



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1.º SEMESTRE **2025**

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

wwwASF.com.pt

Ano de Edição: 2025



RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES
1.º SEMESTRE **2025**

Lisboa, 2025

ÍNDICE

I Enquadramento	4
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 2024/2025	12
1.1. Distribuição das reclamações geridas pelo Mercado por segmento de negócio	13
1.1.1. Reclamações apresentadas 1.º Semestre 2024/2025	13
1.1.2. Reclamações concluídas 1.º Semestre 2024/2025	14
1.2. Reclamações concluídas por matérias reclamadas	14
1.3. Desfecho das reclamações concluídas Prazo médio resolução da reclamação 1.º Semestre 2025	16
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF) vs. reclamações RASF concluídas 1.º Semestre 2024/2025	17
2.1. Distribuição das reclamações RASF concluídas – Matéria efetiva	17
2.2. Distribuição das reclamações RASF apresentadas por via de receção 1.º Semestre 2024/2025	18
2.3. Distribuição das reclamações RASF apresentadas por segmento de negócio / tipo de seguro 1.º Semestre 2024/2025	18
2.4. Distribuição das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio / tipo de seguro 1.º Semestre 2024/2025	19
2.5. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria reclamada 1.º Semestre 2024/2025	19

2.6. Distribuição das reclamações RASF concluídas pela matéria "Sinistro" 1.º Semestre 2025	20
2.7. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento de negócio 1.º Semestre 2024/2025	20
2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de operador 1.º Semestre 2024/2025	21
2.9. Distribuição das reclamações por matéria mais reclamada e por tipo de operador 1.º Semestre 2025	21
2.10. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante 1.º Semestre 2024/2025	22
2.11. Desfecho das reclamações RASF concluídas 1.º Semestre 2025	22
2.12. Desfecho das reclamações RASF concluídas por tipo de operador 1.º Semestre 2025	23

I. Enquadramento



Obrigação legal da ASF

O Relatório de Gestão de Reclamações (RGR) – Primeiro Semestre de 2025 visa dar cumprimento ao disposto nos [Estatutos](#) da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 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

A presente edição do Relatório publica informação estatística relativa ao universo de reclamações apresentadas à ASF (a partir de agora designadas por RASF), no contexto das competências que lhe estão atribuídas, bem como à respetiva análise.

O RGR – Primeiro Semestre de 2025 observa a mesma metodologia que foi seguida nas publicações de carácter semestral divulgadas por esta Autoridade em 2024, nas quais passou a ser incluída a análise aos indicadores que decorrem da informação reportada pelas empresas de seguros e pelas sociedades gestoras de fundos de pensões relativamente à gestão de reclamações que lhes são dirigidas, apresentadas e concluídas.

Tal como em publicações anteriores, uma vez que o reporte dos operadores inclui as reclamações que lhes são apresentadas via Livro de Reclamações (LR), quer em formato eletrónico (LRE)², quer em formato físico, estas deixaram de ser analisadas individualizadamente no RGR.

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

² A plataforma digital Livro de Reclamações Eletrónico (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 registrar naquela plataforma), um papel fundamental como ferramenta facilitadora na submissão de reclamações dirigidas àquelas entidades.

No que respeita às reclamações RASF, e tendo em consideração o enquadramento dado pela Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela ASF, as mesmas assumem especial relevância na medida em que o reclamante apenas apresenta uma reclamação junto da Autoridade quando não se encontra satisfeito com o desfecho e a tomada de decisão da entidade reclamada.

Considerando o enquadramento legal especificamente aplicável, constitui exceção a esta regra as reclamações relacionadas com as práticas discriminatórias³. Neste âmbito, o reclamante pode apresentar uma reclamação junto da ASF sem se ter dirigido previamente à empresa de seguros, quando discorde da decisão de recusa de celebração de um contrato de seguro ou de agravamento do prémio em razão de deficiência ou de risco agravado de saúde, bem como quando a entidade reclamada não cumpre o dever de informação associado a tal decisão.

Considerando o aumento no número de reclamações RASF em que existe arquivamento liminar⁴, entende-se relevante passar a incluir informação que permita diferenciar as reclamações com matéria efetivamente analisada, no contexto das reclamações RASF concluídas, dos processos arquivados liminarmente e de outros casos que, pelas suas características, a ASF não analisou⁵.

Relativamente aos dados estatísticos publicados, a informação mais detalhada referente à gestão de reclamações apreciadas pelo mercado e pela ASF considera as reclamações concluídas, na medida em que este critério possibilita uma leitura mais abrangente e consistente dos resultados obtidos no período em análise.

Como habitualmente, a estrutura do Relatório inclui um sumário inicial, onde se apresentam os principais resultados e a necessária contextualização através da análise dos indicadores apresentados na segunda parte do Relatório, dedicada às reclamações em números.

Esta publicação comprehende ainda uma perspetiva comparativa com o período homólogo, sempre que se considere pertinente.

³ De acordo com estabelecido no n.º 5 do artigo 15.º do regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.

