

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RGR

**Relatório
Gestão de Reclamações**

Segundo Semestre | 2022

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório Gestão de Reclamações - Segundo Semestre | 2022

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: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2023



Índice

03 I. Enquadramento

05 II. Sumário

- 05 1. Número de reclamações analisadas e via de receção
- 06 2. Reclamações analisadas por segmento de negócio
- 06 3. Reclamações analisadas por tema e natureza do reclamante
- 07 4. Reclamações analisadas por tipo de operador e desfecho dos processos

08 III. As reclamações em números

- 08 1. Enquadramento genérico – Reclamações analisadas pela ASF no segundo semestre de 2022
 - 08 1.1 Reclamações analisadas pela ASF e reclamações através dos Livros de Reclamações
 - 08 1.2 Reclamações analisadas por via de receção
- 09 2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF
 - 09 2.1 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de seguro / produto e por tipo de processo
 - 10 2.2 Proporção das reclamações analisadas por ramo de seguro / produto e tipo de processo
 - 10 2.3 Distribuição das matérias objeto da análise
 - 11 2.4 Matéria “Sinistro” | Distribuição das reclamações analisadas
 - 11 2.5 Distribuição das matérias objeto da análise por ramo de seguro / produto
 - 12 2.6 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante
 - 12 2.7 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador
- 13 3. Desfecho das reclamações
 - 13 3.1 Desfecho dos processos de reclamação analisados | Informação sobre a posição do operador
 - 13 3.2 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual
 - 14 3.3 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador

I. Enquadramento

O presente Relatório de Gestão de Reclamações vem dar cumprimento ao previsto nos Estatutos da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, observando, desta forma, o dever de divulgação, semestral, de dados estatísticos sobre as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.

Este Relatório reflete as alterações ao procedimento no tratamento de reclamações pela ASF no que diz respeito às reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações (LR), tendo em conta que estas são dirigidas diretamente às entidades reclamadas que, desta forma, assumem a responsabilidade pela sua resolução.

Como tem sido referido em anteriores relatórios da ASF, a crescente utilização dos meios digitais por parte dos consumidores tem vindo a contribuir de forma decisiva para que as reclamações dirigidas aos operadores sejam apresentadas, na sua maioria, através da plataforma disponibilizada, desde 2019, no sítio da Direção-Geral do Consumidor (DGC) na Internet¹.

Face à nova realidade que decorre da evolução do número de processos recebido via Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), a análise realizada pela ASF conduziu à adequação do procedimento instituído quanto à forma de tratamento e análise das reclamações que chegam ao conhecimento desta Autoridade por aquela via.

Neste sentido, as reclamações recebidas a partir de final do julho de 2022, através desse meio, deixaram de ser consideradas individualmente para análise e resposta da ASF, passando a ser considerada uma metodologia de amostragem definida por regras de representatividade no que diz respeito à segmentação das variáveis que caracterizam os processos², conjuntamente com ponderações associadas à relevância das reclamações para efeitos da supervisão da conduta do mercado.

¹ Acesso disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

² Nomeadamente, matérias objeto de reclamação, segmentos de seguro, entidades supervisionadas alvo da reclamação, sentido do desfecho da resposta ao reclamante.

Em linha com o exposto, a informação divulgada nesta edição considera as reclamações analisadas e concluídas pela ASF³, englobando quer as recebidas de forma direta, quer os processos LR que se encontravam em apreciação antes do final de julho de 2022, momento em que a metodologia de análise foi alterada, quer ainda os processos recebidos através do LR que, tendo em consideração a regulamentação existente, se enquadram nos casos em que a ASF deve realizar diligências.

Com o propósito de fazer refletir esta transição no tratamento estatístico da informação, já que está em causa uma nova metodologia, o presente Relatório divulga apenas uma análise do segundo semestre de 2022, sem integrar uma perspetiva comparativa de análise dos indicadores selecionados com o período homólogo, por estarem em causa dimensões não comparáveis. Nos próximos relatórios será retomada a comparação entre períodos homólogos.

Esta síntese anual será complementada com a informação publicada no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, no qual se divulga informação sobre a totalidade das reclamações apresentadas às entidades supervisionadas, bem como a distribuição das reclamações por operador.

