

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES
1.º SEMESTRE **2024**

SEMESTRAL

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Gestão de Reclamações

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: 2025



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES
1.º SEMESTRE **2024**

Lisboa, 2025

ÍNDICE

I Enquadramento	5
II Sumário	7
1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)	7
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF)	8
III As reclamações em números	12
1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado) 1.º Semestre 2023/2024	12
1.1. Distribuição das reclamações apresentadas ao Mercado por segmento de negócio	13
1.1.1. Reclamações apresentadas 1.º Semestre 2023/2024	13
1.1.2. Reclamações concluídas 1.º Semestre 2023/2024	14
1.2. Reclamações concluídas por matérias reclamadas	15
1.3. Desfecho das reclamações concluídas Prazo médio resolução da reclamação 1.º Semestre 2024	16
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF) 1.º Semestre 2023/2024	17
2.1. Distribuição das reclamações RASF por segmento de negócio	17
2.1.1. Reclamações RASF apresentadas 1.º Semestre 2023/2024	17
2.1.2. Reclamações RASF concluídas 1.º Semestre 2023/2024	18
2.2. Distribuição das reclamações RASF concluídas por via de receção 1.º Semestre 2023/2024	18
2.3. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria reclamada 1.º Semestre 2023/2024	19
2.4. Proporção das reclamações RASF concluídas por matéria “Sinistro” 1.º Semestre 2023/2024	19
2.5. Proporção das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio 1.º Semestre 2023/2024	20

2.6. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento (Não Vida, Vida e Fundos de Pensões) 1.º Semestre 2023/2024	20
2.7. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante 1.º Semestre 2023/2024	21
2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de entidade supervisionada 1.º Semestre 2023/2024	21
2.9. Desfecho das reclamações RASF concluídas (Resposta favorável / desfavorável Com / sem justificação legal / contratual) 1.º Semestre 2024	22
2.10. Desfecho das reclamações RASF concluídas com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada 1.º Semestre 2023/2024	22

I. Enquadramento



Obrigação legal da ASF

O Relatório de Gestão de Reclamações (RGR) – Primeiro Semestre de 2024 d  cumprimento ao disposto nos [Estatutos da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões \(ASF\)](#), aprovados pelo Decreto-Lei n.é 1/2015, de 6 de janeiro¹, assegurando a divulgação semestral de informação estatística sobre as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.



Síntese da abordagem metodológica

O presente Relatório publica informação estatística relativa ao universo das reclamações apresentadas diretamente à ASF (RASf) no contexto das competências que lhe estão atribuídas.

Nesta edição inclui-se também a informação estatística das reclamações apresentadas às entidades supervisionadas, tendo em conta o seu reporte   ASF. O seu somatório constitui a totalidade das reclamações relativas ao setor segurador e ao setor de fundos de pensões, incluindo assim as reclamações apresentadas via Livro de Reclamações (LR) Eletr nico (LRE)² e Físico (LRF)³, dirigidas diretamente às entidades supervisionadas, bem como as reclamações RASf que, em cumprimento da Norma Regulamentar n.  7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF, haviam previamente sido apresentadas àquelas entidades.

¹ Os Estatutos da ASF podem ser consultados [aqui](#).

² A plataforma digital Livro de Reclamações Eletr nico (LRE), criada pela Direção-Geral do Consumidor (DGC), assumiu desde 2019 (ano em que as entidades supervisionadas pela ASF, tal como as restantes, tiveram de se registar naquela plataforma), um papel fundamental como ferramenta facilitadora na submissão de reclamações dirigidas àquelas entidades.

³ Uma vez que o reporte dos operadores incluem as reclamações LR, estas deixam de ser apresentadas individualizadamente neste Relatório.

As reclamações RASF assumem, por isso, especial relevância na medida em que o reclamante apenas apresenta uma reclamação diretamente à ASF quando não se encontra satisfeito com a tomada de decisão da empresa de seguros ou sociedade gestora de fundos de pensões e com o desfecho da análise realizada.

O RGR – Primeiro Semestre 2024 apresenta o enquadramento inicial para esta matéria, o sumário e as reclamações em números, onde se encontram refletidos os dois níveis: *i)* as reclamações apresentadas aos operadores, numa primeira instância; e *ii)* o recurso à ASF, no caso em que o reclamante não ficou satisfeito com o desfecho do seu processo.

Num e noutro caso apresenta-se informação mais detalhada com base nas reclamações concluídas, que permitem conclusões mais ricas do que aquelas que decorreriam da mera análise das reclamações apresentadas, e que não foram ainda objeto de escrutínio e de conclusão, com a consequente validação dos classificadores atribuídos.

Esta publicação compreende ainda uma perspetiva comparativa com o período homólogo, sempre que se considere pertinente. Quando esta comparação assenta em estimativas, é apresentada a metodologia aplicada em cada caso.

As alterações introduzidas no presente Relatório semestral, relativamente a períodos anteriores, pretendem adequar a informação divulgada às exigências que decorrem das mudanças de procedimentos na gestão das reclamações, quer internas quer pela entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, já atrás mencionada.



