



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

RGR

**Relatório
Gestão de Reclamações**

Primeiro Semestre | 2022

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório Gestão de Reclamações - Primeiro Semestre | 2022

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Av. da República, n.º 76

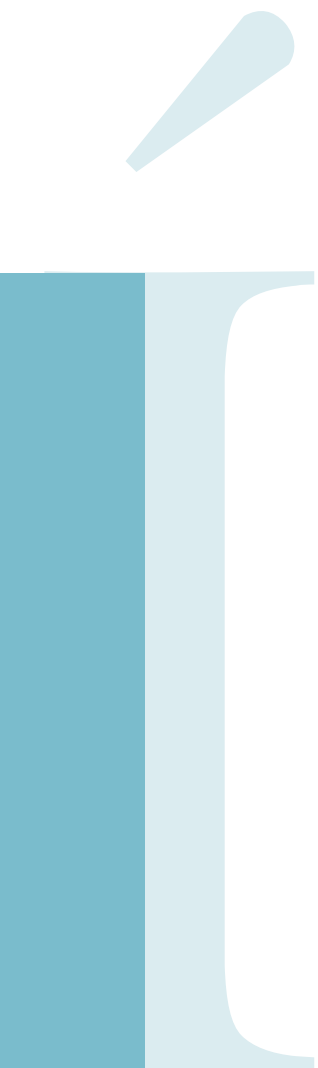
1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2022



ÍNDICE

03 I. Enquadramento

04 II. Tratamento de reclamações por parte da ASF

05 III. Sumário

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

07 IV. As reclamações em números

- 07 1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão
 - 07 1.1 Processos no início | Abertos | No final
 - 07 1.2 Via de apresentação das reclamações recebidas
 - 08 1.3 Meio e via de receção das reclamações
 - 08 1.4 Meio de receção das reclamações
- 09 2. Caracterização das reclamações analisadas na ASF
 - 09 2.1 Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro
 - 10 2.2 Matérias objeto nas reclamações concluídas
 - 10 2.3 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas
 - 11 2.4 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante
 - 11 2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador
- 12 3. Desfecho das reclamações
 - 12 3.1 Distribuição das reclamações concluídas por desfecho
 - 12 3.2 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador
 - 13 3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | informação sobre a posição do operador
 - 13 3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual
 - 13 3.5 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador
 - 14 3.6 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem

I. Enquadramento

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) divulga, semestralmente, informação estatística sobre as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, em cumprimento da alínea c) do n.º 7 do artigo 16.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

Esta publicação apresenta, relativamente ao primeiro semestre de 2022, a informação estatística sobre as reclamações contra os operadores supervisionados pela ASF. Foram consideradas as reclamações submetidas via Livro de Reclamações (Eletrónico ou Físico) e as diretamente apresentadas à ASF, sem inclusão das reclamações dirigidas diretamente às entidades supervisionadas através de outras vias que não o Livro de Reclamações.

II. Tratamento de reclamações por parte da ASF



As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações (LR), de que a ASF toma conhecimento individualizado, são dirigidas aos operadores, a quem compete responder ao reclamante, nos prazos definidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

No seguimento do acompanhamento que tem vindo a ser efetuado ao aumento da utilização da Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico (23% relativamente ao período homólogo anterior, como adiante se detalhará), a ASF irá adotar uma nova abordagem no tratamento das reclamações LR, a partir do segundo semestre deste ano.

A este respeito, há também a salientar 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, que passa a condicionar a apresentação das reclamações à ASF a uma prévia análise pelo operador, daí resultando maior celeridade, transparência e racionalização de recursos no processo de gestão de reclamações pela ASF.

Ou seja, independentemente do meio utilizado, as reclamações deverão ser tratadas em primeira instância pelos operadores. Este critério terá consequências no apuramento das reclamações submetidas à ASF e elegíveis para a sua avaliação, com reflexo no tratamento estatístico da informação a divulgar nas próximas edições deste Relatório.

III. Sumário

1. Número de reclamações apresentadas e via de receção

Nos primeiros seis meses de 2022, foram abertos 4 511 processos de reclamação, o que corresponde a um aumento de 12% face ao primeiro semestre de 2021 (4 029), evolução para a qual terá contribuído a retoma progressiva da atividade económica, afetada com as restrições associadas à pandemia COVID-19.