³ Os processos consideram a contabilização de reclamações por operador contactado.

II. Sumário

1. Número de reclamações analisadas e via de receção

No segundo semestre de 2022 a ASF analisou e concluiu 4 331 processos. Esta Autoridade tomou conhecimento de 3 675 processos apresentados no mesmo período contra as entidades supervisionadas através do LR, sendo que 3 119 (cerca de 85%) foram submetidos através do respetivo LRE.

Da análise dos dados relativos ao período em causa, resulta que cerca de 20% do universo das reclamações analisadas foram apresentadas diretamente à ASF através do seu Portal do Consumidor (849), seguido do correio eletrónico (484 reclamações), como meio mais utilizado pelos reclamantes neste tipo de processos.

Com a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF, as reclamações apresentadas a esta Autoridade passam a dever ser analisadas previamente pelo operador. Com efeito, resulta da experiência da ASF que parte significativa das reclamações é resolvida diretamente com a entidade reclamada. Para tal, assumiu especial relevância a obrigação de as entidades supervisionadas possuírem uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações⁴.

Importa também salientar que, previamente à apresentação da reclamação, os reclamantes do Portal do Consumidor da ASF são informados sobre a existência de um conjunto de questões frequentes (FAQs), que poderão consultar, visando o conhecimento e esclarecimento sobre a matéria reclamada e os direitos que lhes assistem. Pretende-se que com esta funcionalidade introduzida no Portal do Consumidor se observe uma redução do número de reclamações submetidas à ASF.

⁴ Encontra-se disponível no [Portal do Consumidor](#) informação sobre as estruturas de governação dos operadores, designadamente sobre a função autónoma responsável pela gestão de reclamações, Provedor do Cliente das empresas de seguros e Provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos, conforme previsto na Norma Regulamentar n.º 7/2022 R.

2. Reclamações analisadas por segmento de negócio

No que diz respeito às reclamações analisadas no período em apreço, os seguros dos ramos Não Vida continuam a representar o segmento de negócio claramente predominante, com cerca de três quartos dos casos. Da análise dos números agora divulgados, observa-se no seguro automóvel a maior percentagem de reclamações (35%), seguido do seguro de incêndio e outros danos, vulgo multiriscos (16%). Esta tendência mantém-se tanto para as reclamações apresentadas via LR como para as reclamações apresentadas diretamente à ASF.

Relativamente ao ramo Vida, as reclamações analisadas no segundo semestre de 2022 representaram cerca de 10% do total de processos objeto de análise pela ASF, assumindo os seguros de vida maior expressão neste segmento (7%).

No que concerne aos fundos de pensões, foram analisadas e concluídas 36 reclamações, sendo que no total dos processos este segmento assumiu um peso pouco significativo (inferior a 1%).

3. Reclamações analisadas por tema e natureza do reclamante

Das reclamações analisadas pela ASF no segundo semestre de 2022, a matéria objeto de análise mais reclamada foi a classificada como “Sinistro”, com uma percentagem de 50% do total de reclamações analisadas, seguida das temáticas “Conteúdo / Vigência do Contrato” com 19% e “Prémio” com 8%.

As questões sobre “Regularização do sinistro” (41%) são as mais representativas no total de processos analisados no âmbito da matéria “Sinistro”, seguidas das temáticas relativas à “Indemnização” (27%) e à “Definição de responsabilidades” (26%).

Se considerarmos as matérias mais reclamadas em cada um dos principais segmentos de negócio, verificamos que a temática “Sinistro” representa o principal objeto de reclamação (65%) das reclamações nos ramos Não Vida, enquanto no ramo Vida pode observar-se que as matérias mais reclamadas incidem sobre o “Conteúdo / Vigência do contrato”, com 45% das reclamações. No caso dos fundos de pensões este último tema é também predominante, representando quase 60% das reclamações analisadas pela ASF.

Quanto à natureza do reclamante, 63% das reclamações analisadas no segundo semestre de 2022 foram apresentadas pelo cliente do operador, 20% por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro, e 18% dos reclamantes não se enquadram em nenhuma daquelas situações.

4. Reclamações analisadas por tipo de operador e desfecho dos processos

No período em análise, e devido à sua maior predominância no mercado segurador nacional, verifica-se que são as empresas de seguros com sede em Portugal as mais reclamadas, com 76% dos casos. Com uma proporção mais modesta surgem as reclamações apresentadas contra mediadores de seguros (12%) e contra as sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia (9%).

Por sua vez, 3% são respeitantes às empresas de seguros que exercem atividade em Portugal em regime de livre prestação de serviços e menos de 1% das reclamações estão relacionadas com a atividade das sociedades gestoras de fundos de pensões.

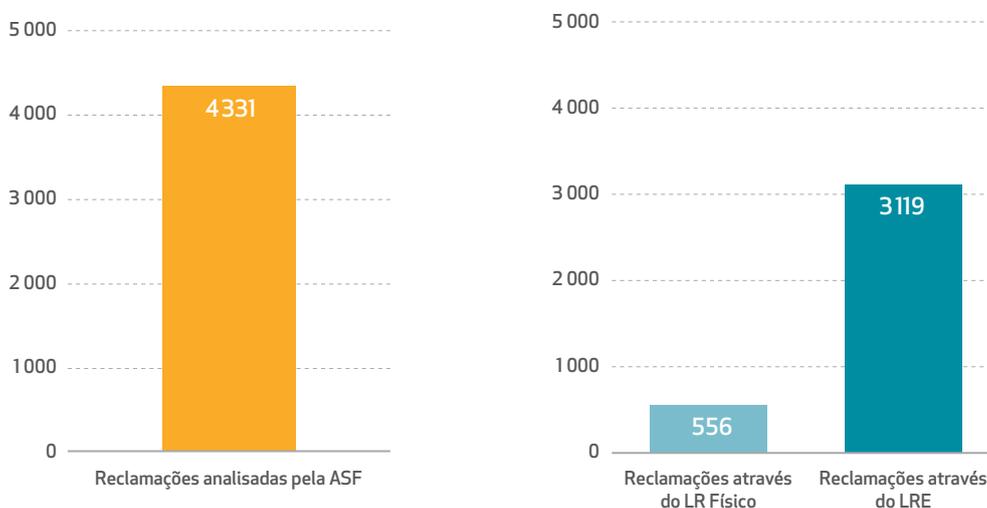
No segundo semestre de 2022, o sentido do desfecho das reclamações analisadas foi favorável ao reclamante em 36% dos processos analisados. As respostas desfavoráveis ao reclamante representam 64% dos processos analisados, sendo todavia de sublinhar que 59% dessas respostas tiveram por base uma justificação legal ou contratual, e que apenas 6% não foram resolvidas.

Nestes casos, e não obstante o exercício das competências da ASF, o reclamante dispõe de mecanismos alternativos para a resolução de litígios, podendo, em última instância, recorrer aos tribunais. Este recurso também se coloca quando as reclamações não são justificadas com base numa justificação legal ou contratual, por estar em causa matéria estritamente probatória.

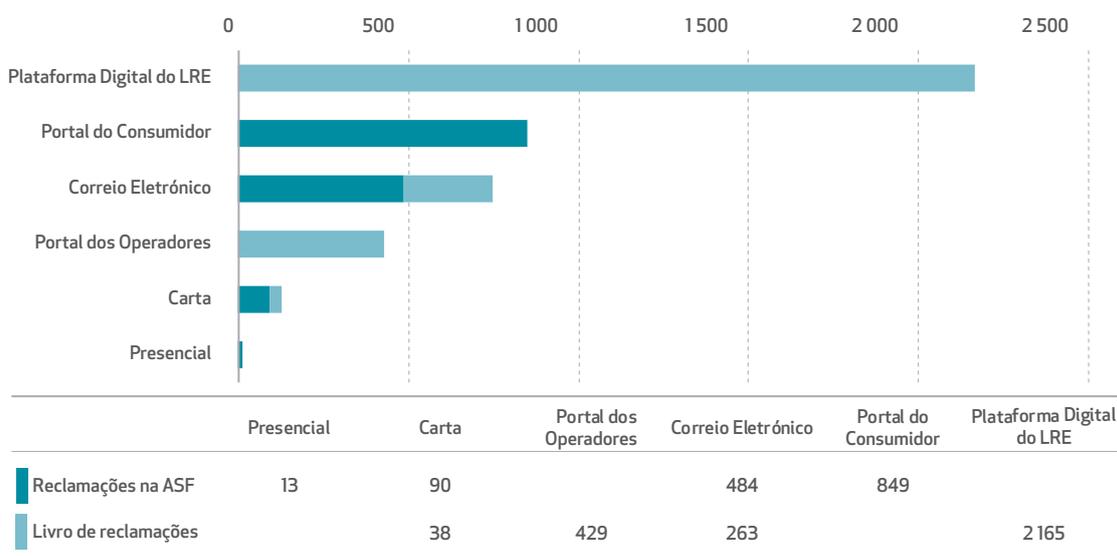
III. As reclamações em números

1. Enquadramento genérico – Reclamações analisadas pela ASF no segundo semestre de 2022

1.1 Reclamações analisadas pela ASF e reclamações através dos Livros de Reclamações



1.2 Reclamações analisadas por via de receção

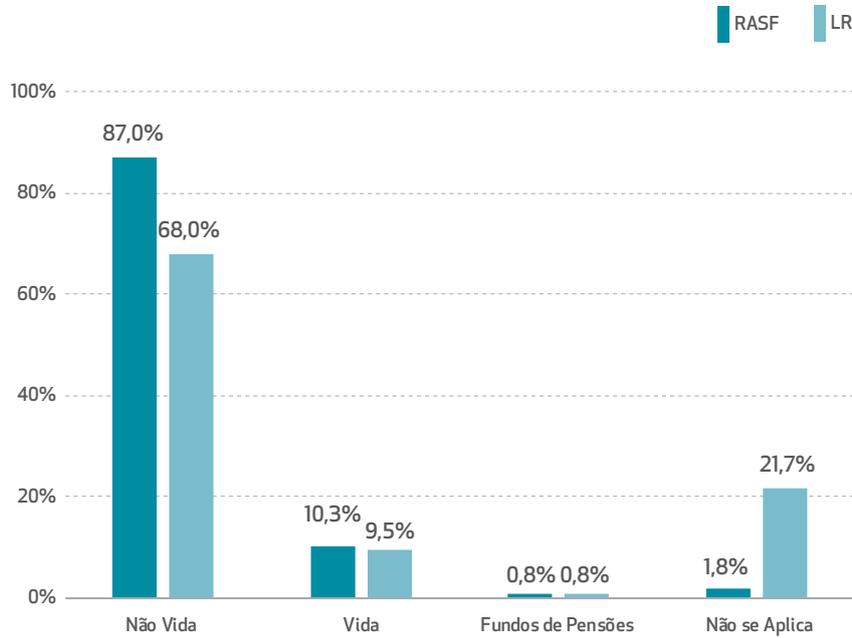


2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF

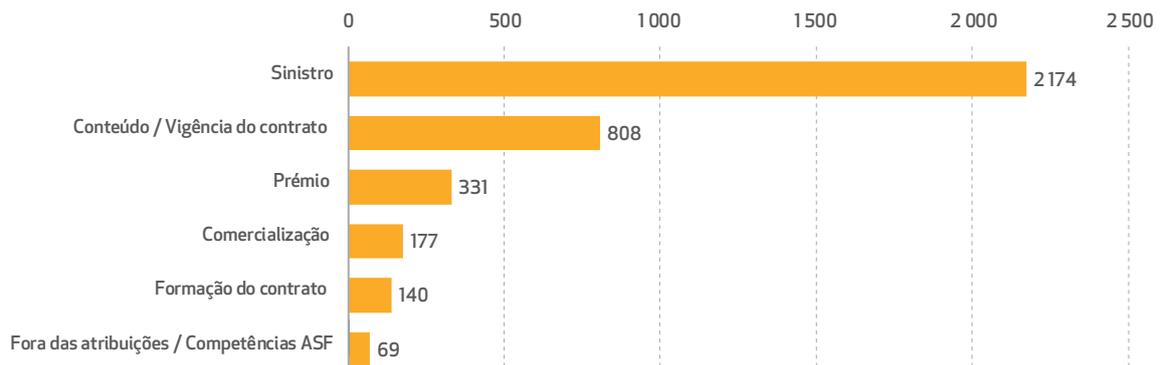
2.1 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de seguro / produto e por tipo de processo

	2022	% 2022	RASF	% RASF	LR	% LR
Não Vida	3 220	74,3%	1 250	87,0%	1 970	68,0%
Seguro automóvel	1 517	35,0%	687	47,8%	830	28,7%
Seguro de incêndio e outros danos	678	15,7%	269	18,7%	409	14,1%
Seguro de saúde	287	6,6%	70	4,9%	217	7,5%
Seguro de acidentes de trabalho	267	6,2%	76	5,3%	191	6,6%
Seguro de perdas pecuniárias	210	4,8%	25	1,7%	185	6,4%
Seguro de responsabilidade civil	106	2,4%	45	3,1%	61	2,1%
Seguro de assistência	86	2,0%	49	3,4%	37	1,3%
Seguro de acidentes pessoais	60	1,4%	23	1,6%	37	1,3%
Outros	9	0,2%	6	0,4%	3	0,1%
Vida	422	9,7%	148	10,3%	274	9,5%
Seguro de vida	302	7,0%	118	8,2%	184	6,4%
PPR/E	77	1,8%	20	1,4%	57	2,0%
Operações de capitalização	38	0,9%	8	0,6%	30	1,0%
Seguros ligados fundos investimento	5	0,1%	2	0,1%	3	0,1%
Fundos de Pensões	36	0,8%	12	0,8%	24	0,8%
Não se aplica	653	15,1%	26	1,8%	627	21,7%
Total geral	4 331	100,0%	1 436	100,0%	2 895	100,0%

2.2 Proporção das reclamações analisadas por ramo de seguro / produto e tipo de processo



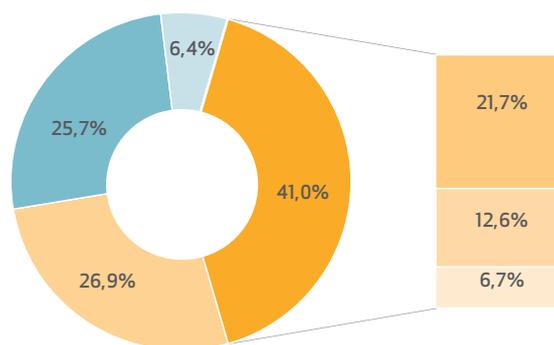
2.3 Distribuição das matérias objeto da análise⁵



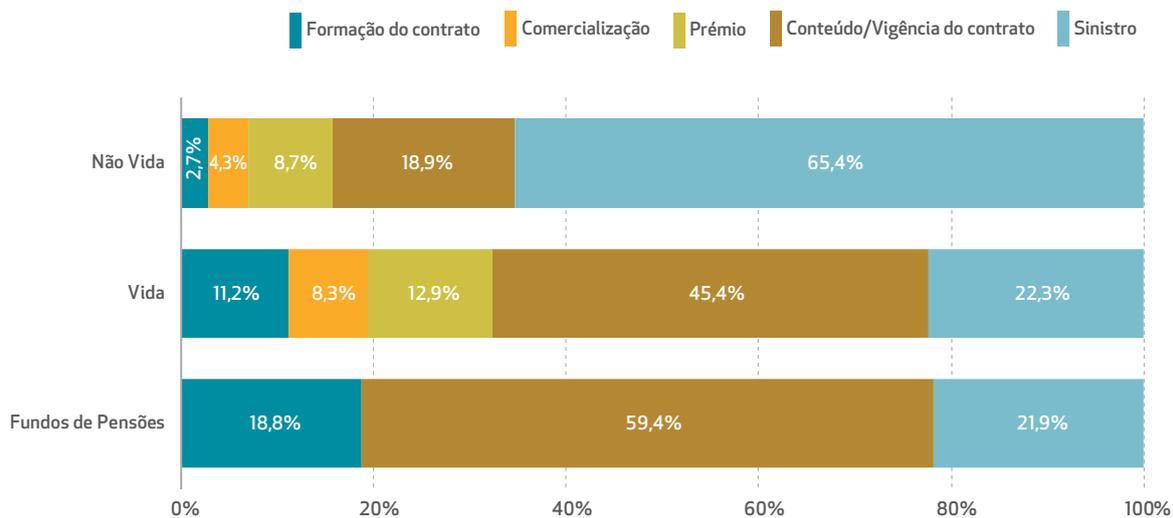
⁵ Não são consideradas as reclamações do mesmo reclamante, sobre o mesmo objeto de reclamação e operador.

2.4 Matéria “sinistro” | distribuição das reclamações analisadas

- Regularização do sinistro
- Definição de responsabilidades
- Indemnização
- Cumprimento / Incumprimento deveres legais e contratuais
- Morosidade na regularização do sinistro
- Informação sobre a regularização do sinistro / Falta de resposta
- Prazos CPRS (automóvel)

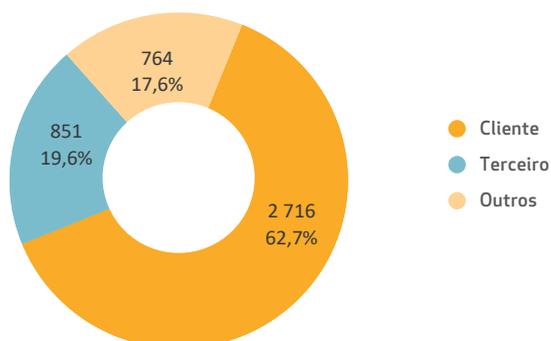


2.5 Distribuição das matérias objeto da análise⁶ por ramo de seguro / produto

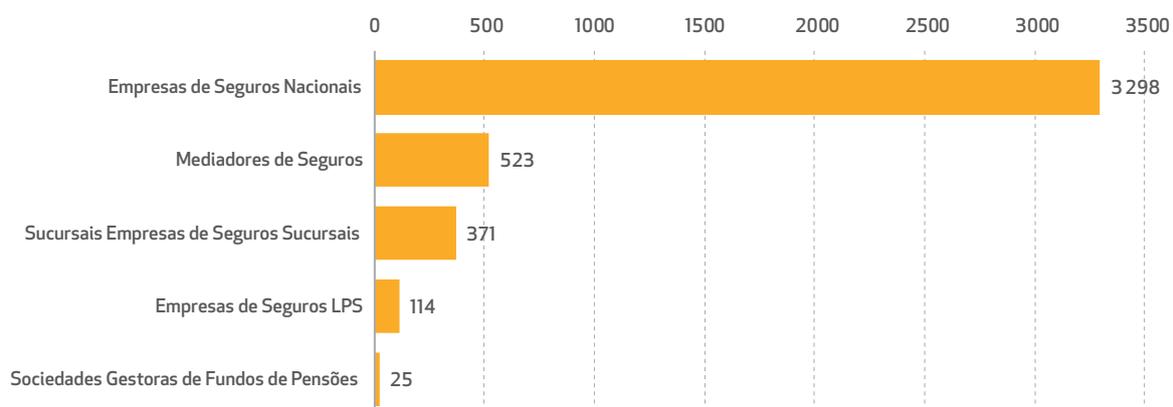


⁶ Corresponde ao universo de reclamações com matéria efetiva em análise.

2.6 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante

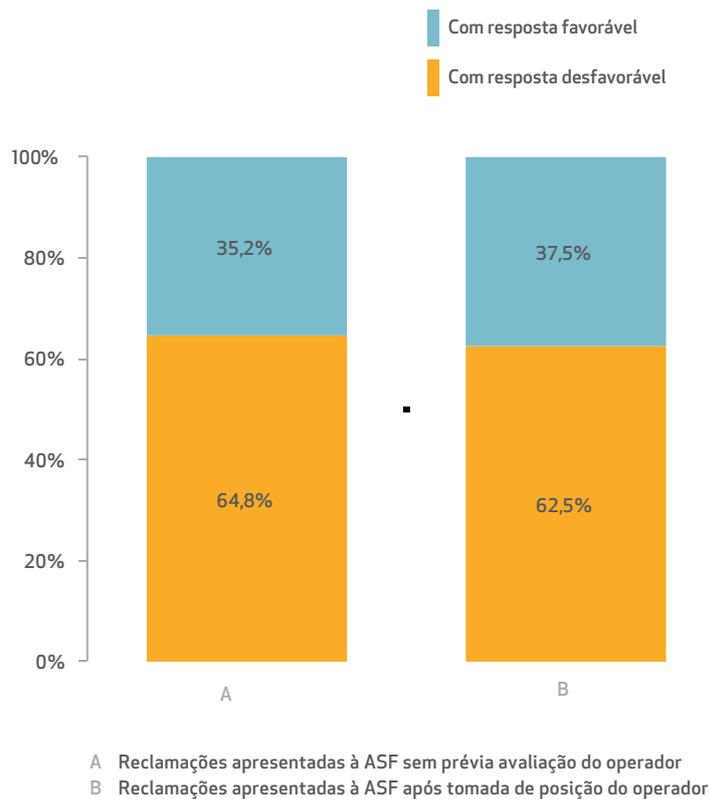


2.7 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de operador

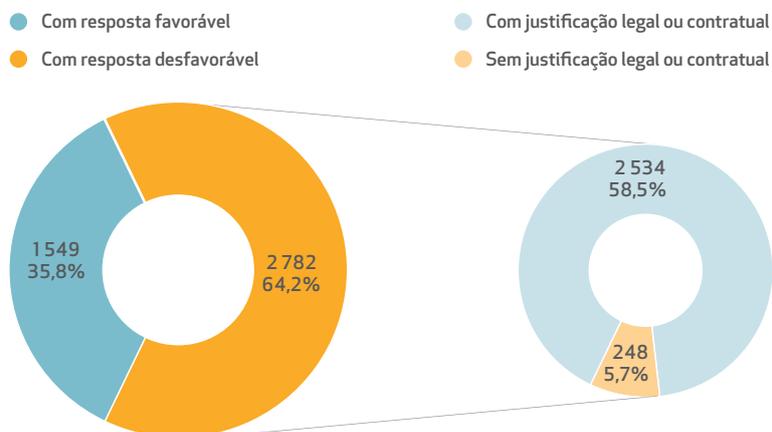


3. Desfecho das reclamações

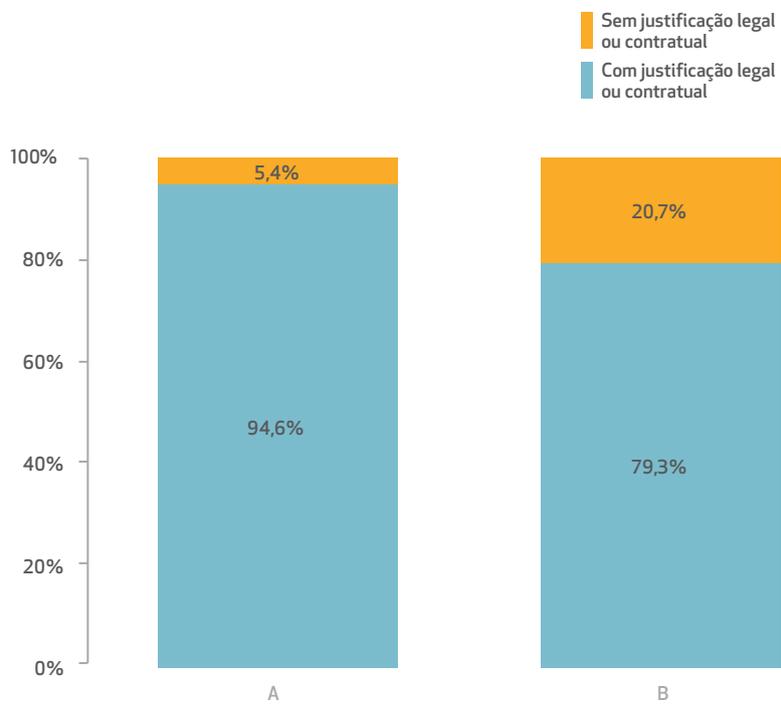
3.1 Desfecho dos processos de reclamação analisados | informação sobre a posição do operador



3.2 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável | com justificação legal ou contratual



3.3 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável | em função da avaliação do operador



- A Reclamações apresentadas à ASF sem prévia avaliação do operador
- B Reclamações apresentadas à ASF após tomada de posição do operador

