónico.

Contudo, no ano em análise importa sublinhar um aumento muito significativo (cerca de 48%) do número de reclamações recebidas através do Livro de Reclamações, contribuindo para esse facto o novo formato eletrónico, disponibilizado a partir de julho de 2019 no sítio da Direção-Geral do Consumidor, no seguimento da implementação do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

Relativamente à análise dos processos, a ASF tratou e concluiu 9 415 reclamações, o que representa um acréscimo de cerca de 13% face ao valor registado no ano anterior.

Considerando os dados que permitem enquadrar o conjunto de reclamações em gestão, observa-se que no início de 2019 encontravam-se pendentes 3 932 processos, aumentando esse número para 4 506, no final de 2019, apesar da melhoria dos níveis de análise das reclamações recebidas.

Reclamações por segmento de negócio

Da análise dos processos concluídos, salienta-se a tendência seguida nos anos anteriores, com os ramos Não Vida a representarem a maior percentagem de reclamações (cerca de 89%), com destaque para o seguro automóvel, que corresponde a quase metade dos processos encerrados.

No que diz respeito ao ramo Vida e aos fundos de pensões, cerca de 70% dos processos concluídos estão relacionados com seguros de vida, continuando os habitualmente denominados “seguros financeiros” a assumir uma expressão reduzida. Salienta-se, no entanto, o crescimento de cerca de 60% das reclamações relativas a fundos de pensões, sendo este aumento justificado pela reversão das competências de supervisão das adesões individuais a fundos de pensões abertos da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários para a ASF, ocorrida em 01-08-2018, em decorrência da Lei n.º 32/2018, de 20 de julho.

Estando em causa o número de reclamações concluídas, a variação de 13% que se verificou de 2018 para 2019 decorre de uma maior capacidade de encerramento de processos por parte da ASF.

Reclamações por tema e natureza do reclamante

Tendo em conta a matéria objeto das reclamações concluídas, a sua maioria incidiu sobre o tema “Sinistro” (cerca de 61%), seguida da temática “Conteúdo / Vigência do Contrato” (cerca de 21%). Dentro da temática “Sinistro”, os motivos que levaram a apresentar a reclamação estão principalmente relacionados com a “Indemnização” (na maior parte por ter existido recusa da

empresa de seguros ou atraso no pagamento da indenização), com a “Definição de responsabilidades” ou com a “Regularização do sinistro”.

Aproximadamente 67% das reclamações concluídas foram apresentadas pelo cliente do operador, sobretudo na qualidade de tomador do seguro, sendo que apenas cerca de um terço foram apresentadas por terceiros (lesados ou beneficiários de contratos de seguro).

Tipo de intervenção do operador e desfecho dos processos

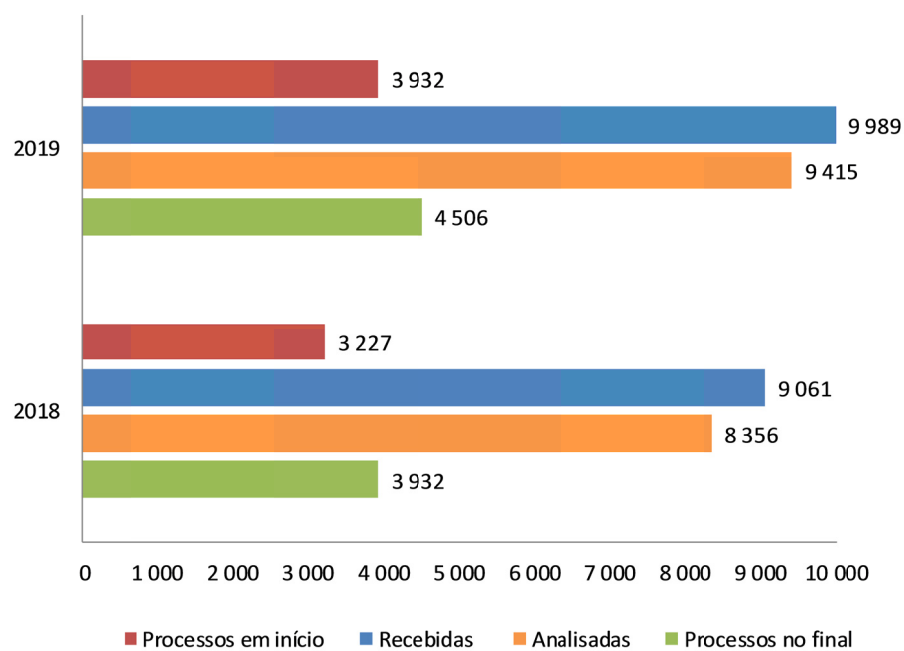
As empresas de seguros continuam a ser os operadores mais reclamados, verificando-se que a maioria das reclamações concluídas (cerca de 84%) é apresentada contra empresas nacionais.