⁴ Na sequência da receção de uma reclamação pela ASF, a mesma pode ser liminarmente arquivada nos casos previstos no artigo 37.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, nomeadamente quando a reclamação não cumpre o requisito da apresentação prévia no operador; não foram prestadas as informações ou apresentados todos os documentos necessários; a reclamação esteja redigida de forma ininteligível ou em termos vexatórios e ofensivos; quando seja manifestamente infundada; e quando se trate de pedido que reitere reclamação já apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela ASF.

⁵ Reclamações em que houve engano no operador, em que existiu uma duplicação, ou reclamações relativas a matérias que não se enquadram nas competências da ASF.



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 indicadores relevantes no âmbito das reclamações apreciadas pelos operadores supervisionados.

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 2025 foram apresentadas às entidades supervisionadas 10 773 reclamações, verificando-se um decréscimo de 16% face ao período homólogo anterior. No mesmo período foram concluídos 10 839 processos de reclamação, registando-se também aí uma redução.

Tendo em consideração as reclamações apresentadas aos operadores, os seguros dos ramos *Não Vida* mantêm-se como o segmento mais reclamado (9 834) assumindo um peso de 91% no universo das reclamações apresentadas ao Mercado. O *Seguro Automóvel* continua a ser o segmento de negócio *Não Vida* predominante, representando cerca de 32% do total de reclamações dirigidas aos operadores, seguindo-se os processos relacionados com *Incêndio e Outros Danos* (17%), *Doença* (15%), *Assistência* (12%) e *Acidentes* (9%). No seu conjunto, estes segmentos representam cerca de 84% do total de reclamações apresentadas aos operadores.

Tendo em conta o reporte dos operadores, o número de reclamações relativas ao *ramo Vida* apresentadas no primeiro semestre de 2025 apenas representou aproximadamente 5% do total (563), observando-se neste segmento de negócio uma tendência de redução no número de reclamações face ao período homólogo (menos 35%). Destacam-se neste ramo os seguros de vida não ligados, excluindo PPR, que constitui o segmento mais reclamado, com 80% do total de reclamações do ramo Vida (453).

No período em referência, os *fundos de pensões* mantêm um peso pouco significativo, correspondente a 1,7% do total das reclamações apresentadas aos operadores. As reclamações relativas a fundos de pensões abertos assumem 73% do total de reclamações sobre fundos de pensões.

Foram ainda reportadas pelos operadores 192 reclamações referentes a várias atividades, quando o assunto da reclamação não respeita a um ramo específico, o que representa cerca de 1,8% do total.

Quanto aos processos concluídos, no que respeita aos assuntos objeto de reclamação, a matéria “Sinistro” continua a ser a mais reclamada junto dos operadores, representando 57% do universo de reclamações analisadas no [total dos seguros Não Vida e Vida](#), seguida dos motivos relacionados com o “Conteúdo / Vigência do Contrato” (23%) e com a “Comercialização” (7%).

Em relação aos [fundos de pensões](#), a matéria mais reclamada respeita a “Transferências” com 44% das reclamações referentes a este segmento, seguida da matéria “Prestação de informação a Participantes e Beneficiários”, com 24%.

Passando à análise do [desfecho das respostas](#) dos operadores (empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões), verifica-se que 34% das reclamações respondidas tiveram um desfecho favorável ao reclamante, tendo os restantes 66% registado um desfecho desfavorável.

Ainda no âmbito das reclamações concluídas pelo mercado no período em análise, o [prazo médio de resposta](#) dos operadores correspondeu a 11 dias úteis, muito inferior ao prazo legal previsto para este efeito na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R⁶ e que compara com os 12 dias úteis registados no anterior período homólogo.

2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF)

No primeiro semestre de 2025, foram apresentadas 1 232 reclamações à ASF, registando-se um aumento de cerca de 22% face ao período homólogo. Por sua vez, foram analisadas e concluídas 1 133 reclamações, mais cerca de 3% que o verificado no primeiro semestre de 2024.

Importa esclarecer que, no cômputo do aumento do número de reclamações RASF, se incluem as que são objeto de “Arquivamento Liminar”, de acordo com um novo classificador introduzido em finais de 2024, em conformidade com o previsto no

⁶ Nos termos do n.º 11 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.”

artigo 37º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R⁷. Anteriormente à sua introdução, esses processos eram classificados como "Pedidos de Esclarecimento", não sendo considerados RASF.

Considerando o dever de apresentação das reclamações em primeira instância ao operador antes de recorrer à ASF, como atrás mencionado, sublinha-se que as reclamações RASF cujo operador seja uma [empresa de seguros ou uma sociedade gestora de fundos de pensões](#) encontram-se incluídas nas reclamações reportadas pelos operadores supervisionados.

No que respeita à via de receção das reclamações RASF apresentadas, salienta-se o aumento de reclamações apresentadas no Portal do Consumidor (cerca de 36%) e o decréscimo de reclamações apresentadas através de correio eletrónico (menos 28%). No caso das reclamações apresentadas por carta, observa-se um aumento de 79%. Ainda assim, face ao período homólogo, o aumento do peso relativo das reclamações apresentadas por carta foi de apenas 3,4 p.p.

Importa sublinhar, neste contexto, que quando as reclamações são apresentadas através do [Portal do Consumidor da ASF](#)⁸, os consumidores encontram aí informação que lhes permite 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:



⁷ Estão em causa as seguintes situações: a reclamação não cumpre o requisito da apresentação prévia no operador; não foram prestadas as informações ou apresentados todos os documentos necessários; a reclamação esteja redigida de forma ininteligível ou em termos vexatórios e ofensivos, ou quando seja manifestamente infundada; e quando se trate de pedido que reitere reclamação já apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela ASF.

⁸ Disponível em [Portal do Consumidor da ASF](#).

As reclamações aí apresentadas têm tendencialmente uma gestão mais rápida, na medida em que uma parte do processo de registo é realizada pelo próprio reclamante.

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:



Passando à análise a nível dos segmentos de negócio, e seguindo a tendência verificada no mercado, observa-se que no primeiro semestre de 2025 os seguros dos ramos **Não Vida** continuam a ser o segmento mais reclamado junto da ASF, quer no que respeita às reclamações apresentadas (809), quer quanto às reclamações analisadas e concluídas (643), o que representa um peso na estrutura das reclamações de 66% e 85%, respetivamente.

No mesmo segmento, e tendo em conta as reclamações apresentadas junto desta Autoridade, continuam a ser mais relevantes, no conjunto de produtos reclamados, o Seguro Automóvel (32%), o Seguro de Incêndio e Outros Danos (16%) e o seguro de saúde (6%), verificando-se a mesma tendência nos processos RASF concluídos, os quais assumem um peso de 42%, 22% e 7%, respetivamente.

Em comparação com o semestre homólogo, e ainda nos ramos Não Vida, observa-se uma diminuição de 24% no número de reclamações RASF concluídas com matéria efetiva analisada, refletindo-se esta diminuição em todos os produtos do referido segmento.

Do mesmo modo, no **ramo Vida**, que representa 8% das reclamações RASF apresentadas e 11% das concluídas, assinala-se uma diminuição no semestre em análise, com destaque para a diminuição de cerca de 76%, em termos agregados, das reclamações RASF analisadas relativamente a seguros financeiros (PPR/E, seguros ligados a fundos de investimento e operações de capitalização) face ao período homólogo.

Relativamente aos **fundos de pensões**, as reclamações apresentadas na ASF diminuíram de forma significativa (81%, de 21 para 4), assumindo no período em análise um peso pouco expressivo (0,3%).

A matéria “**Sinistro**” continuou a ser a mais reclamada (70%) no universo de reclamações RASF concluídas, seguida dos motivos relacionados com “Conteúdo / Vigência do Contrato” (18%), “Prémio” (5%), “Formação do Contrato” (4%) e “Comercialização (3%)⁹.

⁹ A diminuição das reclamações com matéria de facto analisada contribuiu para um decréscimo generalizado de todas as matérias objeto de análise.

No que respeita à segmentação da matéria “Sinistro”, destacam-se, como habitualmente, as reclamações sobre situações que envolvem o processo de “Indemnização” (26%) e a “Regularização do sinistro” (24%).

A matéria “Sinistro” é a mais reclamada nos produtos Não Vida (491), enquanto no segmento Vida as matérias “Sinistro” e “Conteúdo / Vigência do contrato” apresentam números semelhantes (31 e 32 processos, respetivamente). No caso das reclamações relativas a fundos de pensões, ainda que os valores não representem uma grande expressão, o motivo mais reclamado refere-se ao “Conteúdo / Vigência do contrato”.

Considerando a maior representatividade no mercado segurador nacional, as empresas de seguros com sede em Portugal continuam a predominar como as mais reclamadas no período em análise (76%), seguidas pelas sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia (10%), e pelos mediadores de seguros (9%). Com muito menor expressão, as empresas de seguros que exercem atividade em regime de livre prestação de serviços – LPS registaram 4% e as sociedades gestoras de fundos de pensões 1% das reclamações.

Através do cruzamento das variáveis “tipo de operador” e “matéria mais reclamada”, verifica-se que “Sinistro” continuou a ser o motivo com maior relevo nas reclamações dirigidas às empresas de seguros (cerca de 76%), enquanto a matéria “Conteúdo / Vigência do Contrato” é a mais reclamada em processos que envolvam mediadores de seguros (48%) e sociedades gestoras de fundos de pensões (43%).

No que diz respeito à [natureza do reclamante](#), 68% das reclamações analisadas têm origem no cliente do próprio operador (515), 28% em terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro (212) e 4% são classificadas como “Outros” (28).

No âmbito do [desfecho das respostas](#) dos operadores, 28% das reclamações analisadas e concluídas pela ASF foram favoráveis ao reclamante. No entanto, nos 72% dos casos que tiveram um desfecho desfavorável, apenas 6% das reclamações não tiveram por base uma justificação legal ou contratual, podendo estes casos corresponder a situações em que estava em causa matéria estritamente probatória.

No que concerne ao sentido do desfecho por tipo de entidade supervisionada, do apuramento dos dados relativos ao primeiro semestre de 2025 resulta que os mediadores de seguros continuam a apresentar uma maior incidência de respostas desfavoráveis sem justificação legal ou contratual (11%), seguidos das empresas de seguros com sede em Portugal (6%).

As sociedades gestoras de fundos de pensões e as empresas de seguros em LPS não registaram reclamações com desfecho desfavorável em que não fosse apresentada uma justificação legal ou contratual.

III. As reclamações em números

1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado) | 1.º Semestre 2024/2025¹⁰

1.º Semestre 2025	10 733	Reclamações apresentadas ao Mercado
1.º Semestre 2024	12 783	
<hr/>		
1.º Semestre 2025	10 839	Reclamações concluídas pelo Mercado
1.º Semestre 2024	12 915	

¹⁰ Tendo em conta as correções no reporte dos operadores feitas posteriormente à publicação do RGR 1.º semestre de 2024, nomeadamente no que respeita àquele período, foram consideradas no presente relatório atualizações ao número de reclamações nesses casos.

1.1. Distribuição das reclamações geridas pelo Mercado por segmento de negócio

1.1.1. Reclamações apresentadas | 1.º Semestre 2024/2025

	1.º Semestre 2025		1.º Semestre 2024		Variação
	N.º	%	N.º	%	
Não vida	9 834	91,3%	11 312	88,5%	-13,1%
Automóvel	3 396	31,5%	4 178	32,7%	-18,7%
Incêndio e Outros Danos	1 839	17,1%	2 338	18,3%	-21,3%
Doença	1 559	14,5%	1 611	12,6%	-3,2%
Assistência	1 266	11,8%	1 184	9,3%	6,9%
Acidentes	937	8,7%	1 156	9,0%	-18,9%
Acidentes pessoais	509	4,7%	714	5,6%	-28,7%
Acidentes de trabalho	428	4,0%	442	3,5%	-3,2%
Perdas pecuniárias diversas	453	4,2%	498	3,9%	-9,0%
Responsabilidade civil geral	361	3,4%	306	2,4%	18,0%
Restantes ramos Não Vida	23	0,2%	41	0,3%	-43,9%
Vida	563	5,2%	870	6,8%	-35,3%
Seguro vida não lig. – Excluindo PPR	453	4,2%	611	4,8%	-25,9%
Seguro vida não lig. – PPR	60	0,6%	145	1,1%	-58,6%
Seg. Lig. a fundos invest. – Excluindo PPR	30	0,3%	60	0,5%	-50,0%
Seg. Lig. a fundos invest. – PPR	20	0,2%	54	0,4%	-63,0%
Fundos de Pensões	184	1,7%	277	2,2%	-33,6%
Várias atividades	192	1,8%	324	2,5%	-40,7%
Total Geral	10 773	100,0%	12 783	100,0%	-15,7%

1.1.2. Reclamações concluídas | 1.º Semestre 2024/2025

	1.º Semestre 2025		1.º Semestre 2024		Variação
	N.º	%	N.º	%	
Não vida	9 863	91,0%	11 482	88,9%	-14,1%
Automóvel	3 363	31,0%	4 237	32,8%	-20,6%
Incêndio e Outros Danos	1 813	16,7%	2 376	18,4%	-23,7%
Doença	1 613	14,9%	1 659	12,8%	-2,8%
Assistência	1 264	11,7%	1 220	9,4%	3,6%
Acidentes	962	8,9%	1 138	8,8%	-15,5%
Acidentes pessoais	515	4,8%	685	5,3%	-24,8%
Acidentes de trabalho	447	4,1%	453	3,5%	-1,3%
Perdas pecuniárias diversas	454	4,2%	494	3,8%	-8,1%
Responsabilidade civil geral	375	3,5%	316	2,4%	18,7%
Restantes ramos Não Vida	19	0,2%	42	0,3%	-54,8%
Vida	593	5,5%	873	6,8%	-32,1%
Seguro vida não lig. – Excluindo PPR	480	4,4%	612	4,7%	-21,6%
Seguro vida não lig. – PPR	63	0,6%	144	1,1%	-56,3%
Seg. Lig. a fundos invest. – Excluindo PPR	30	0,3%	64	0,5%	-53,1%
Seg. Lig. a fundos invest. – PPR	20	0,2%	53	0,4%	-62,3%
Fundos de Pensões	174	1,6%	234	1,8%	-25,6%
Várias atividades	209	1,9%	326	2,5%	-35,9%
Total Geral	10 839	100,0%	12 915	100,0%	-16,1%

1.2. Reclamações concluídas por matérias reclamadas

Seguros | 1.º Semestre 2025

	Sinistros	Conteúdo / Vigência do contrato	Comercialização	Prémio	Formação do contrato	Total
Não Vida	N.º 5 748	2 179	718	624	594	9 863
	%	58,3%	22,1%	7,3%	6,3%	6,0%
Vida	N.º 188	229	52	78	46	593
	%	31,7%	38,6%	8,8%	13,2%	7,8%
Total (Não Vida e Vida)	N.º 5 936	2 408	770	702	640	10 456
	%	56,8%	23,0%	7,4%	6,7%	6,1%
						100,0%

| 1.º Semestre 2024

	Sinistro	Conteúdo / Vigência do contrato	Comercialização	Formação do contrato	Prémio	Total
Não Vida	N.º	6 221	2 562	1 193	837	669
	%	54,2%	22,3%	10,4%	7,3%	5,8%
Vida	N.º	254	388	50	73	108
	%	29,1%	44,4%	5,7%	8,4%	12,4%
Total (Não Vida e Vida)	N.º	6 475	2 950	1 243	910	777
	%	52,4%	23,9%	10,1%	7,4%	6,3%
						100,0%

Fundos de Pensões

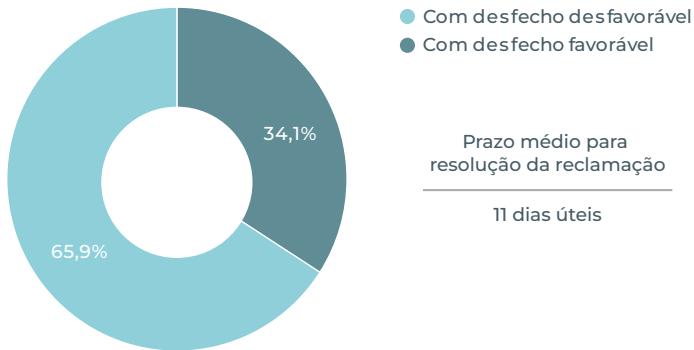
| 1.º Semestre 2025

Matérias	Fundos de Pensões Abertos	Fundos de Pensões Fechados	Total Fundos de Pensões	%
Transferências	67	9	76	43,7%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	27	15	42	24,1%
Pagamento de Benefícios	17	14	31	17,8%
Outros	5	5	10	5,7%
Termos e Condições Contratuais	5	1	6	3,4%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	1	4	5	2,9%
Gestão dos Fundos	2	2	4	2,3%
Total	124	50	174	100,0%

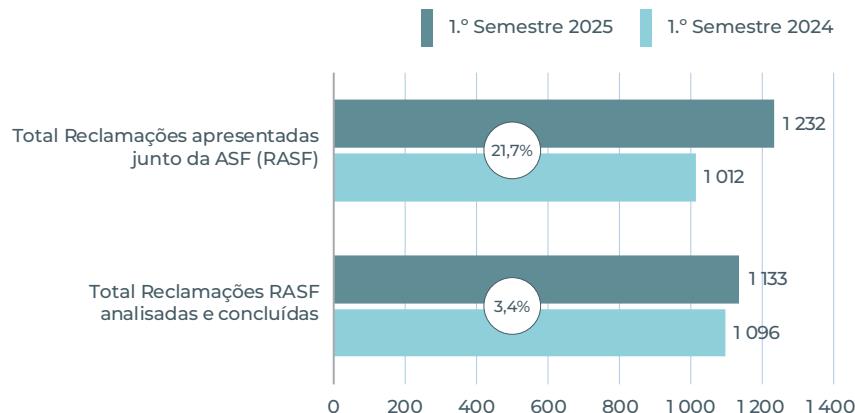
| 1.º Semestre 2024

Matérias	Fundos de Pensões Abertos	Fundos de Pensões Fechados	Total Fundos de Pensões	%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	88	16	104	44,4%
Pagamento de Benefícios	28	16	44	18,8%
Transferências	29	0	29	12,4%
Outros	12	2	14	6,0%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento	14	0	14	6,0%
Termos e Condições Contratuais	14	0	14	6,0%
Gestão dos Fundos	7	0	7	3,0%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	2	2	4	1,7%
Custos e Encargos	4	0	4	1,7%
Total Geral	198	36	234	100,0%

1.3. Desfecho das reclamações concluídas | Prazo médio resolução da reclamação | 1.º Semestre 2025

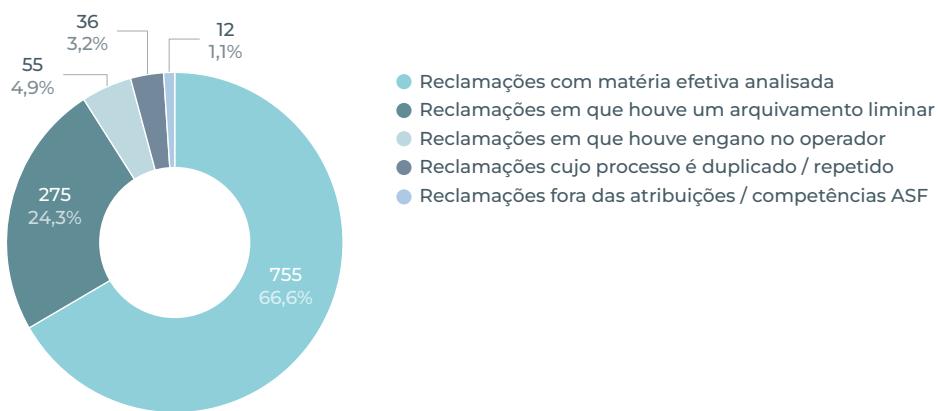


2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF) vs. reclamações RASF concluídas | 1.º Semestre 2024/2025



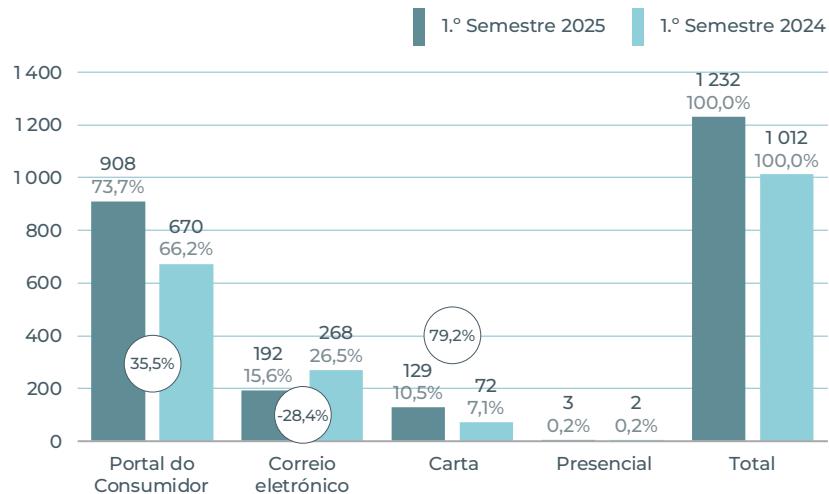
2.1. Distribuição das reclamações RASF concluídas – Matéria efetiva¹¹

| 1.º Semestre 2025



¹¹ A informação estatística apresentada enquadra o universo de processos considerado nas reclamações RASF analisadas e concluídas e ao mesmo tempo permite observar a evolução dos processos (i) duplicados, (ii) em que houve engano no operador, (iii) em que o objeto de análise se encontra fora das atribuições / competências da ASF e (iv) que implicam arquivamento liminar (nos casos já atrás detalhados). No primeiro semestre de 2025, as matérias efetivas representam 67% do universo das reclamações RASF analisadas e concluídas.

2.2. Distribuição das reclamações RASF apresentadas por via de receção | 1.º Semestre 2024/2025



2.3. Distribuição das reclamações RASF apresentadas por segmento de negócio / tipo de seguro¹² | 1.º Semestre 2024/2025

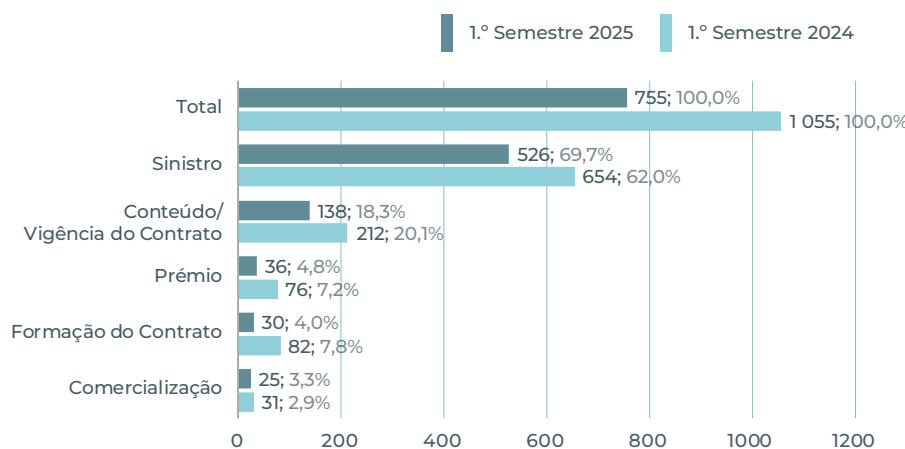
	1.º Semestre 2025		1.º Semestre 2024		Variação
	RASF	% RASF	RASF	% RASF	
Não Vida	809	65,7%	777	76,8%	4,1%
Seguro automóvel	394	32,0%	362	35,8%	8,8%
Seguro de incêndio e outros danos	201	16,3%	220	21,7%	-8,6%
Seguro de saúde	76	6,2%	72	7,1%	5,6%
Seguro de responsabilidade civil	36	2,9%	26	2,6%	38,5%
Seguro de acidentes de trabalho	36	2,9%	29	2,9%	24,1%
Seguro de acidentes pessoais	25	2,0%	24	2,4%	4,2%
Seguro de perdas pecuniárias	17	1,4%	13	1,3%	30,8%
Seguro de assistência	20	1,6%	30	3,0%	-33,3%
Seguro financeiro (crédito e caução)	2	0,2%	1	0,1%	100,0%
Outros	2	0,2%	-	-	-
Vida	100	8,1%	152	15,0%	-34,2%
Seguro de vida	69	5,6%	75	7,4%	-8,0%
PPR/E	18	1,5%	51	5,0%	-64,7%
Operações de capitalização	9	0,7%	21	2,1%	-57,1%
Seguros ligados a fundos de investimento	4	0,3%	5	0,5%	-20,0%
Fundos de Pensões	4	0,3%	21	2,1%	-81,0%
Não se Aplica	243	19,7%	62	6,1%	291,9%
Ainda sem classificação quanto ao Tipo de Seguro	76	6,2%	-	-	-
Total Geral	1 232	100,0%	1 012	100,0%	21,7%

¹² As reclamações RASF apresentadas correspondem a processos de reclamação abertos, ainda sem análise que permita fazer o apuramento completo de todos os indicadores. Assim, ao total de processos com classificação para o tipo de seguro, acrescem aqueles que ainda não foram classificados na sua totalidade.

2.4. Distribuição das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio / tipo de seguro | 1.º Semestre 2024/2025¹³

	1.º Semestre 2025		1.º Semestre 2024		Variação
	RASF	% RASF	RASF	% RASF	
Não Vida	643	85,2%	848	80,4%	-24,2%
Seguro automóvel	320	42,4%	377	35,7%	-15,1%
Seguro de incêndio e outros danos	165	21,9%	226	21,4%	-27,0%
Seguro de saúde	53	7,0%	67	6,4%	-20,9%
Seguro de acidentes de trabalho	30	4,0%	36	3,4%	-16,7%
Seguro de responsabilidade civil	22	2,9%	39	3,7%	-43,6%
Seguro de acidentes pessoais	20	2,6%	27	2,6%	-25,9%
Seguro de perdas pecuniárias	16	2,1%	24	2,3%	-33,3%
Seguro de assistência	14	1,9%	46	4,4%	-69,6%
Seguro financeiro (crédito e caução)	3	0,4%	4	0,4%	-25,0%
Outros	-	-	2	0,2%	-
Vida	84	11,1%	188	17,8%	-55,3%
Seguro de vida	60	7,9%	87	8,2%	-31,0%
PPR/E	17	2,3%	54	5,1%	-68,5%
Seguros ligados a fundos de investimento	4	0,5%	22	2,1%	-81,8%
Operações de capitalização	3	0,4%	25	2,4%	-88,0%
Fundos de Pensões	16	2,1%	16	1,5%	0,0%
Não se Aplica	12	1,6%	3	0,3%	300,0%
Total Geral	755	100,0%	1 055	100,0%	-28,4%

2.5. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria reclamada | 1.º Semestre 2024/2025



¹³ No que respeita à informação estatística apresentada para o período homólogo foi realizado o ajuste necessário aos valores apresentados, na perspetiva de conciliação de critérios.

2.6. Distribuição das reclamações RASF concluídas pela matéria "Sinistro"¹⁴ | 1.º Semestre 2025

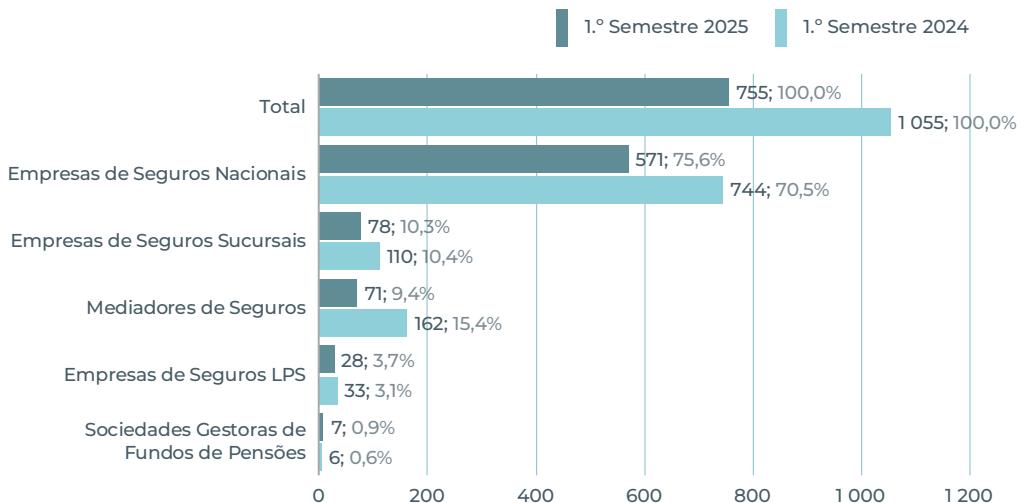
Indemnização	26,40%
Quantificação dos danos / Valor de indemnização	80
Reparação / Dinheiro	33
Atraso	26
Total	139
 Regularização do Sinistro	 23,80%
Informação sobre a regularização do sinistro / Falta de resposta	55
Morosidade na regularização do sinistro	63
Prazos CPRS (automóvel)	7
Total	125

2.7. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento de negócio | 1.º Semestre 2024/2025

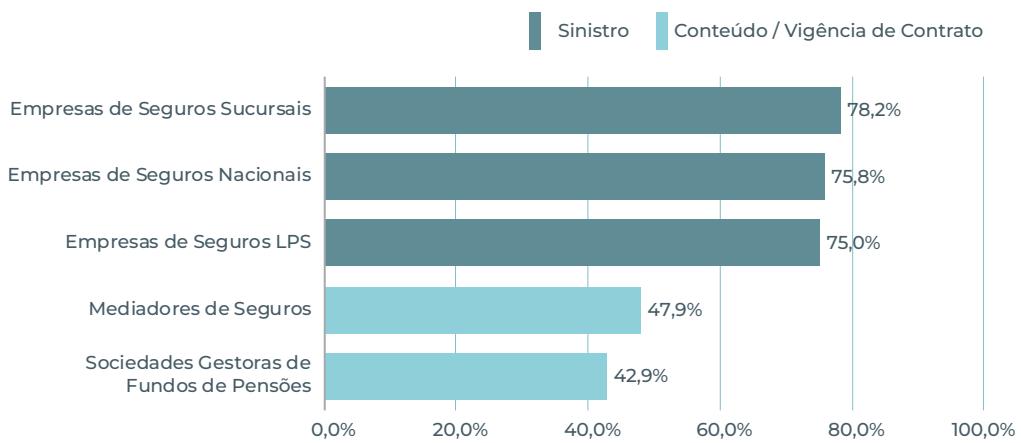
Matérias	1.º Semestre 2025					1.º Semestre 2024				
	Não Vida	Vida	Fundos de Pensões	Não se aplica	Total	Não Vida	Vida	Fundos de Pensões	Não se aplica	Total
Sinistros (Seguros) Pagamento de benefícios (Fundos de Pensões)	491	31	-	4	526	613	40	1	-	654
Conteúdo / Vigência do contrato	93	32	8	5	138	128	74	8	2	212
Prémio	33	3	-	-	36	60	16	-	-	76
Formação do contrato	13	11	4	2	30	30	49	3	-	82
Comercialização	13	7	4	1	25	17	9	4	1	31
Total	643	84	16	12	755	848	188	16	3	1 055

¹⁴ Referente ao segundo nível de análise da matéria mais reclamada.

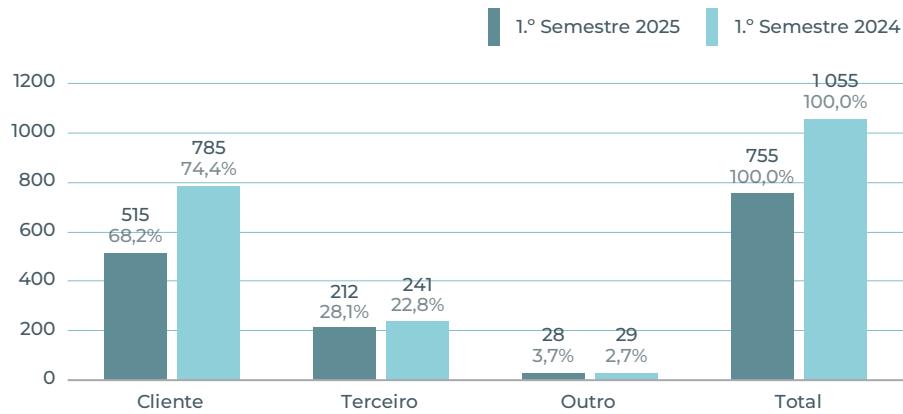
2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de operador | 1.º Semestre 2024/2025



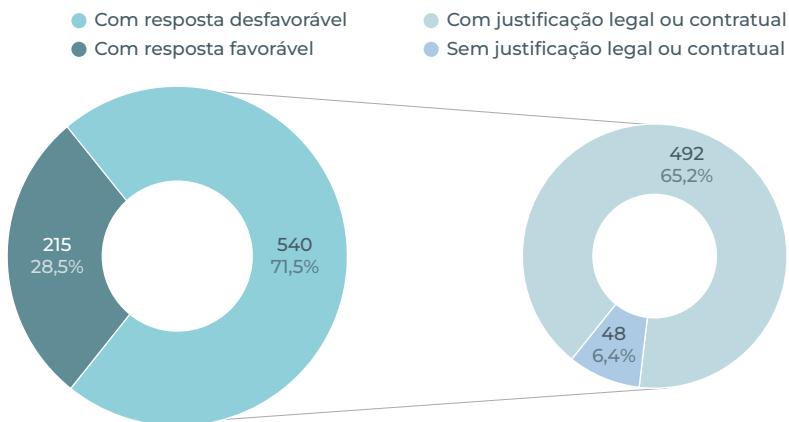
2.9. Distribuição das reclamações por matéria mais reclamada e por tipo de operador | 1.º Semestre 2025



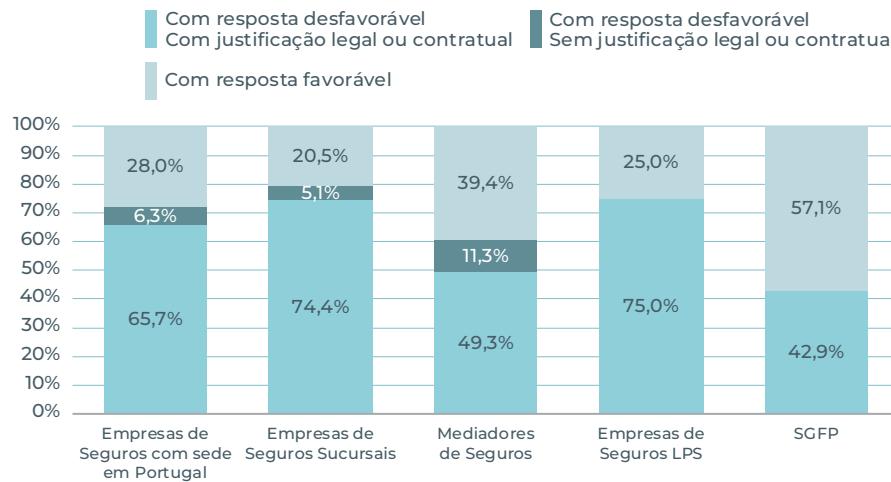
2.10. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante | 1.º Semestre 2024/2025



2.11. Desfecho das reclamações RASF concluídas | 1.º Semestre 2025



2.12. Desfecho das reclamações RASF concluídas por tipo de operador | 1.º Semestre 2025



ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

www.asf.com.pt