Outras publicações no âmbito da gestão de reclamações

A análise de indicadores prevista neste Relatório semestral pode ser complementada com a informação anual publicada no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, no qual se consideram as reclamações e outros serviços de apoio ao consumidor, bem como os resultados da análise da distribuição das reclamações por entidade supervisionada para os principais segmentos de negócio.

A informação divulgada relativamente a períodos anteriores poderá ser efetuada através da consulta dos Relatórios disponíveis [aqui](#).

II. Sumário

1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)

No primeiro semestre de 2024 foram apresentadas às entidades supervisionadas 12 058 reclamações, estimando-se que se tenha verificado um decréscimo de cerca de 24% face ao período homólogo anterior. No mesmo período foram concluídas 12 188 reclamações, estimando-se um decréscimo de cerca de 18%. A estrutura das reclamações, considerando a desagregação por segmentos de negócio, manteve-se inalterada.

Os seguros dos ramos Não Vida mantêm-se assim como o segmento mais reclamado, assumindo um peso de cerca de 91% face ao total das reclamações, quer as apresentadas às entidades supervisionadas quer as concluídas. O seguro automóvel continua a ser predominante, representando 33% do total de reclamações apresentadas (3 949) e concluídas (3 973), seguido do seguro de incêndio e outros danos (2 185 e 2 218, respetivamente) e do ramo Doença (1 756 e 1 825).

O número de reclamações relativas ao ramo Vida apresentadas às entidades supervisionadas apenas representou 6% do total de reclamações (765 reclamações apresentadas e 772 concluídas), sendo os seguros de vida temporários, não ligados, o segmento mais reclamado, com 54% do total de reclamações do ramo Vida. Tal como nos ramos Não Vida, estima-se que também no ramo Vida se verifique uma tendência de redução no número de reclamações (quer apresentadas quer concluídas) face ao período homólogo.

Os fundos de pensões mantêm um peso pouco significativo (pouco mais de 1%) no total das reclamações apresentadas às entidades supervisionadas (122) e concluídas (104), também inferior à estimativa relativa ao anterior período homólogo. Destacam-se aqui as reclamações relativas a fundos de pensões abertos, com cerca de 83% do total de reclamações dirigidas às entidades gestoras de fundos de pensões no primeiro semestre de 2024 e 86% das reclamações concluídas.

Passando a uma análise mais detalhada das reclamações concluídas no primeiro semestre de 2024, a matéria “Sinistro” continua a ser a mais reclamada junto das entidades supervisionadas, representando 54% do universo de reclamações apresentadas no total dos seguros Não Vida e Vida, seguida dos motivos relacionados com o “Conteúdo / Vigência do Contrato” (16%) e com a “Formação do contrato” (13%).

No que respeita aos fundos de pensões, a matéria mais reclamada respeita à “[Prestação de informação a participantes e beneficiários](#)” com 42% da totalidade das reclamações dirigidas às entidades supervisionadas, seguida da matéria “Pagamento de benefícios”, com 20%.

Passando à análise do [desfecho das respostas](#) dos operadores ao reclamante, verifica-se que 37% das reclamações respondidas tiveram um desfecho favorável ao mesmo, ainda que parcialmente, tendo as restantes 63% um desfecho desfavorável.

De acordo com a informação reportada, o [prazo médio de resposta](#) dos operadores às reclamações concluídas no período em análise foi de 12 dias úteis, inferior portanto ao prazo legal previsto para este efeito na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R⁴.

2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASf)

No primeiro semestre de 2024 foram [apresentadas](#) diretamente à ASF 1 012 reclamações, registando-se um crescimento de 11,2% face ao primeiro semestre do ano anterior.

Na medida em que as reclamações apresentadas à ASF devem ser precedidas da reclamação ao operador em causa, como atrás mencionado, este número encontra-se incluído nas 12 058 reclamações reportadas pelas entidades supervisionadas.

O aumento do número de reclamações apresentadas à ASF, apesar da diminuição no número de reclamações apresentadas reportadas pelo mercado, pode ter ficado a dever-se a um maior número de reclamações com as quais os consumidores não se conformaram⁵.

⁴ Nos termos do n.º11 do artigo 11.º, “A empresa de seguros ou entidade gestora deve responder por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação ou dos [elementos necessários para efeitos da respetiva gestão], transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.

⁵ Esta justificação apenas poderá ser confirmada através da análise de informação real quanto à evolução da proporção de respostas favoráveis.

Tal como nas reclamações apresentadas ao mercado, verifica-se que os seguros dos ramos Não Vida mantiveram-se como o segmento mais reclamado à ASF no primeiro semestre de 2024 (777 reclamações RASF apresentadas e 869 concluídas), assumindo um peso de cerca de 77% das reclamações apresentadas e 79% das reclamações concluídas. Dentro deste segmento, o seguro automóvel continua a ser predominante, representando 36% das reclamações abertas (362) e 35% das reclamações concluídas (386), seguido do seguro de incêndio e outros danos (220 e 231, pela mesma ordem) e dos seguros do ramo Doença (72 e 69).

Em comparação com o semestre homólogo, e ainda nos ramos Não Vida, observa-se um aumento de 5% no número de reclamações RASF apresentadas, mas merecem especial atenção, dado o crescimento mais acentuado, e apesar do número de reclamações ser pouco expressivo, os seguros de acidentes pessoais, de acidentes de trabalho e de responsabilidade civil.

Já no âmbito do ramo Vida, destaca-se o crescimento de reclamações nos PPR/E e nas operações de capitalização, com números absolutos também pequenos.

Considerando as reclamações RASF concluídas relativas aos ramos Não Vida, verifica-se uma tendência de decréscimo na generalidade das reclamações concluídas relativamente a cada um dos segmentos. Assinale-se, no entanto, em movimento contrário, um aumento das reclamações associadas ao seguro de assistência (27%).

No que respeita ao ramo Vida, o mesmo representou 18% das reclamações RASF concluídas. Este segmento registou um aumento de cerca de 15% em relação ao mesmo período do ano anterior, sendo de assinalar como mais significativos os aumentos verificados no número de reclamações concluídas relativamente a seguros PPR/E e aos seguros ligados a fundos de investimento. Mais uma vez, o número de reclamações, em termos absolutos, não é significativo, face ao número de apólices existentes.

Os fundos de pensões mantêm um peso pouco significativo (aproximadamente 2%) quer nas apresentações RASF apresentadas quer nas apólices concluídas.

Passando à análise das reclamações RASF concluídas no período em referência, o Portal do Consumidor representou a via de receção mais escolhida pelos reclamantes (729), seguida do correio eletrónico (289) e de carta (78), registando-se um decréscimo em todas as vias de receção face ao período homólogo.

Tendo em consideração a relevância das reclamações apresentadas através do [Portal do Consumidor](#) da ASF⁶, é de sublinhar que foi ali incluída diversa informação que permite aos consumidores consultar, previamente à apresentação da reclamação, um conjunto de esclarecimentos com vista ao conhecimento dos seus direitos e à forma como devem ser preparadas as reclamações que pretendam apresentar junto da ASF, bem como as dúvidas que possam ter sobre as seguintes matérias:



Para aceder ao Portal do Consumidor, em particular à área das reclamações, e para poder consultar a informação preparada pela ASF, atrás mencionada, o interessado deverá seguir as seguintes etapas:



No setor dos seguros a matéria “Sinistro” continuou a ser a mais reclamada, representando cerca de 60% do universo de reclamações RASF concluídas, seguida dos motivos relativos ao “Conteúdo / Vigência do Contrato” (19%) e ao “Prémio” (7%). Ao contrário do verificado com as outras matérias, é de assinalar um aumento das reclamações relacionadas com a matéria “Formação do contrato” (1.º Sem. 2023: 47; 1.º Sem 2024: 82).

No que respeita à segmentação da matéria “Sinistro”, destacam-se, como habitualmente, as reclamações sobre “Definição de responsabilidades” e sobre “Regularização do sinistro” (cerca de 35% em ambos os casos).

⁶ Disponível em [Portal do Consumidor da ASF](#).

Quanto à **natureza do reclamante**, verifica-se que 73% das reclamações foram apresentadas pelo cliente do operador (802), e 22% por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro (244), sendo que os restantes 5% classificados como “Outros” (50), correspondem, na sua maioria, a reclamantes cujos processos são classificados como duplicados, ou nos quais houve lapso no operador ou diziam respeito a matérias que não se enquadravam nas competências da ASF.

Dada a maior representatividade no mercado segurador nacional, as **empresas de seguros com sede em Portugal** continuam, naturalmente, a ser as mais reclamadas no período em análise (aproximadamente 70%), seguidas pelos mediadores de seguros (16%), e, com menor expressão, pelas sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia (11%), pelas empresas de seguros que exercem atividade em regime de livre prestação de serviços, LPS (3%) e, por fim, pelas sociedades gestoras de fundos de pensões (cerca de 1%).

No que diz respeito ao **desfecho das respostas** dos operadores ao reclamante, 31% das reclamações analisadas e concluídas pela ASF foram favoráveis e 69% tiveram um desfecho desfavorável. A proporção de respostas favoráveis, ainda que parcialmente, é menos expressiva do que a observada para o conjunto do mercado (37%, recorde-se).

Por seu turno, 62,5% das respostas desfavoráveis tiveram por base uma justificação legal ou contratual e apenas uma percentagem pouco significativa não estava nessa situação (7%), podendo estes casos corresponder a situações em que estava em causa matéria estritamente probatória.

Do apuramento de dados sobre o sentido e posição do desfecho por tipo de entidade supervisionada resulta que os mediadores apresentam a maior percentagem de processos com resposta desfavorável sem justificação legal ou contratual (12%), seguidas das empresas de seguros em LPS com um registo de 6%.

As sociedades gestoras de fundos de pensões não foram consideradas nesta análise, tendo em conta o número de reclamações pouco significativo que lhes diz respeito (7).

III. As reclamações em números

1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)⁷ | 1.º Semestre 2023/2024

1.º Semestre 2023	15 890	Reclamações apresentadas ao Mercado
1.º Semestre 2024	12 058	
<hr/>		
1.º Semestre 2024	12 188	Reclamações concluídas pelo Mercado

⁷ Nota relativa a todos os quadros em que é apresentada informação relativa ao 1.º Semestre de 2023, ao nível do mercado: não existindo um reporte semestral dos operadores, em 2023, no que às reclamações diz respeito, foi preparada uma estimativa a partir do reporte relativo a todo o ano, mas incorporando o padrão de sazonalidade mensal observado nas reclamações apresentadas à ASF.

1.1. Distribuição das reclamações apresentadas ao Mercado por segmento de negócio

1.1.1. Reclamações apresentadas | 1.º Semestre 2023/2024

	1.º Semestre 2024		1.º Semestre 2023	
	N.º	%	N.º	%
Total Não Vida	10 943	90,8%	14 365	90,4%
Automóvel	3 949	32,8%	4 965	31,2%
Acidentes e Doença	2 850	23,6%	3 368	21,2%
Acidentes de trabalho	357	3,0%	426	2,7%
Acidentes pessoais	722	6,0%	479	3,0%
Pessoas transportadas (Acidentes e Doença)	15	0,1%	16	0,1%
Doença	1 756	14,6%	2 447	15,4%
Incêndio e Outros Danos	2 185	18,1%	3 443	21,7%
Responsabilidade Civil Geral	264	2,2%	249	1,6%
Marítimo e Transportes	14	0,1%	13	0,1%
Aéreo	1	0,0%		0,0%
Mercadorias transportadas			2	0,0%
Diversos	1 680	13,9%	2 325	14,6%
Crédito e Caução	4	0,0%	6	0,0%
Crédito	4	0,0%	6	0,0%
Caução				0,0%
Proteção Jurídica, Assistência e Outros	1 676	13,9%	2 319	14,6%
Perdas Pecuniárias Diversas	489	4,1%	387	2,4%
Proteção Jurídica	3	0,0%	3	0,0%
Assistência	1 184	9,8%	1 929	12,1%
Total Vida	765	6,3%	1 147	7,2%
Não Ligados - Excluindo PPR - Temporários	415	3,4%	547	3,4%
Não ligados - PPR, PPE, PPR/E	139	1,2%	177	1,1%
Não ligados - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	103	0,9%	232	1,5%
Ligados a Fundos de Investimento - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	57	0,5%	138	0,9%
Ligados a Fundos de Investimento - PPR, PPE, PPR/E	51	0,4%	52	0,3%
Operações de Capitalização			1	0,0%
Fundos de Pensões	122	1,1%	87	1,4%
Fundos de Pensões Abertos	101	0,8%	75	0,5%
Adesões Coletivas	47	0,4%	29	0,2%
Benefício Definido	1	0,0%	2	0,0%
Contribuição Definida	46	0,4%	27	0,2%
Adesões Individuais	54	0,4%	47	0,3%
Adesões Individuais - excluindo PPR / PPA	45	0,4%	27	0,2%
Adesões Individuais - PPR / PPA	9	0,1%	20	0,1%
Fundos de Pensões Fechados	21	0,2%	11	0,1%
Benefício Definido	4	0,0%	4	0,0%
Contribuição Definida	17	0,1%	7	0,0%
Não se Aplica	228	1,8%	292	1,8%
Total geral	12 058	100,0%	15 890	100,0%

1.1.2. Reclamações concluídas | 1.º Semestre 2023/2024

	1.º Semestre 2024		1.º Semestre 2023	
	N.º	%	N.º	%
Total Não Vida	11 082	90,9%	13 368	90,4%
Automóvel	3 973	32,6%	4 595	31,1%
Acidentes e Doença	2 892	23,6%	3 134	21,2%
Acidentes de trabalho	370	3,0%	393	2,7%
Acidentes pessoais	681	6,0%	436	3,0%
Pessoas transportadas (Acidentes e Doença)	16	0,1%	14	0,1%
Doença	1 825	14,6%	2 291	15,4%
Incêndio e Outros Danos	2 218	18,1%	3 204	21,7%
Responsabilidade Civil Geral	272	2,2%	229	1,6%
Marítimo e Transportes	14	0,1%	13	0,1%
Aéreo	1	0,0%		0,0%
Mercadorias transportadas			2	0,0%
Diversos	1 712	13,9%	2 191	14,6%
Crédito e Caução	4	0,0%	3	0,0%
Crédito	4	0,0%	3	0,0%
Caução			0	
Proteção Jurídica, Assistência e Outros	1 708	13,9%	2 189	14,6%
Perdas Pecuniárias Diversas	485	4,1%	362	2,4%
Proteção Jurídica	3	0,0%	3	0,0%
Assistência	1 220	9,8%	1 824	12,1%
Total Vida	772	6,3%	1 069	7,2%
Não Ligados - Excluindo PPR - Temporários	418	3,4%	511	3,4%
Não ligados - PPR, PPE, PPR/E	138	1,2%	166	1,1%
Não ligados - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	105	0,9%	212	1,5%
Ligados a Fundos de Investimento - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	61	0,5%	129	0,9%
Ligados a Fundos de Investimento - PPR, PPE, PPR/E	50	0,4%	51	0,3%
Operações de Capitalização			0	
Fundos de Pensões	104	1,1%	74	1,3%
Fundos de Pensões Abertos	89	0,8%	64	0,4%
Adesões Coletivas	41	0,4%	24	0,2%
Benefício Definido	3	0,0%	1	0,0%
Contribuição Definida	40	0,4%	22	0,2%
Adesões Individuais	48	0,4%	40	0,3%
Adesões Individuais - excluindo PPR / PPA	39	0,4%	23	0,2%
Adesões Individuais - PPR / PPA	9	0,1%	18	0,1%
Fundos de Pensões Fechados	15	0,2%	10	0,1%
Benefício Definido	1	0,0%	4	0,0%
Contribuição Definida	12	0,1%	6	0,0%
Não se Aplica	230	1,8%	281	1,9%
Total geral	12 188	100,0%	14 792	100,0%

1.2. Reclamações concluídas por matérias reclamadas

Seguros

| 1.º Semestre 2024

		Sinistros	Conteúdo / Vigência do contrato	Formação do contrato	Comercialização	Prémio	Total
Não Vida	N.º	6 157	1 691	1 423	1 160	651	11 082
	%	55,6%	15,3%	12,8%	10,5%	5,8%	100,0%
Vida	N.º	226	237	160	50	99	772
	%	29,3%	30,7%	20,7%	6,5%	12,8%	100,0%
Total (Não Vida e Vida)	N.º	6 383	1 928	1 583	1 210	750	11 854
		53,8%	16,3%	13,4%	10,2%	6,3%	100,0%

| 1.º Semestre 2023

		Sinistros	Conteúdo / Vigência do contrato	Formação do contrato	Comercialização	Prémio	Total
Não Vida	N.º	8 127	1 858	1 458	1 307	617	13 368
	%	60,8%	13,9%	10,9%	9,8%	4,6%	100,0%
Vida	N.º	374	320	178	38	159	1 069
	%	35,0%	29,9%	16,6%	3,6%	14,9%	100,0%
Total (Não Vida e Vida)	N.º	8 501	2 179	1 636	1 345	777	14 437
		58,9%	15,1%	11,3%	9,3%	5,4%	100,0%

Fundos de Pensões

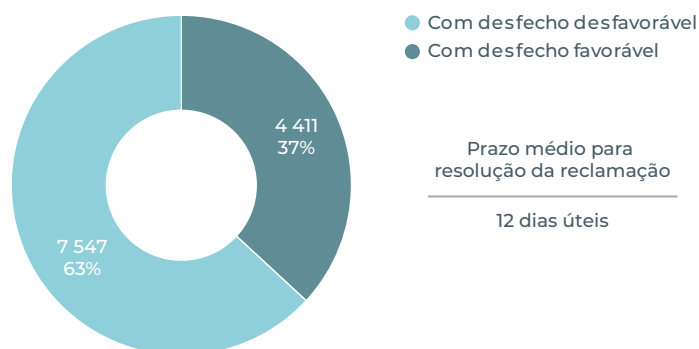
| 1.º Semestre 2024

Matérias	Fundos de Pensões Fechados	Fundos de Pensões Abertos	Total Fundos de Pensões	%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	7	37	44	42,3%
Pagamento de Benefícios	6	15	21	20,2%
Transferências		11	11	10,6%
Termos e Condições Contratuais		6	6	5,8%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento		7	7	6,7%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	1	1	2	1,9%
Gestão dos Fundos		3	3	2,9%
Custos e Encargos		2	2	1,9%
Outros	1	7	8	7,7%
Total	15	89	104	100,0%

| 1.º Semestre 2023

Matérias	Fundos de Pensões Fechados	Fundos de Pensões Abertos	Total Fundos de Pensões	%
Pagamento de Benefícios	2	19	21	28,4%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	4	14	18	24,3%
Transferências	1	10	11	14,9%
Termos e Condições Contratuais	1	10	11	14,9%
Gestão de Fundos		2	2	2,7%
Comercialização e Pagamento de Contribuições		3	3	4,1%
Custos e Encargos		2	2	2,7%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento	1	1	2	2,7%
Outros	1	3	4	5,4%
Total	10	64	74	100,0%

1.3. Desfecho das reclamações concluídas | Prazo médio resolução da reclamação | 1.º Semestre 2024



2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF) | 1.º Semestre 2023/2024

1.º Semestre 2023	910	Reclamações apresentadas diretamente à ASF (RASF)
Δ 11%		
1.º Semestre 2024	1 012	
<hr/>		
1.º Semestre 2024	1 096	Reclamações RASF concluídas

2.1. Distribuição das reclamações RASF por segmento de negócio

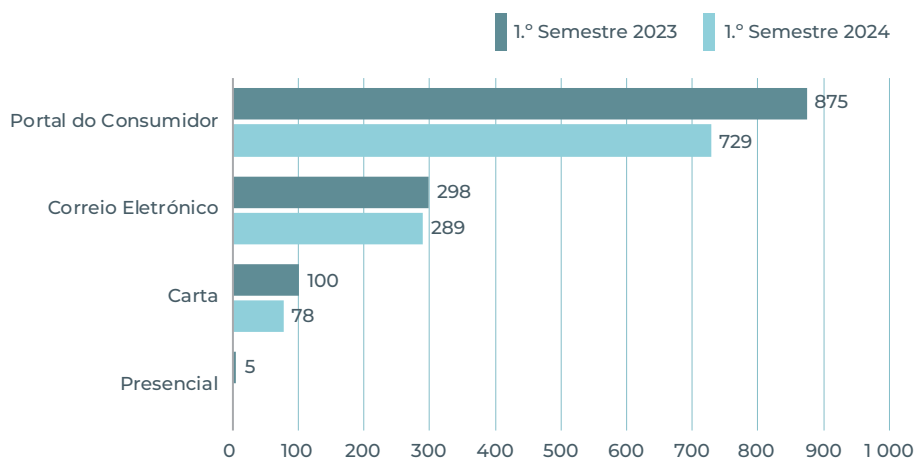
2.1.1. Reclamações RASF apresentadas | 1.º Semestre 2023/2024

	1.º Semestre 2024		1.º Semestre 2023	
	RASF	% RASF	RASF	% RASF
Não Vida	777	76,8%	740	81,3%
Seguro automóvel	362	35,8%	357	39,2%
Seguro de incêndio e outros danos	220	21,7%	230	25,3%
Seguro de saúde	72	7,1%	47	5,2%
Seguro de assistência	30	3,0%	28	3,1%
Seguro de acidentes de trabalho	29	2,9%	20	2,2%
Seguro de responsabilidade civil	26	2,6%	22	2,4%
Seguro de acidentes pessoais	24	2,4%	11	1,2%
Seguro de perdas pecuniárias	13	1,3%	23	2,5%
Seguro financeiro (crédito e caução)	1	0,1%	1	0,1%
Outros			1	0,1%
Vida	152	15,0%	142	15,6%
Seguro de vida	75	7,4%	98	10,8%
PPR/E	51	5,0%	20	2,2%
Operações de capitalização	21	2,1%	11	1,2%
Seguros ligados a fundos de investimento	5	0,5%	13	1,4%
Fundos de Pensões	21	2,1%	19	2,1%
Não se Aplica	62	6,1%	9	1,0%
Total Geral	1 012	100,0%	910	100,0%

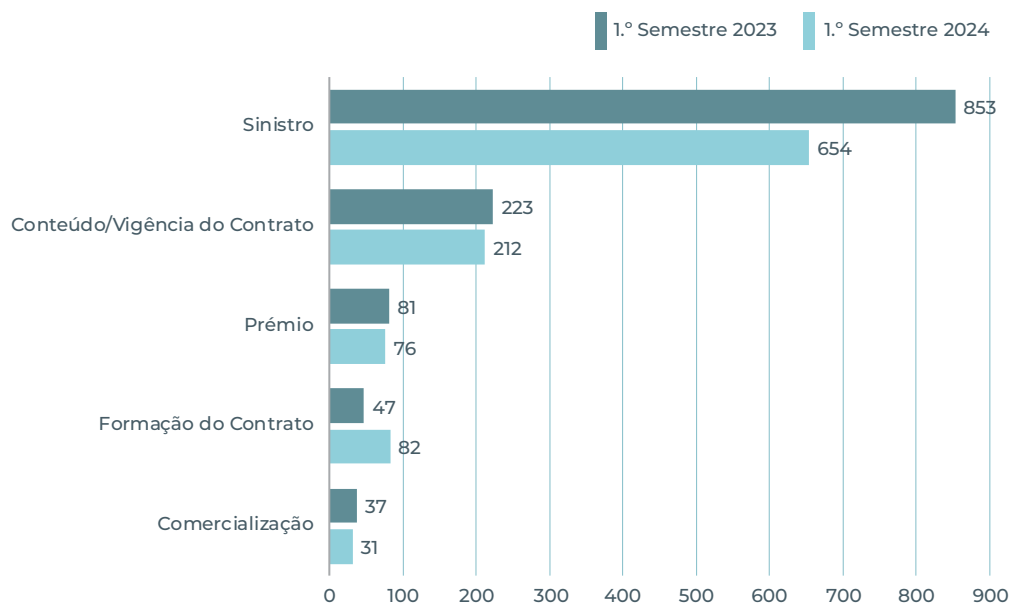
2.1.2. Reclamações RASF concluídas | 1.º Semestre 2023/2024

	1.º Semestre 2024		1.º Semestre 2023		Variação
	RASF	% RASF	RASF	% RASF	
Não Vida	869	79,3%	1 067	83,5%	-18,6%
Seguro automóvel	386	35,2%	519	40,6%	-25,6%
Seguro de incêndio e outros danos	231	21,1%	280	21,9%	-17,5%
Seguro de saúde	69	6,3%	71	4,0%	-2,8%
Seguro de assistência	47	6,3%	37	2,9%	27,0%
Seguro de responsabilidade civil	40	6,3%	38	2,9%	5,3%
Seguro de acidentes de trabalho	37	6,3%	51	2,3%	-27,5%
Seguro de acidentes pessoais	27	2,5%	39	3,1%	-30,8%
Seguro de perdas pecuniárias	25	2,3%	30	5,6%	-16,7%
Seguro financeiro (crédito e caução)	5	0,5%		3,0%	-
Outros	2	0,2%	2	0,2%	0,0%
Vida	196	17,9%	170	13,3%	15,3%
Seguro de vida	95	8,7%	119	9,3%	-20,2%
PPR/E	54	4,9%	25	2,0%	116,0%
Operações de capitalização	25	2,3%	17	1,3%	47,1%
Seguros ligados a fundos de investimento	22	2,0%	9	0,7%	144,4%
Fundos de Pensões	17	1,6%	31	2,4%	-45,2%
Não se Aplica	14	1,3%	10	0,8%	40,0%
Total Geral	1 096	100,0%	1 278	100,0%	-14,2%

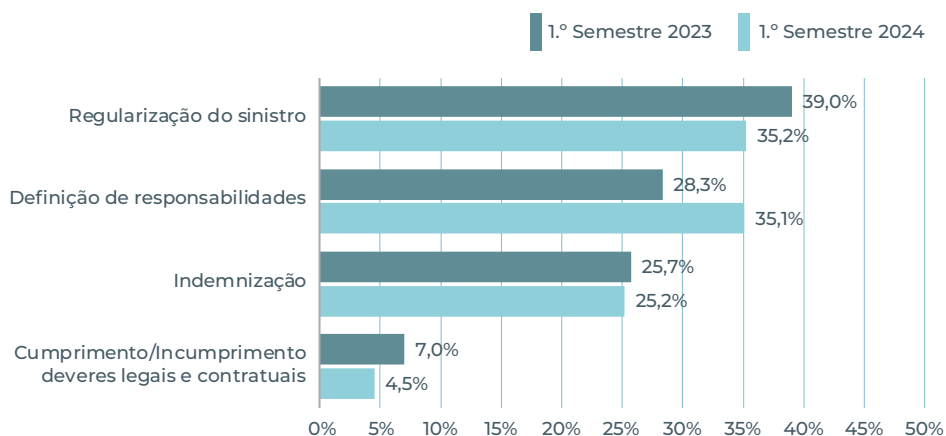
2.2. Distribuição das reclamações RASF concluídas por via de receção | 1.º Semestre 2023/2024



2.3. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria reclamada⁸ | 1.º Semestre 2023/2024



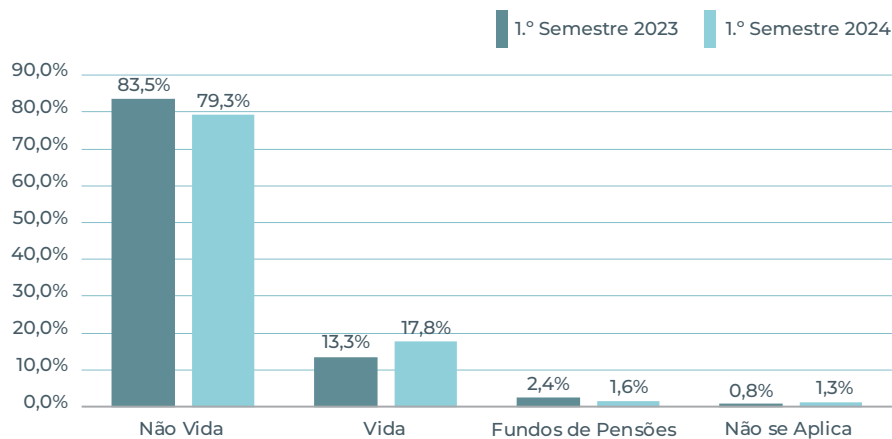
2.4. Proporção das reclamações RASF concluídas por matéria "Sinistro"⁹ | 1.º Semestre 2023/2024



⁸ Desagregação por matérias efetivas que representam 96% do universo de reclamações RASF analisadas e concluídas pela ASF, no 1.º Semestre de 2024. São excluídas as reclamações *i)* identificadas como duplicadas por se tratar de uma única reclamação com o mesmo assunto, operador e reclamante; *ii)* onde houve engano no operador; e *iii)* que não se enquadram nas atribuições / competências da ASF.

⁹ Referente ao segundo nível de análise da matéria mais reclamada.

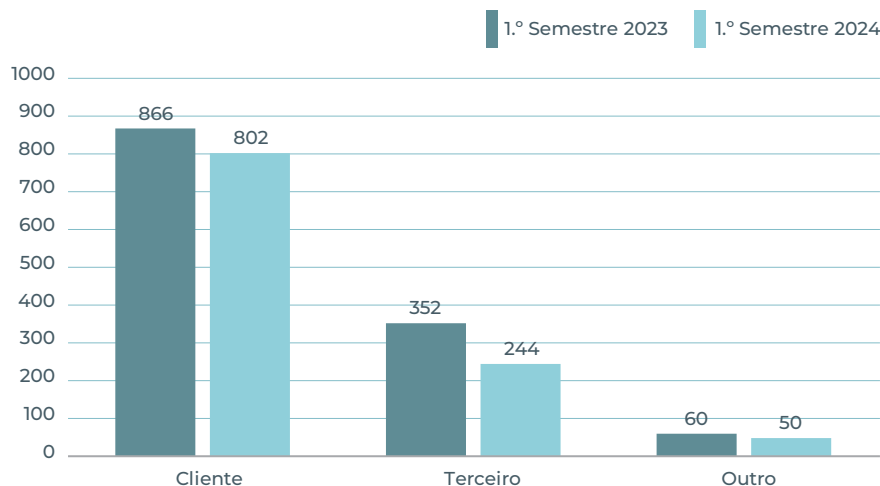
2.5. Proporção das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio | 1.º Semestre 2023/2024



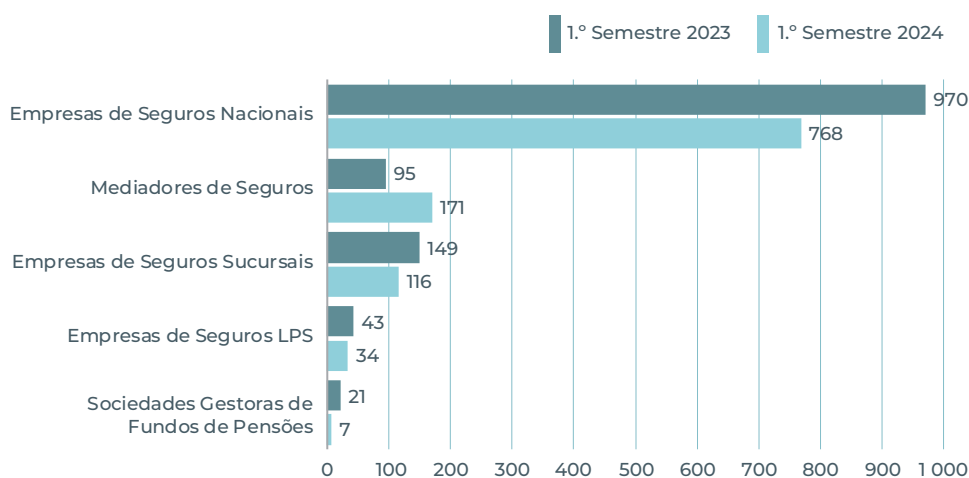
2.6. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento (Não Vida, Vida e Fundos de Pensões) | 1.º Semestre 2023/2024

Matérias	1.º Semestre 2024					1.º Semestre 2023				
	Não Vida	Vida	Fundos de Pensões	Não se aplica	Total	Não Vida	Vida	Fundos de Pensões	Não se aplica	Total
Sinistros (Seguros) Pagamento de benefícios (Fundos de Pensões)	613	40	1		654	799	53	1		853
Conteúdo / Vigência do contrato	128	74	8	2	212	131	74	18		223
Prémio	60	16			76	66	15			81
Formação do contrato	30	49	3		82	29	10	8		47
Comercialização	17	9	4	1	31	18	13	5	1	37
Total Geral	848	188	16	3	1 055	1 043	165	32	1	1 241

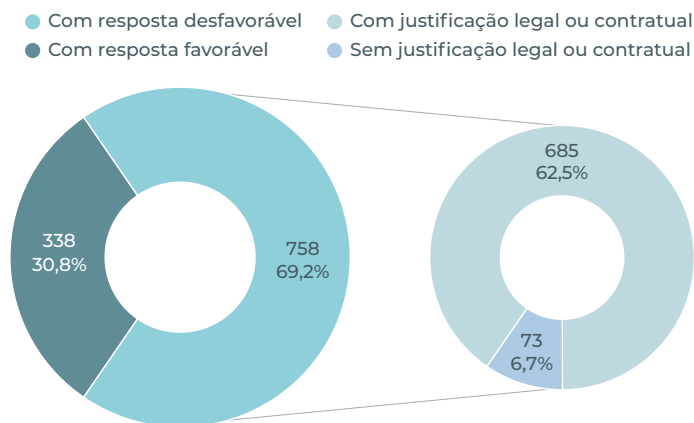
2.7. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante | 1.º Semestre 2023/2024



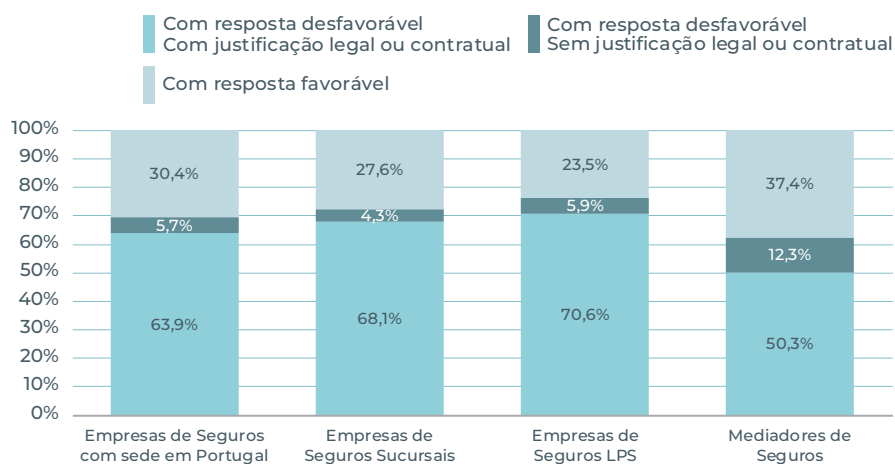
2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de entidade supervisionada | 1.º Semestre 2023/2024



2.9. Desfecho das reclamações RASF concluídas (Resposta favorável / desfavorável | Com / sem justificação legal / contratual) | 1.º Semestre 2024



2.10. Desfecho das reclamações RASF concluídas com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada | 1.º Semestre 2024





ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

www.asf.com.pt