Das reclamações tratadas pela ASF, cerca de 61% não tinha sido previamente avaliada pela própria entidade alvo da reclamação, mantendo-se, no que respeita ao desfecho dos processos, a tendência dos anos anteriores, com cerca de 42% das reclamações concluídas com desfecho favorável face a 58% com desfecho desfavorável. Importa salientar, no entanto, que o número de reclamações concluídas com desfecho favorável é maior (cerca de 49%) nos casos em que o reclamante se tinha dirigido previamente ao operador, e não ficou satisfeito, em comparação com os casos em que a reclamação não tinha sido ainda previamente analisada pelo operador (cerca de 38%).

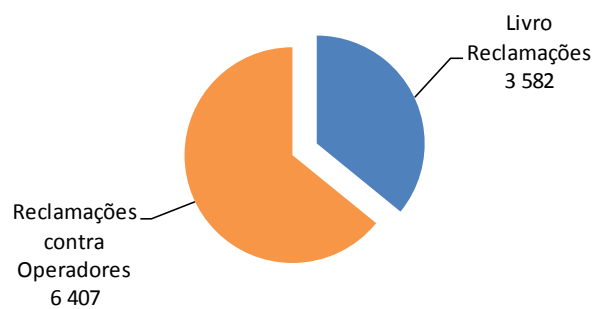
Decorre ainda da análise efetuada que, em cerca de 92% das reclamações apresentadas à ASF em que o desfecho foi desfavorável ao reclamante, a posição assumida pelo operador estava legal ou contratualmente justificada.

Considerando a experiência estatística retirada dos processos concluídos, nomeadamente no que se refere às respostas favoráveis e desfavoráveis e à existência ou não de justificação legal ou contratual para esse desfecho por parte dos operadores, estima-se que dos processos abertos em 2019 apenas 4,9% digam respeito a situações que não foram ultrapassadas no âmbito da gestão de reclamações, e que poderão implicar a intervenção da área *core* da ASF de supervisão comportamental ou o recurso dos consumidores a mecanismos de resolução alternativa de litígios ou, em última instância, aos tribunais.

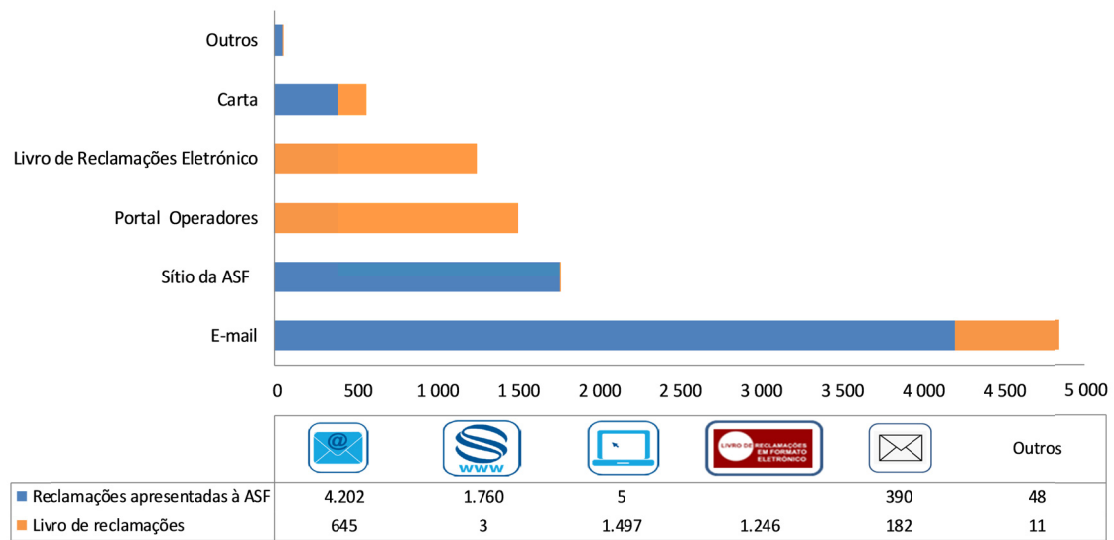
2. PROCESSOS EXISTENTES | RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS / CONCLUÍDAS