O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) continuou a ser o meio preferencial para o consumidor apresentar uma reclamação, representando 53% dos processos abertos neste período (2021: 48%), registando-se um aumento de 23% face ao período homólogo, como já mencionado. Na totalidade, a via Livro de Reclamações (Eletrónico e Físico) representou 66% do universo das reclamações recebidas (2021: 58%).

No que se refere às reclamações apresentadas diretamente à ASF, o Portal do Consumidor continua a ser a opção preferencial dos reclamantes (2022: 888; 2021: 898), seguido pelo correio eletrónico (2022: 476; 2021: 512). Neste Portal, o consumidor é ainda informado sobre os vários tipos de produtos supervisionados e sobre as perguntas mais frequentes (FAQs), o que permite esclarecer dúvidas previamente à apresentação de uma reclamação.

2. Reclamações concluídas por segmento de negócio

No primeiro semestre de 2022, a ASF encerrou 3 823 processos de reclamação (2021: 3 549), maioritariamente referentes aos ramos Não Vida (84%), com destaque para o seguro automóvel (36%) e para o seguro de incêndio e outros danos (21%). As reclamações sobre seguros do ramo Vida e sobre Fundos de Pensões representaram 12% e 1% das reclamações analisadas, respetivamente.

Comparativamente com o período homólogo, nos processos encerrados há a assinalar o decréscimo de 24% no seguro de incêndio e outros danos (2022: 807; 2021: 1 061) e um acréscimo no seguro de saúde (2022: 355; 2021: 235), o qual tem estado a ser acompanhado pela ASF e que se explica por uma maior utilização das coberturas deste tipo de seguro, na sequência da progressiva normalização que se seguiu aos períodos mais críticos da pandemia por COVID-19.

3. Reclamações concluídas por tema e natureza do reclamante

Como tem vindo a suceder, as reclamações analisadas incidiram maioritariamente sobre a matéria “Sinistro” (54%; 2021: 49%), com destaque para os assuntos relacionados com a “Definição de responsabilidades” e “Indemnização” (ambos representando 27% das reclamações de “Sinistro”), seguidos da “Morosidade na regularização do sinistro” (21%).

Face ao período homólogo, os processos de reclamação encerrados relativos à matéria “Sinistro” aumentaram 20% (2022: 2 072; 2021: 1 731), enquanto os processos relativos ao “Conteúdo / Vigência do Contrato” diminuíram 21% (2022: 819; 2021: 1 043), movimento inverso ao verificado durante a pandemia, durante a qual os aspetos relacionados com as questões contratuais assumiram maior predominância¹.

No que diz respeito à natureza do reclamante, 74% das reclamações concluídas foram apresentadas pelo cliente do operador reclamado, enquanto tomador do seguro ou pessoa segura, e 20% reclamadas por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro.

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

Os operadores mais reclamados nos processos de reclamação concluídos continuam a ser as empresas de seguros nacionais, com 2 957 reclamações (77%), seguidas pelas sucursais de empresas de seguros sediadas na União Europeia (374 reclamações) e pelos mediadores (364).

Quanto à intervenção do operador, 71% dos processos encerrados não tiveram avaliação prévia do operador, o que representa um acréscimo de 17% face ao período homólogo (2022: 2 696; 2021: 2 311). Como já foi mencionado, a entrada em vigor da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R conduzirá a que apenas sejam admitidas reclamações à ASF depois de as mesmas terem sido previamente analisadas pelo operador visado, ou na falta de resposta deste.

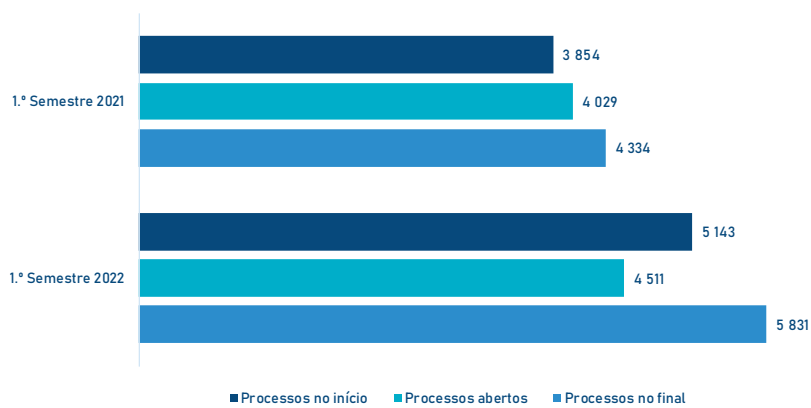
No que concerne ao sentido do desfecho, 43% dos processos encerrados tiveram um resultado favorável para o reclamante (2021: 37%), sendo que os processos com desfecho desfavorável para o reclamante por justificação legal ou contratual corresponderam a 50% dos processos concluídos (2021: 57%). Para os remanescentes 7% (2021: 6%), o consumidor dispõe de mecanismos alternativos que visam a resolução de litígios, podendo, em última instância, recorrer aos Tribunais. Este recurso também se coloca quando existe falta de prova do reclamado ou quando o operador justifica a sua posição em contexto de apreciação pela ASF, mas esta posição não é aceite pelo reclamante.

¹ Com base na apreciação do comportamento das reclamações LRE, a ASF adicionou duas novas categorias a partir de novembro de 2021, o “Duplicado / Repetido” e o “Engano no operador”.

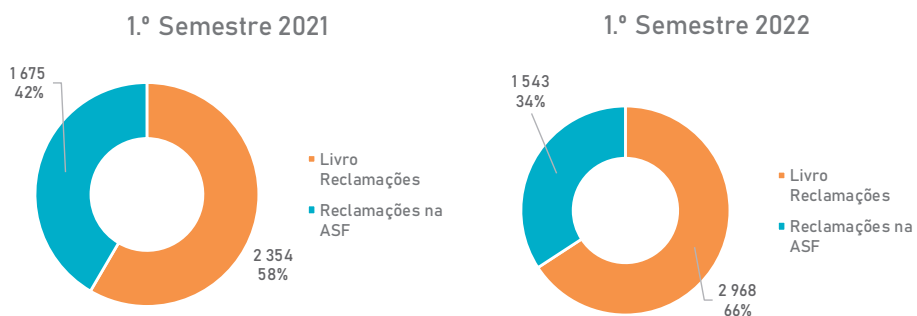
IV. As reclamações em números

1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão

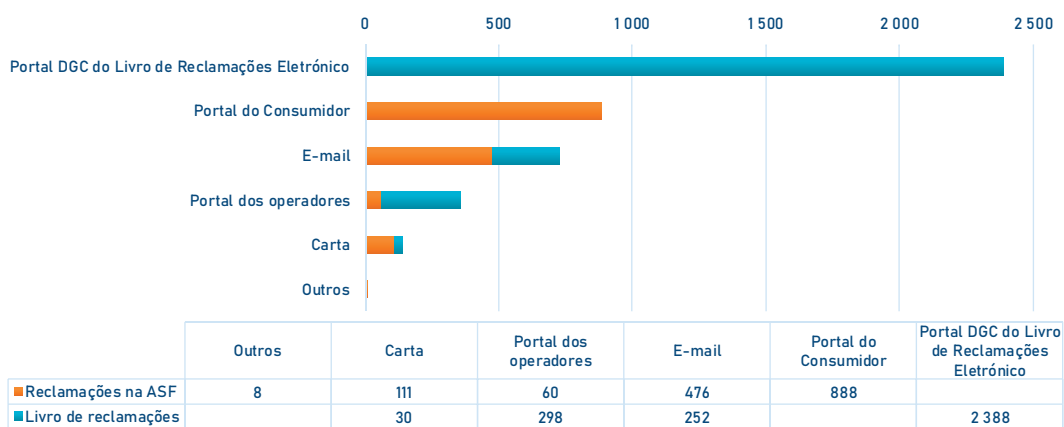
1.1 Processos no início | Abertos | No final



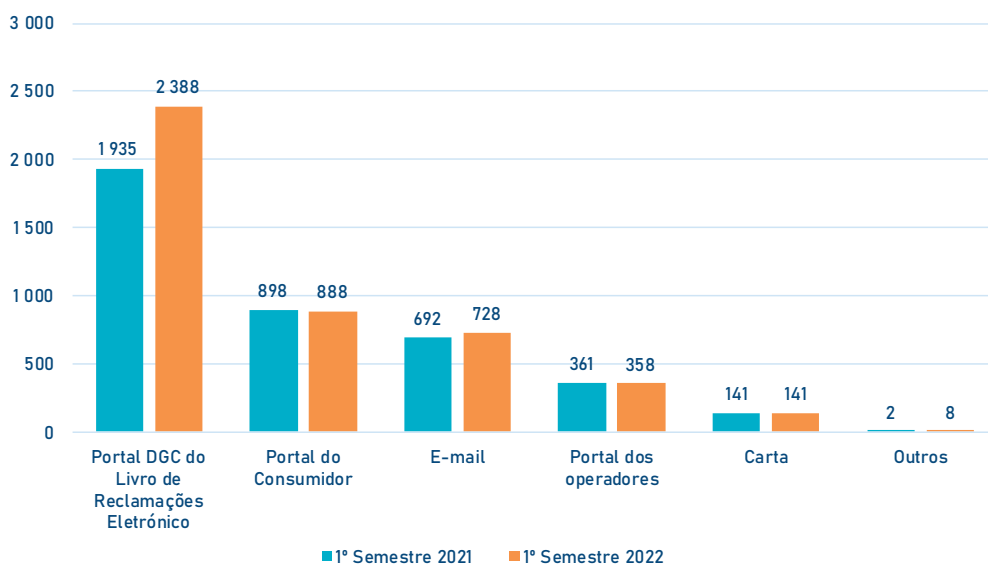
1.2 Via de apresentação das reclamações recebidas



1.3 Meio e via de receção das reclamações



1.4 Meio de receção das reclamações



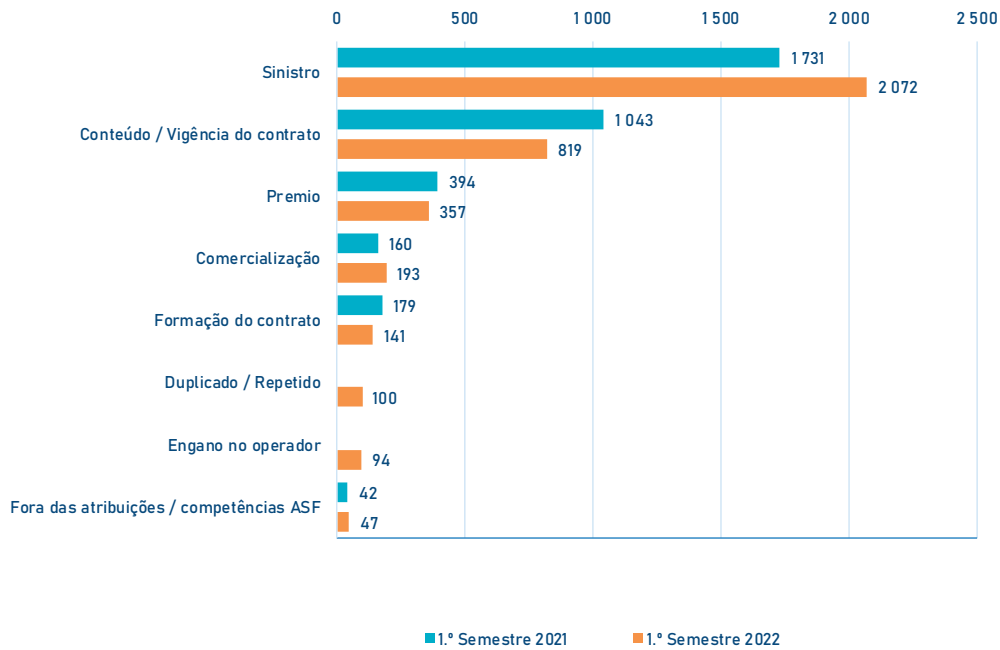
2. Caracterização das reclamações analisadas na ASF

2.1 Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro

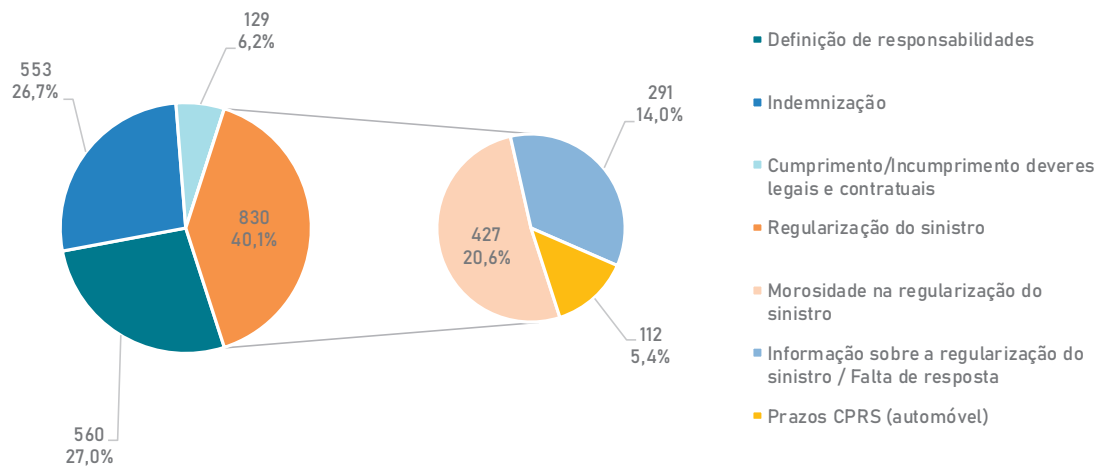
	1.º Semestre 2021	1.º Semestre 2022	%	Varição
Não Vida	3 025	3 196	83,6%	5,7%
Seguro automóvel	1 240	1 356	35,5%	9,4%
Seguro de incêndio e outros danos	1 061	807	21,1%	-23,9%
Seguro de saúde	235	355	9,3%	51,1%
Seguro de acidentes de trabalho	185	243	6,4%	31,4%
Seguro de perdas pecuniárias	113	153	4,0%	35,4%
Seguro de responsabilidade civil	89	124	3,2%	39,3%
Seguro de assistência	41	83	2,2%	102,4%
Seguro de acidentes pessoais	53	62	1,6%	17,0%
Outros	8	13*	0,3%	62,5%
Vida	430	458	12,0%	6,5%
Seguro de vida	282	321	8,4%	13,8%
PPR/E	111	92	2,4%	-17,1%
Operações de capitalização	32	38	1,0%	18,8%
Seguros ligados fundos investimento	5	7	0,2%	40,0%
Fundos de Pensões	20	37	1,0%	85,0%
Não se aplica	74	132	3,5%	78,4%
Total geral	3 529	3 823	100,0%	7,7%

* Inclui seguro financeiro (crédito e caução), seguro marítimo, seguro de proteção jurídica e seguro aéreo

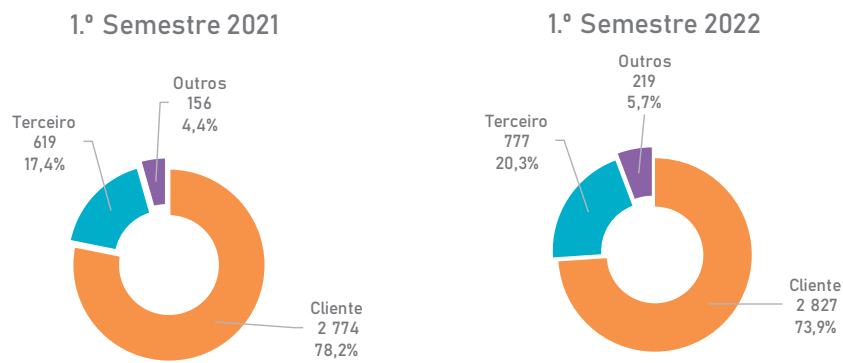
2.2 Matérias objeto nas reclamações concluídas



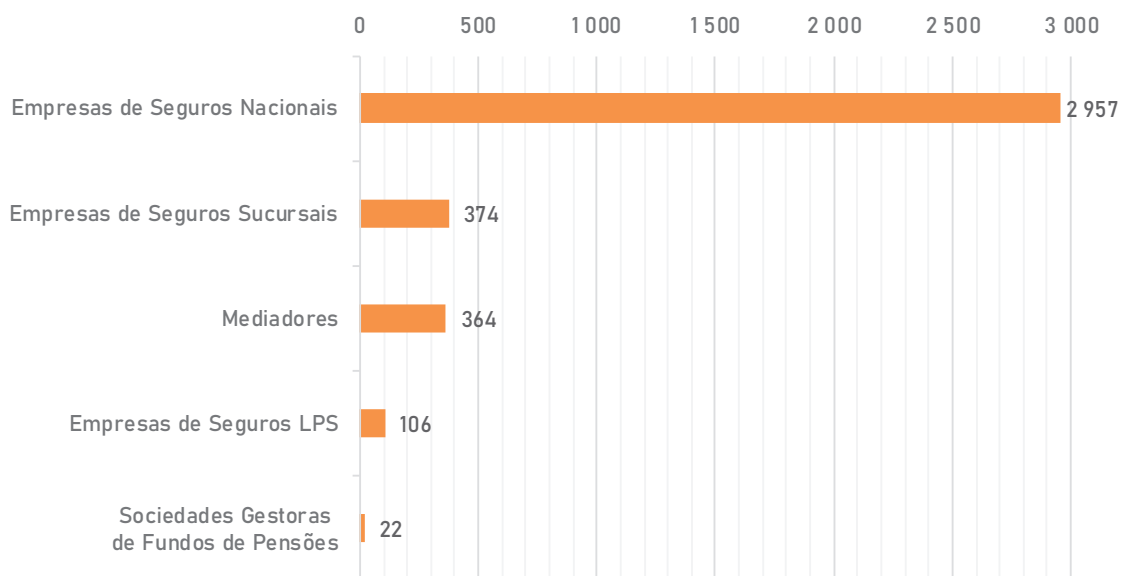
2.3 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas



2.4 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante

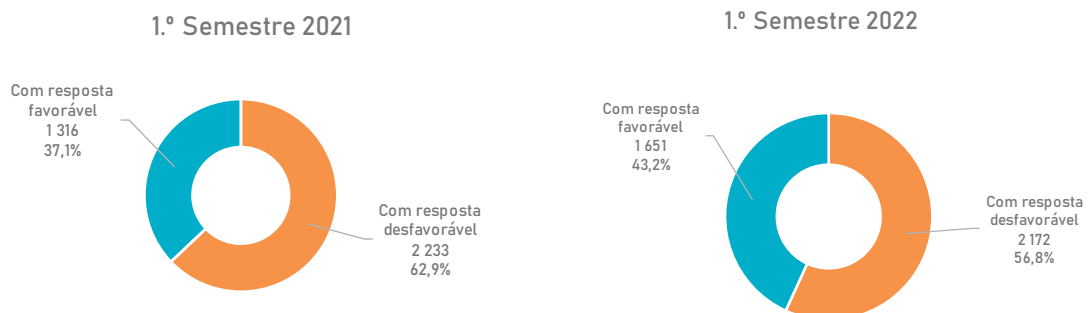


2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador

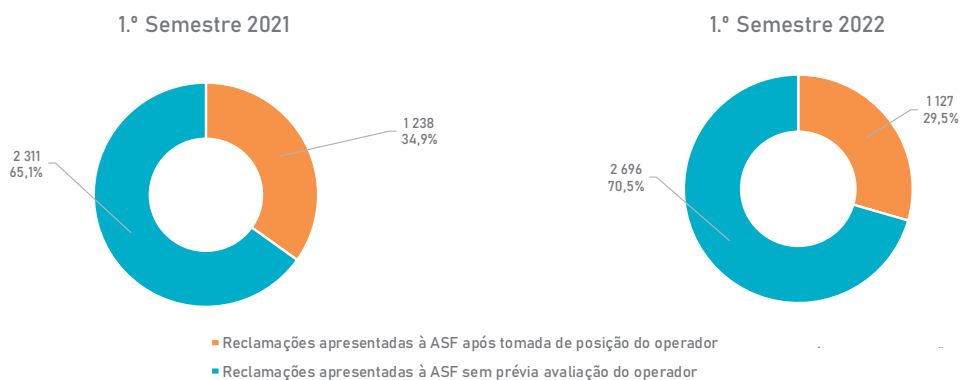


3. Desfecho das reclamações

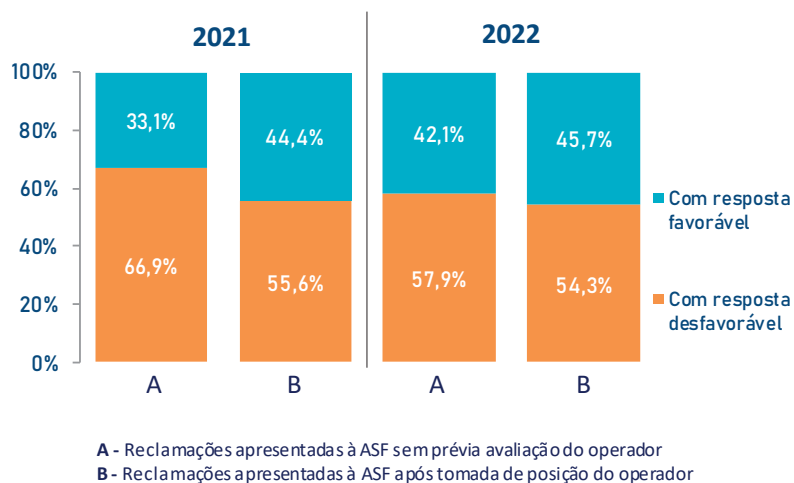
3.1 Distribuição das reclamações concluídas por desfecho



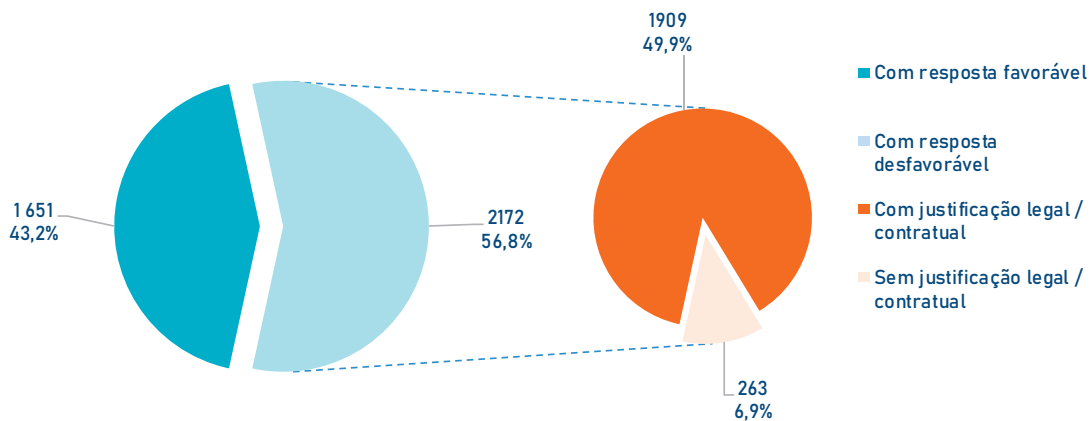
3.2 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador



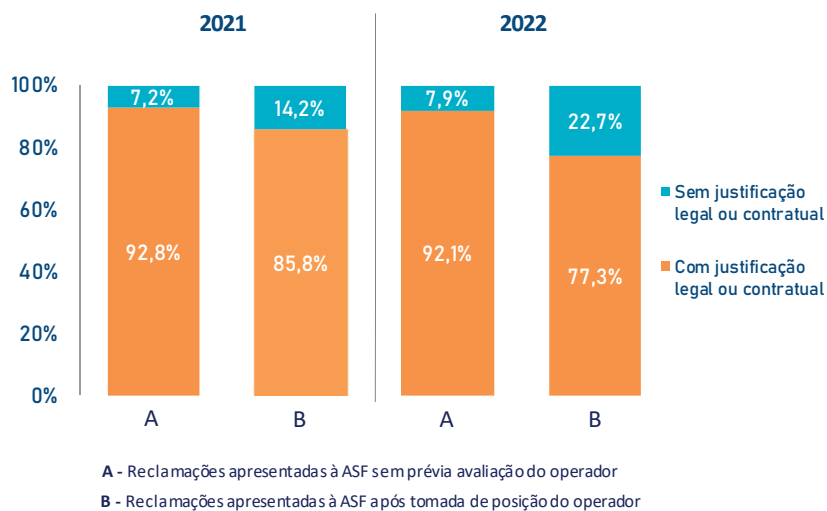
3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador



3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual



3.5 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador



3.6 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem