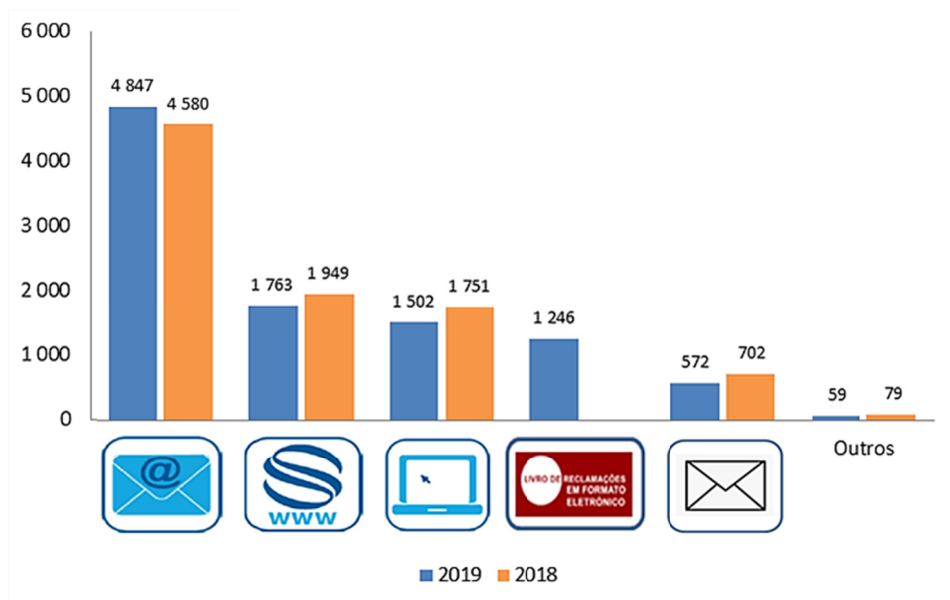
3. VIA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS



4. MEIO E VIA DE RECEÇÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS



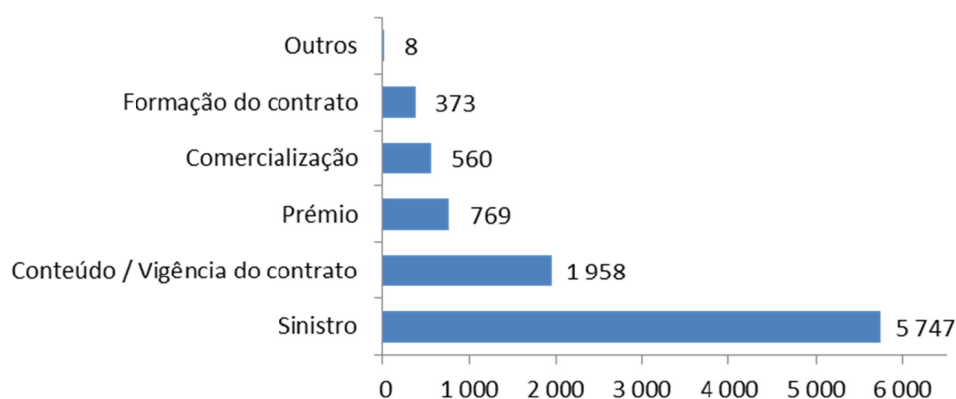
5. MEIO DE RECEÇÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS



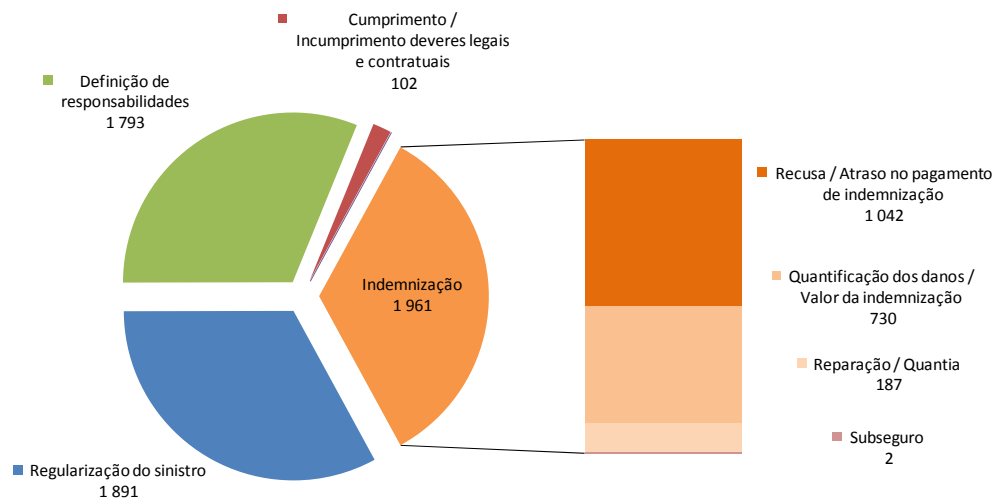
6. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS POR RAMOS E TIPO DE SEGURO

	2019	%	2018	Variação
Não Vida	8 352	88,71%	7 336	13,85%
Seguro automóvel	4 594	48,79%	4 050	13,43%
Seguro de incêndio e outros danos	1 574	16,72%	1 344	17,11%
Seguro de acidentes de trabalho	732	7,77%	686	6,71%
Seguro de saúde	458	4,86%	380	20,53%
Seguro de perdas pecuniárias	332	3,53%	329	0,91%
Seguro de responsabilidade civil	285	3,03%	252	13,10%
Seguro de acidentes pessoais	213	2,26%	175	21,71%
Seguro de assistência	117	1,24%	93	25,81%
Seguro de proteção jurídica	22	0,23%	9	144,44%
Outros seguros dos ramos Não Vida	25	0,27%	18	38,89%
Vida	1 012	10,75%	974	3,90%
Seguro de vida	706	7,50%	699	1,00%
PPR/E	150	1,59%	137	9,49%
Operações de capitalização	67	0,71%	77	-12,99%
Fundos de pensões	70	0,74%	43	62,79%
Seguros ligados a fundos de investimento	19	0,20%	18	5,56%
Não se aplica	51	0,54%	46	10,87%
Total geral	9 415	100,0%	8 356	12,67%

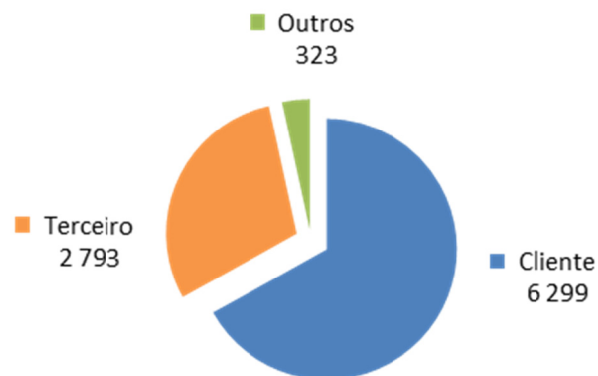
7. MATÉRIAS OBJETO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS



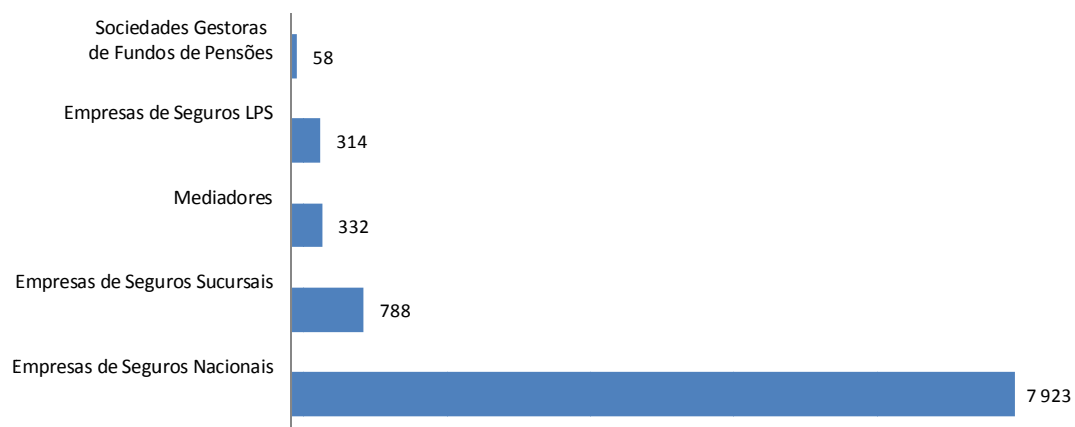
8. MATÉRIA “SINISTRO” | DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS



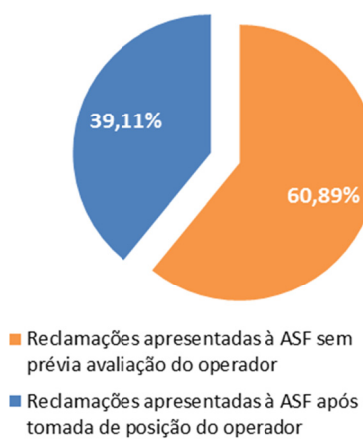
9. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS POR TIPO DE RECLAMANTE



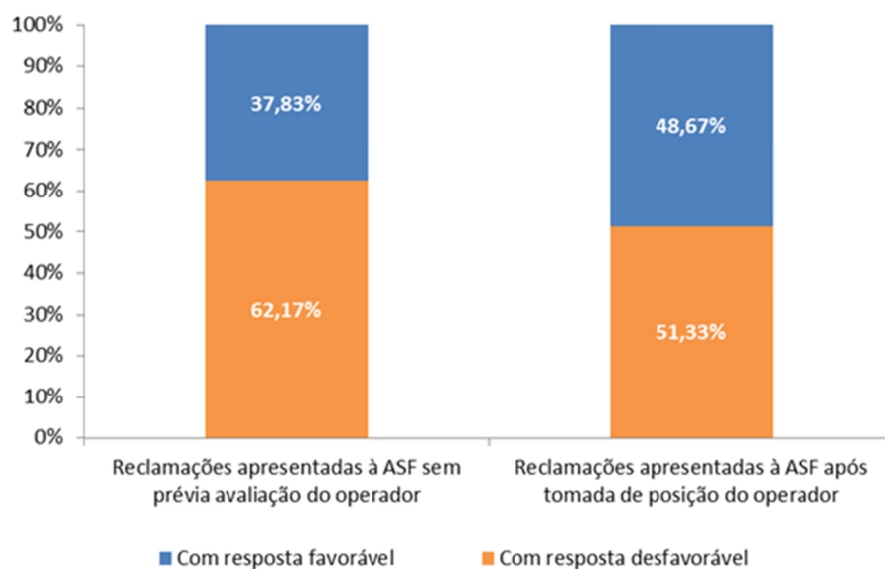
10. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS POR TIPO DE OPERADOR



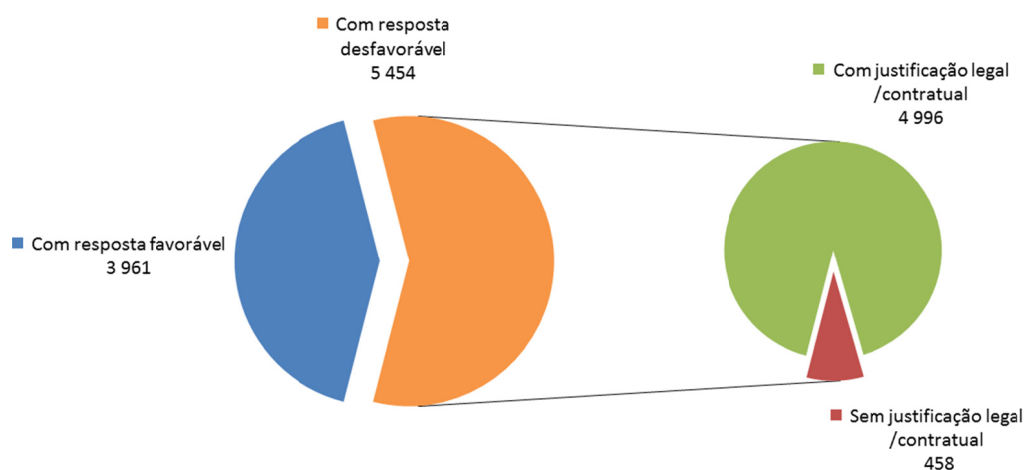
11. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS POR TIPO DE INTERVENÇÃO DO OPERADOR



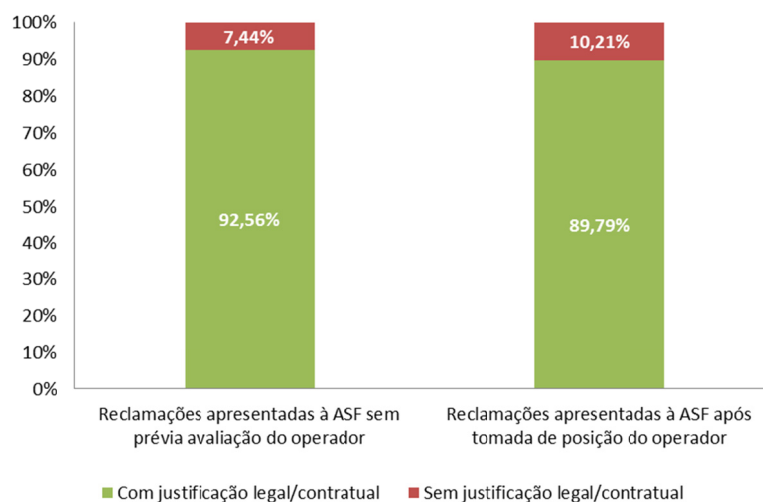
12. DESFECHO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO CONCLUÍDOS | INFORMAÇÃO SOBRE A POSIÇÃO DO OPERADOR



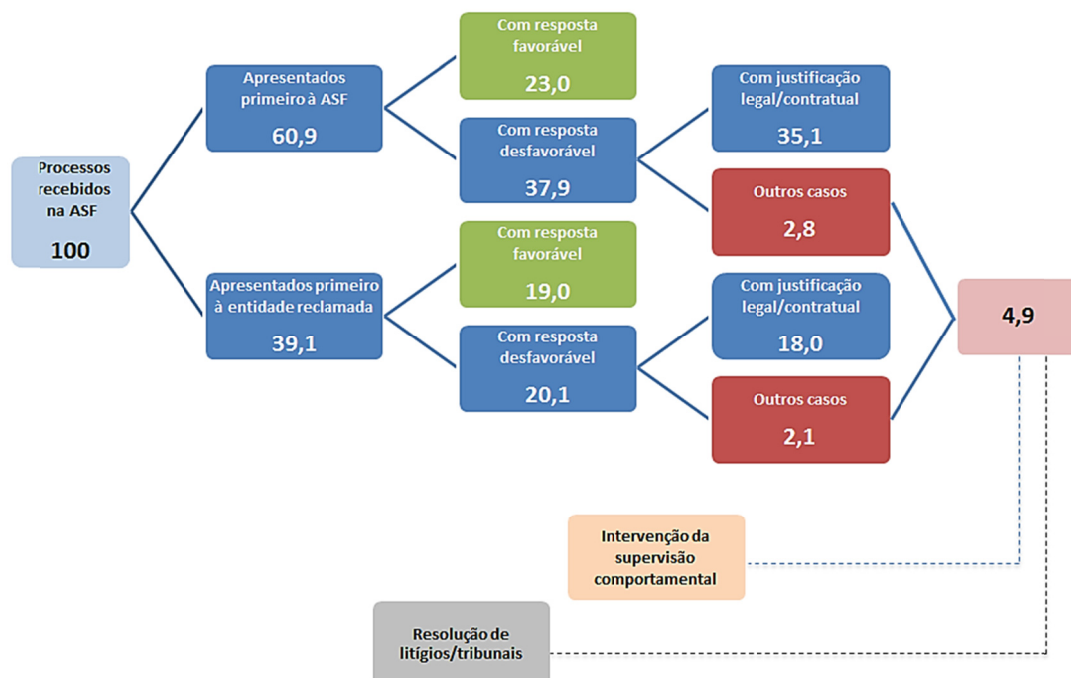
13. DESFECHO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO CONCLUÍDOS COM RESPOSTA DESFAVORÁVEL | COM JUSTIFICAÇÃO LEGAL OU CONTRATUAL



14. DESFECHO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO CONCLUÍDOS COM RESPOSTA DESFAVORÁVEL | EM FUNÇÃO DA AVALIAÇÃO DO OPERADOR



15. PROJEÇÃO DO DESFECHO DOS PROCESSOS EM PORCENTAGEM





ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa

Tel.: (+351) 21 790 31 00

asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt