



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES 2.º SEMESTRE **2023**

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: 2024



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES 2.º SEMESTRE **2023**

Lisboa 2024

Índice

5 I. Enquadramento

7 II. Sumário

- 7 1. Número de reclamações analisadas e via de receção
- 8 2. Reclamações analisadas por segmento de negócio e por matéria
- 10 3. Reclamações analisadas por tipo de entidade supervisionada e desfecho dos processos

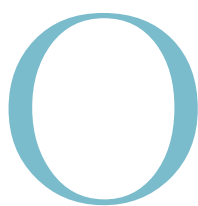
12 III. As reclamações em números

- 12 1. Enquadramento genérico – Reclamações analisadas pela ASF no segundo semestre de 2023
- 12 1.1 Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através dos livros de reclamações
- 12 1.2 Reclamações analisadas por via de receção e por tipo de processo
- 13 2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF
- 13 2.1 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de seguro / produto e por tipo de processo
- 13 2.2 Proporção das reclamações analisadas por ramo de seguro / produto e tipo de processo
- 14 2.3 Distribuição das matérias objeto da análise
- 14 2.4 Matéria “Sinistro” | Distribuição das reclamações analisadas
- 15 2.5 Distribuição das matérias objeto da análise por tipo de processo
- 15 2.6 Distribuição das matérias objeto de análise por ramo de seguro / produto
- 16 2.7 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante
- 16 2.8 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de entidade e tipo de processo
- 17 2.9 Proporção das matérias analisadas mais reclamadas por tipo de entidade
- 17 2.10 Distribuição das reclamações analisadas por matéria mais reclamada nos tipos de entidade supervisionada
- 17 2.10.1 Distribuição da matéria mais reclamada às empresas de seguros nacionais – “Sinistro”
- 18 2.10.2 Distribuição da matéria mais reclamada aos Mediadores – “Prémio”
- 18 2.10.3 Distribuição da matéria mais reclamada às empresas de seguros Sucursais – “Sinistro”

19	2.10.4	Distribuição da matéria mais reclamada às empresas de seguros LPS – “Sinistro”
19	2.10.5	Distribuição da matéria mais reclamada às sociedades gestoras de fundos de pensões – “Conteúdo / Vigência do contrato”
20	3.	Desfecho das reclamações
20	3.1	Desfecho dos processos de reclamação analisados – Sentido da resposta ao reclamante
20	3.2	Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável – Justificação legal ou contratual
21	3.3	Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada – Justificação legal ou contratual objeto de análise
21	3.4	Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável – Sem justificação legal ou contratual por matérias objeto de análise



I. Enquadramento



Relatório de Gestão de Reclamações (RGR) – Segundo Semestre de 2023 visa 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, assegurando a divulgação, semestral, de dados estatísticos sobre as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.

No âmbito das suas atribuições, compete à ASF analisar e responder às reclamações que lhe são apresentadas diretamente (RASf) e acompanhar as reclamações submetidas às entidades supervisionadas através do Livro de Reclamações (LR), eletrónico (LRE) ou físico (LRF).

A tendência que tem vindo a ser observada, de um crescente número de processos dirigidos aos operadores reclamados através da Plataforma Digital Livro de Reclamações Eletrónico (LRE)¹, conduziu ao necessário ajustamento do procedimento aplicado ao tratamento das reclamações de que a ASF tem conhecimento por esta via.

Neste contexto, e tal como mencionado em edições anteriores do RGR, os processos de reclamação LRE deixaram, a partir do final de julho de 2022, de ser considerados individualmente para análise e resposta da ASF, assumindo as entidades reclamadas a responsabilidade exclusiva pela sua resolução.

Todavia, a ASF definiu uma metodologia para tratamento desta tipologia de reclamações orientada por regras de representatividade no que diz respeito à segmentação de variáveis com relevância na caracterização do universo dos processos em causa, designadamente quanto às matérias e segmentos de negócio reclamados, entidade reclamada e sentido do desfecho da resposta ao reclamante, a par de ponderações associadas à relevância das reclamações para efeitos de análise em sede de supervisão comportamental.

¹ Disponível no sítio da [Direção-Geral do Consumidor \(DGC\)](#), desde 2019.

Ainda com impacto na gestão de reclamações e na informação estatística publicada, importa fazer referência ao processo de consolidação da [Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho](#), que passou a condicionar a apresentação de reclamações ao dever de análise da reclamação, em primeira instância, pelas entidades supervisionadas.

Assim, o consumidor de seguros e o consumidor de fundos de pensões deverá apresentar a reclamação à ASF apenas quando não ficar satisfeito com o resultado da análise da entidade reclamada, ou quando não for dado cumprimento ao prazo legal previsto para o operador responder à reclamação, em regra, de 20 dias úteis. Por seu turno, a ASF deve responder às reclamações no prazo de 90 dias úteis a partir da data da abertura do procedimento.

Neste âmbito, torna-se relevante enfatizar o papel assumido pelas estruturas de governação das entidades supervisionadas, designadamente a função autónoma responsável pela gestão de reclamações², que decorre da obrigação de estas entidades instituírem uma função que centralize a receção e resposta das reclamações e também a possibilidade de recurso ao provedor do cliente³, no caso das empresas de seguros, e ao provedor dos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos⁴, no caso de entidades gestoras de fundos de pensões.

Considerando os objetivos da presente publicação, atrás identificados, a informação publicada centra-se nas reclamações analisadas e concluídas pela ASF, sem perder de vista, todavia, diversos indicadores quanto às reclamações apresentadas via LR, na medida em que constituem, também estas, manifestações de descontentamento que interessa sinalizar.

É ainda de referir que após uma alteração significativa na interpretação da informação estatística disponível, reflexo da alteração de procedimentos e de enquadramento regulatório acima referidos, foi, no semestre em análise, retomada a comparabilidade de resultados com o período homólogo, sempre que relevante.

A análise de indicadores prevista nesta edição semestral será complementada com a informação anual publicada no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado (RRSCM), no qual se consideram as reclamações e outros serviços de apoio ao consumidor, assim como os resultados do estudo relativo à distribuição das reclamações por entidade supervisionada.

² Contactos disponíveis para consulta no [Portal do Consumidor da ASF](#).

³ Contactos disponíveis para consulta no [Portal do Consumidor da ASF](#).

⁴ Contactos disponíveis para consulta no [Portal do Consumidor da ASF](#).

II. Sumário

1. Número de reclamações analisadas e via de receção

De julho a dezembro de 2023 a ASF analisou e encerrou 4 252 processos de reclamação, número semelhante ao verificado no segundo semestre de 2022 (4 331).

No que respeita às reclamações apresentadas aos operadores através do Livro de Reclamações, a ASF tomou conhecimento de 4 386 reclamações, o que corresponde a um aumento de 19% em comparação com o período homólogo. De entre estas, foi observado um aumento de 25% de reclamações submetidas através da Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), que passaram a assumir um peso de 89% na estrutura total de reclamações LR (88% no segundo semestre de 2022).

Relativamente às reclamações apresentadas diretamente à ASF, cujos processos foram analisados e concluídos por esta Autoridade, o Portal do Consumidor constitui o meio mais utilizado para apresentar a reclamação, correspondendo a 762 processos, seguido do correio eletrónico (197) e da carta (74).

Importa salientar que os consumidores têm a possibilidade de consultar, previamente à apresentação de uma reclamação no Portal do Consumidor da ASF⁵, diversa informação que lhes permite conhecer os seus direitos, a forma como devem preparar as reclamações que pretendam apresentar junto da ASF e um melhor esclarecimento de dúvidas sobre:

- i. as competências da ASF no tratamento de reclamações;
- ii. os produtos supervisionados;
- iii. as perguntas frequentes;
- iv. as estruturas de governação de que os operadores dispõem para o tratamento das reclamações.

⁵ Disponível em [Portal do Consumidor da ASF](#).

O esclarecimento sobre estes e outros assuntos pode ser realizado no Portal do Consumidor, seguindo as etapas indicadas no esquema *infra*.



Tem sido uma preocupação da ASF o desenvolvimento de informação disponibilizada ao consumidor para o esclarecimento de dúvidas e, desta forma, aumentar o conhecimento dos consumidores antes de optarem pela apresentação de uma reclamação.

2. Reclamações analisadas por segmento de negócio e por matéria

No segundo semestre de 2023, os seguros dos ramos Não Vida continuam a representar o segmento de negócio com um maior número de reclamações analisadas e concluídas pela ASF (3 098), correspondendo a 73% do total das reclamações. O seguro automóvel mantém-se o ramo predominante, com uma incidência de 28% no universo dos processos concluídos (1 192), seguido do seguro de perdas pecuniárias (592) e do seguro de incêndio e outros danos, que engloba os seguros habitualmente designados como multirriscos (575).

Em comparação com o período homólogo, da análise realizada ao conjunto de reclamações analisadas verifica-se, nos ramos Não Vida, uma diminuição das reclamações relacionadas com os seguros de responsabilidade civil (menos 32%) e com os seguros de acidentes de trabalho (menos 26%) e um aumento das reclamações relacionadas com o seguro de perdas pecuniárias, designadamente seguros associados à compra de aparelhos eletrónicos e de eletrodomésticos (com um crescimento muito expressivo, 182%).

Também no ramo Vida observa-se um aumento das reclamações em relação ao período homólogo (mais 21%), para o que contribui principalmente o crescimento verificado nos seguros ligados a fundos de investimento e de PPR/E.

Em relação aos fundos de pensões, mantém-se a tendência face ao período homólogo, assumindo um peso pouco significativo (1%) na totalidade das reclamações analisadas e concluídas.

Tendo em consideração o tipo de processo, as reclamações apresentadas via LR, acompanham a tendência observada na informação agregada do número total de reclamações analisadas (RASf e LR). Em relação às reclamações apresentadas diretamente na ASF, é também o seguro automóvel o segmento mais reclamado (401), seguido dos seguro multirriscos (224), sendo o seguro de saúde o terceiro mais reclamado (72).

Reclamações analisadas por tema e natureza do reclamante

No período em análise, a matéria “Sinistro” continua a ser a que contabiliza maior número de reclamações, representando 44% do total de reclamações analisadas, seguida dos motivos relativos ao “Conteúdo / Vigência do Contrato” (17%) e ao “Prémio” (13%), este último, contudo, com um aumento significativo face ao período homólogo (2022: 331; 2023: 564).

Numa desagregação dos números relativos à matéria “Sinistro”, destaca-se maior incidência das reclamações relacionadas com a “Regularização do sinistro automóvel” (36%), temática que abrange a “Morosidade na regularização do sinistro” (19%), a “Informação sobre a regularização do sinistro / Falta de resposta” (12%) e os “Prazos CPRS (automóvel)” (4%). Ainda na matéria “Sinistro” destacam-se as reclamações sobre “Definição de responsabilidades” (29%) e sobre “Indemnização” (28%).

Tendo como referência as reclamações por segmentos de negócio, verifica-se que as questões relacionadas com a matéria “Sinistro” são as que assumem maior predomínio nos ramos Não Vida (60%). Por sua vez, nos seguros do ramo Vida e nos fundos de pensões, e devido às suas características de produtos predominantemente de longo prazo, os motivos mais reclamados encontram-se associados ao “Conteúdo/Vigência do contrato”, 43% e 65% dos processos, respetivamente. As reclamações que não estão diretamente relacionados com um tipo de seguro/produto reclamado em concreto, dizem respeito à matéria “Comercialização”, na qual se incluem, principalmente, as reclamações relativas ao atendimento.

Já no que diz respeito à natureza do reclamante, 67% das reclamações analisadas no período em análise foram apresentadas pelo cliente do operador e 16% por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro, sendo que as restantes 17% correspondem, na sua maioria, a reclamantes cujos processos são classificados como duplicados, ou nos quais houve lapso no operador indicado ou respeitam a matérias fora das competências / atribuições da ASF, em que o reclamante é classificado como “Outros”.

3. Reclamações analisadas por tipo de entidade supervisionada e desfecho dos processos

De acordo com a informação estatística apurada para o segundo semestre de 2023, as empresas de seguros com sede em Portugal continuam a ser as mais reclamadas (57%), em linha com a sua maior implementação no mercado segurador nacional.

Seguem-se os mediadores de seguros (29% das reclamações analisadas), as sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia (8%), as empresas de seguros que exercem atividade em regime de livre prestação de serviços (5%) e as sociedades gestoras de fundos de pensões (1%).

Importa salientar que 92% das reclamações analisadas contra mediadores de seguros (1 158) foram apresentadas via LR, registando-se nesta tipologia de processo também um maior número de reclamações contra empresas de seguros em LPS face às reclamações apresentadas na ASF.

Relativamente à proporção das matérias com maior destaque por entidade supervisionada, assinala-se que o motivo “Sinistro” é o mais reclamado no caso das empresas de seguros em LPS (72%), representando 59% nas sucursais e 57% nas empresas de seguros com sede em Portugal. Por seu turno, nas sociedades gestoras de fundos de pensões, o motivo mais reclamado relaciona-se com o “Conteúdo/Vigência do Contrato” (44%) e nas reclamações contra mediadores de seguros o motivo mais reclamado está relacionado com a temática “Prémio” (29%).

Nesta edição do Relatório foram adicionados novos indicadores que analisam os motivos objeto da reclamação por tipo de entidade reclamada. Com a desagregação apresentada e com um maior detalhe da informação pretende-se sinalizar os assuntos que podem merecer uma atenção adicional em sede de supervisão comportamental.

Assim, é possível verificar que, no caso das empresas de seguros com sede em Portugal, Sucursais e LPS, salientam-se, quer a “Regularização Sinistro Automóvel”, quer a “Morosidade na regularização do sinistro” como matérias em análise, quando o “Sinistro” foi o objeto da reclamação. No que respeita aos mediadores de seguros, o “Prémio” e, em particular, a “Cobrança indevida ou mora do segurado” foi a questão mais analisada nos processos concluídos. Por seu turno, em relação às sociedades gestoras de fundos de pensões, evidenciam-se as matérias sobre “Redução e resgate (Vida)” ligadas às condições do “Contrato”.

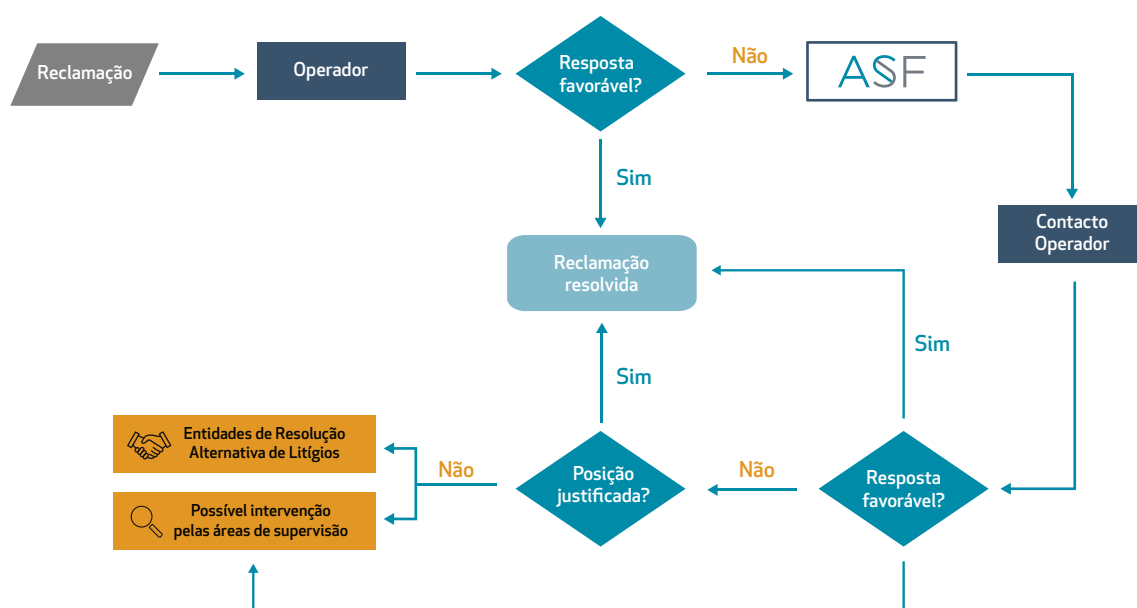
Tendo em consideração o sentido do desfecho das respostas ao reclamante, 38% das reclamações analisadas e concluídas foram favoráveis e 62% tiveram um desfecho desfavorável, sendo que 56% das respostas desfavoráveis tiveram por base uma justificação legal ou contratual e apenas para 6% não foi considerada essa mesma justificação.

Quando se observa o tipo de entidade supervisionada, outro dos indicadores introduzidos nesta edição do Relatório, os mediadores de seguros mostram uma maior percentagem de processos com resposta desfavorável sem justificação legal ou contratual (8%), seguidos das sociedades gestoras de fundos de pensões e das empresas de seguros com sede em Portugal, com 6%, tendo as sucursais, 4%, e as empresas de seguros em LPS 3%.

Nos casos em que o consumidor não fica satisfeito com a decisão desfavorável da entidade, e sem prejuízo do exercício das competências da ASF, o reclamante dispõe de meios alternativos para a resolução de litígios, podendo, em última instância, recorrer aos tribunais.

A imagem *infra* permite observar o fluxo previsto na apresentação de reclamações contra entidades supervisionadas pela ASF, bem como conhecer o processo que pode eventualmente culminar com o recurso às entidades que disponibilizam meios de resolução alternativa de litígios⁶.

Fluxo na apresentação de uma reclamação uma empresa de seguros ou entidade gestora de fundos de pensões

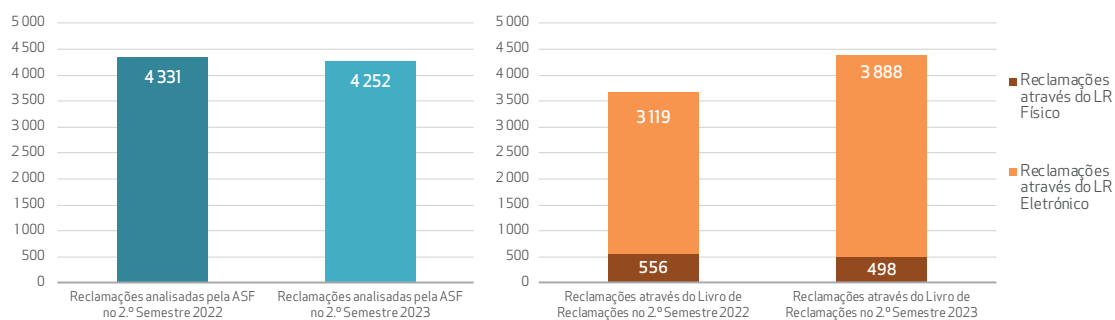


⁶ Mais informação sobre os meios de resolução de litígios pode ser consultada no [Portal do Consumidor da ASF](#).

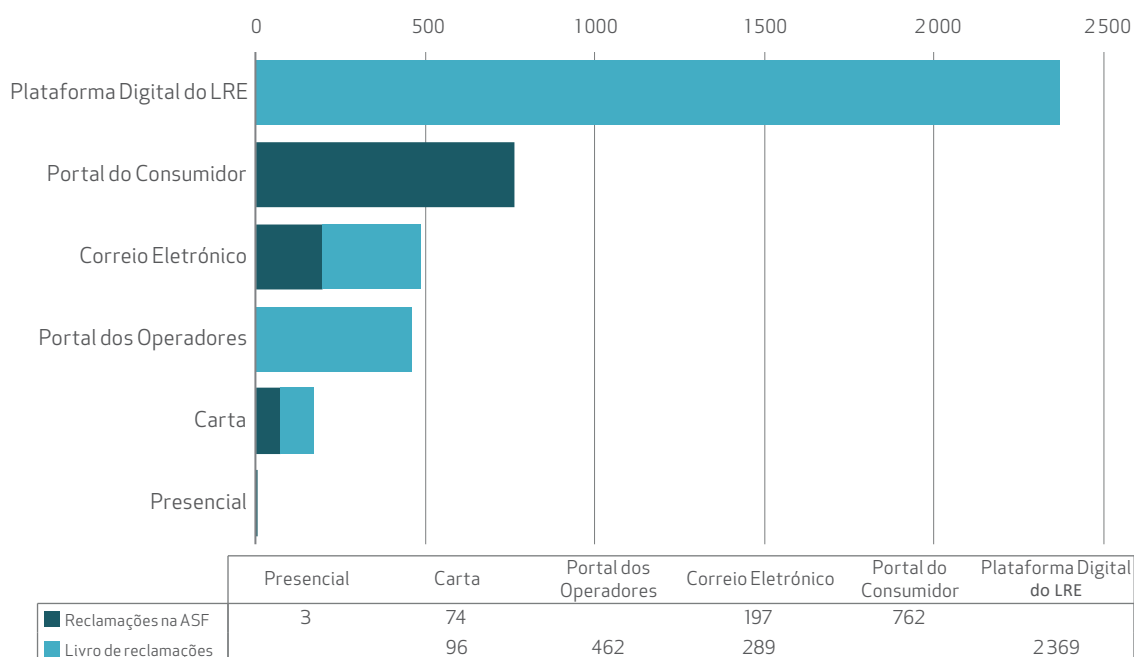
III. As reclamações em números

1. Enquadramento genérico – Reclamações analisadas pela ASF no segundo semestre de 2023

1.1 Reclamações analisadas pela ASF e reclamações recebidas através dos livros de reclamações | 2.º Semestre 2022 / 2023



1.2 Reclamações analisadas por via de receção e por tipo de processo | 2.º Semestre 2023

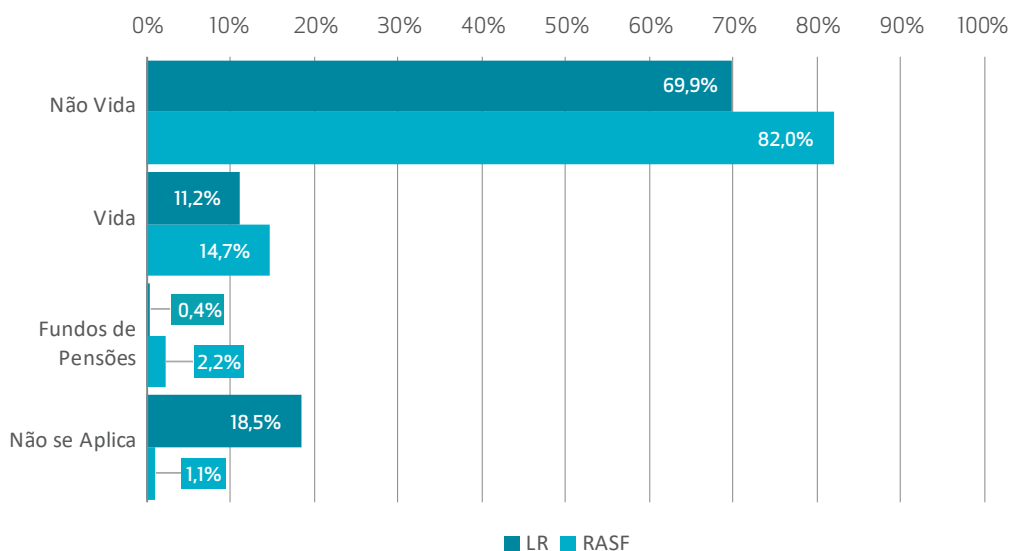


2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF

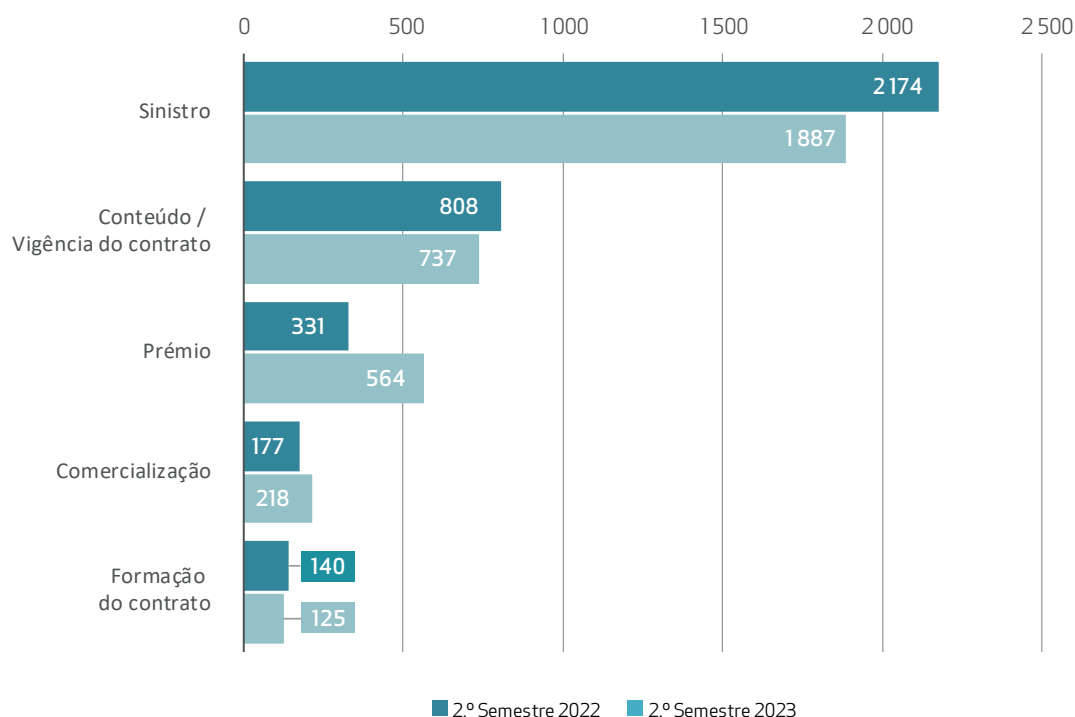
2.1 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de seguro / produto e por tipo de processo | 2.º Semestre 2022/2023

Seguradoras	N.º Processos 2023	% 2023	N.º Processos 2022	% 2022	Variação 2022/2023	N.º RASf 2023	% RASf 2023	N.º LR 2023	% LR 2023
Não Vida	3 098	72,8%	3 220	74,3%	-3,8%	850	82,0%	2 248	69,9%
Seguro automóvel	1 192	28,0%	1 517	35,0%	-21,4%	401	38,7%	791	24,6%
Seguro de perdas pecuniárias	592	13,9%	210	4,8%	181,9%	29	2,8%	563	17,5%
Seguro de incêndio e outros danos	575	13,5%	678	15,7%	-15,2%	224	21,6%	351	10,9%
Seguro de saúde	308	7,2%	287	6,6%	7,3%	72	6,9%	236	7,3%
Seguro de acidentes de trabalho	198	4,7%	267	6,2%	-25,8%	27	2,6%	171	5,3%
Seguro de assistência	82	1,9%	86	2,0%	-4,7%	34	3,3%	48	1,5%
Seguro de responsabilidade civil	72	1,7%	106	2,4%	-32,1%	35	3,4%	37	1,2%
Seguro de acidentes pessoais	68	1,6%	60	1,4%	13,3%	24	2,3%	44	1,4%
Outros	11	0,3%	9	0,2%	22,2%	4	0,4%	7	0,2%
Vida	511	12,0%	422	9,8%	21,1%	152	14,7%	359	11,2%
Seguro de vida	321	7,5%	302	7,0%	6,3%	97	9,4%	224	7,0%
PPR/E	134	3,2%	77	1,8%	74,0%	34	3,3%	100	3,1%
Operações de capitalização	40	0,9%	38	0,9%	5,3%	16	1,5%	24	0,7%
Seguros ligados a fundos de investimento	16	0,4%	5	0,1%	220,0%	5	0,5%	11	0,3%
Fundos de Pensões	37	0,9%	36	0,8%	2,8%	23	2,2%	14	0,4%
Não se Aplica	606	14,3%	653	15,1%	-7,2%	11	1,1%	595	18,5%
Total geral	4 252	100,0%	4 331	100,0%	-1,8%	1 036	100,0%	3 216	100,0%

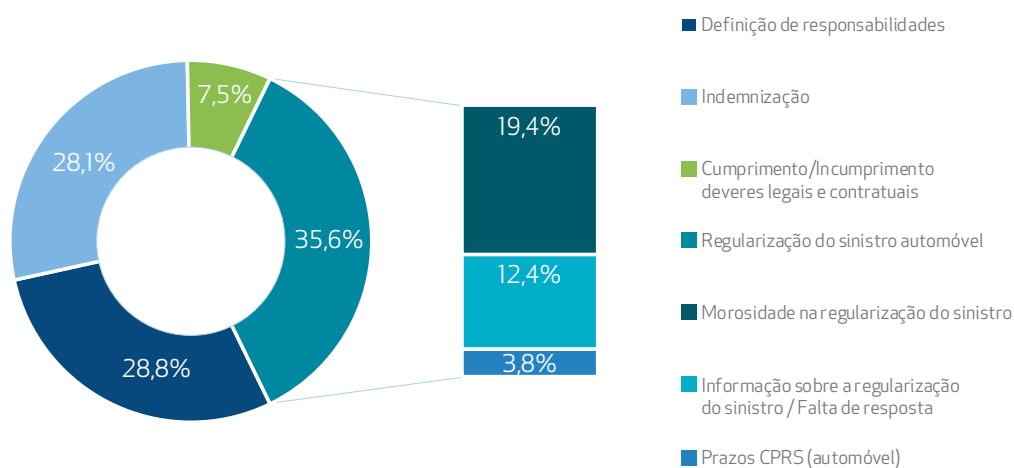
2.2 Proporção das reclamações analisadas por ramo de seguro / produto e tipo de processo | 2.º Semestre 2023



2.3 Distribuição das matérias objeto da análise⁷ | 2.º Semestre 2022 / 2023

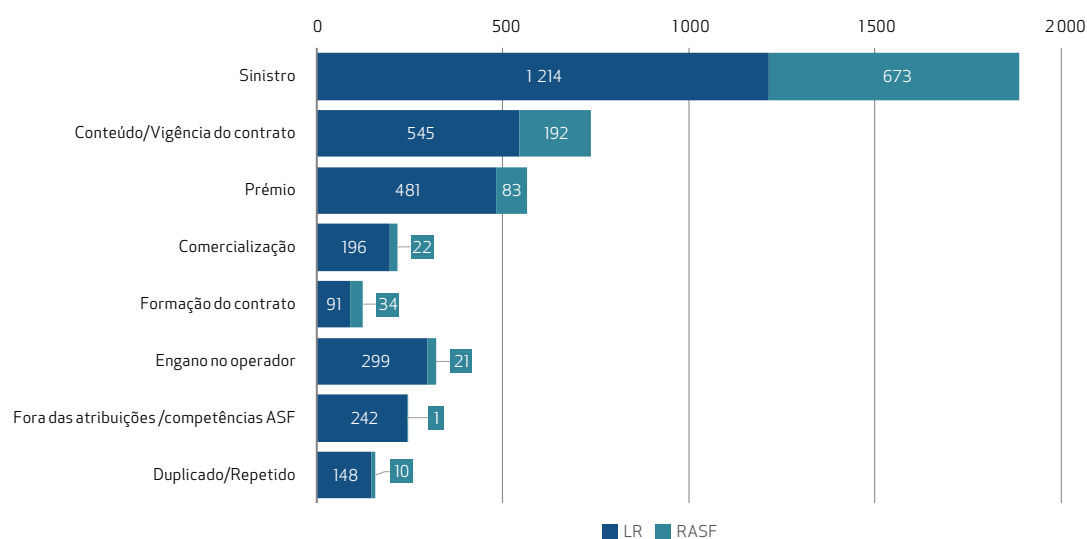


2.4 Matéria "Sinistro" – Distribuição das reclamações analisadas | 2.º Semestre 2023

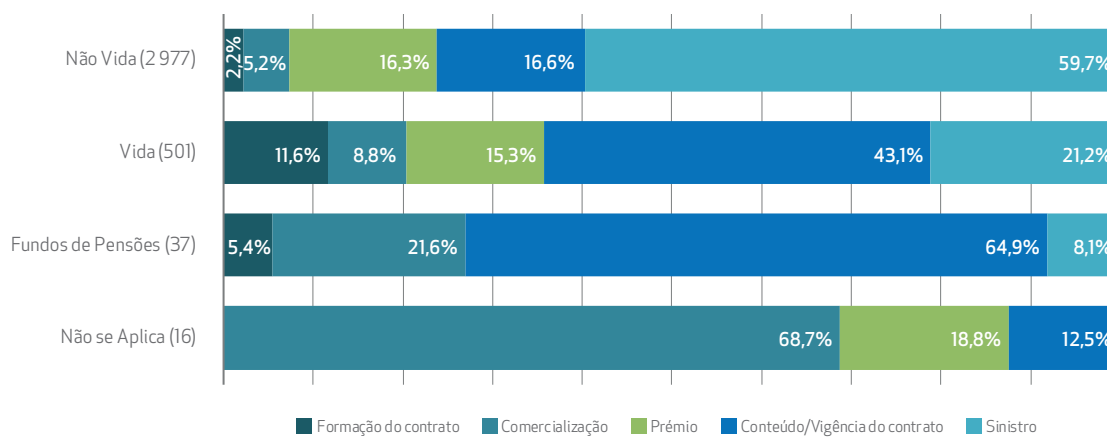


⁷ Não são consideradas as reclamações do mesmo reclamante, sobre o mesmo objeto de reclamação e operador.

2.5 Distribuição das matérias objeto da análise⁸ por tipo de processo | 2.º Semestre 2023

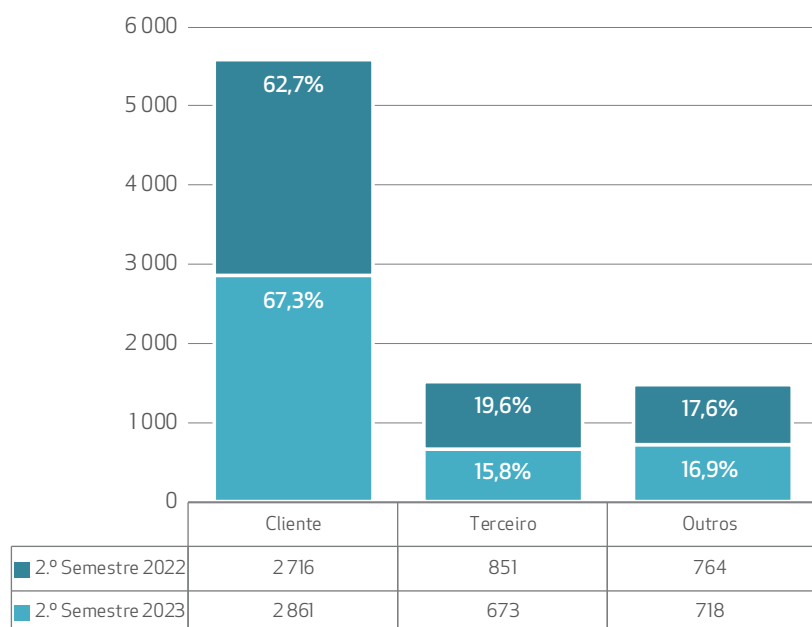


2.6 Distribuição das matérias objeto da análise por ramo de seguro / produto | 2.º Semestre 2023

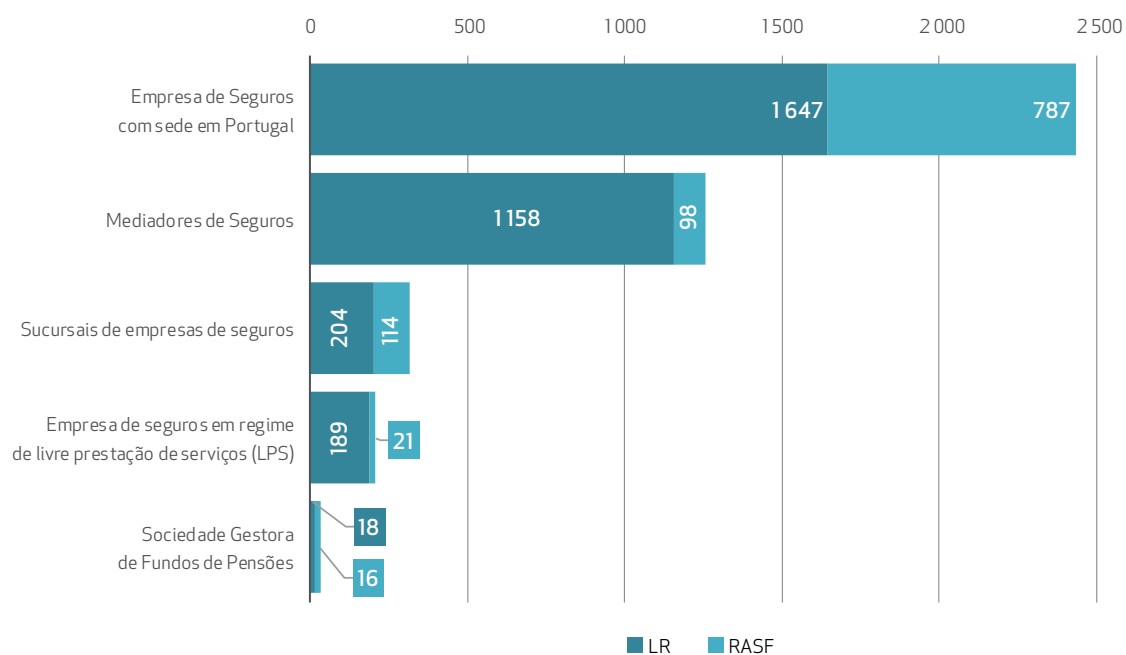


⁸ Corresponde ao universo de reclamações com matéria efetiva em análise.

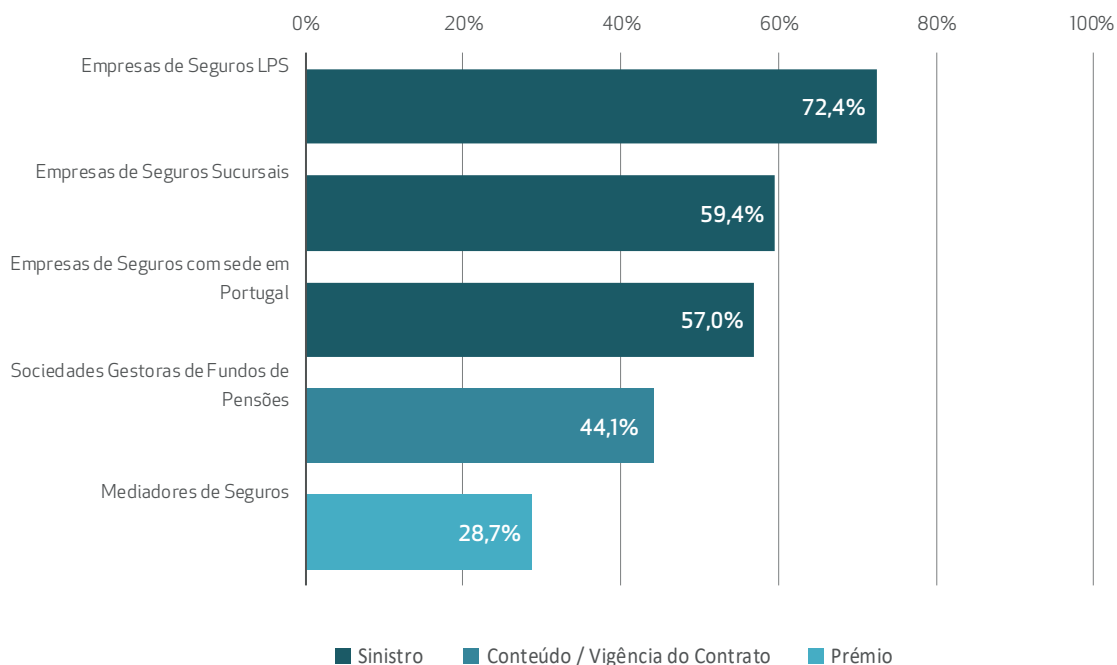
2.7 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de reclamante | 2.º Semestre 2022 / 2023



2.8 Distribuição das reclamações analisadas por tipo de entidade e tipo de processo | 2.º Semestre 2023

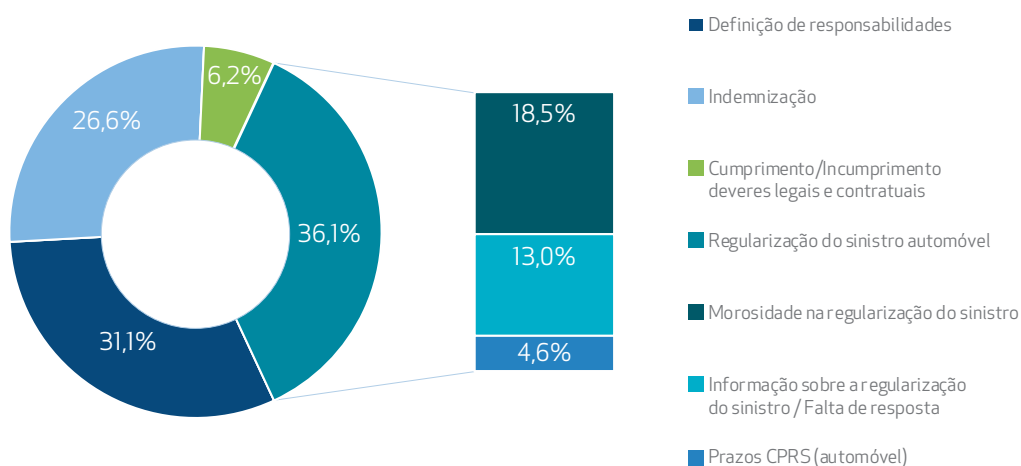


2.9 Proporção das matérias analisadas mais reclamadas por tipo de entidade | 2.º Semestre 2023

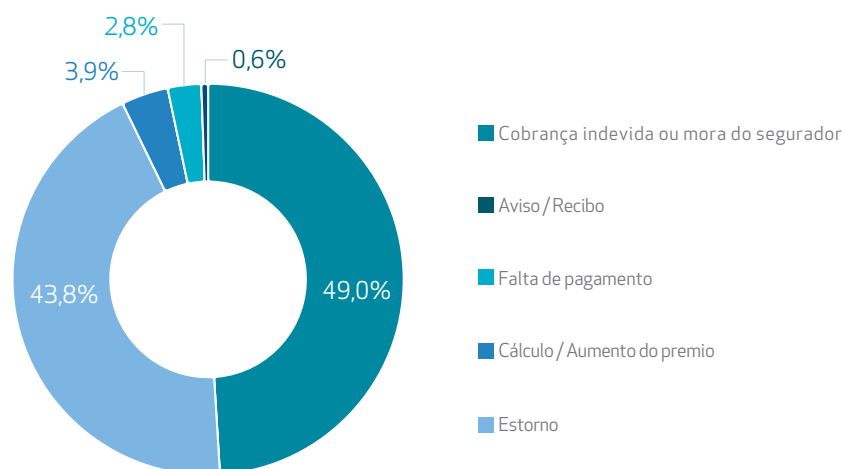


2.10 Distribuição das reclamações analisadas por matéria mais reclamada nos tipos de entidade supervisionada | 2.º Semestre 2023

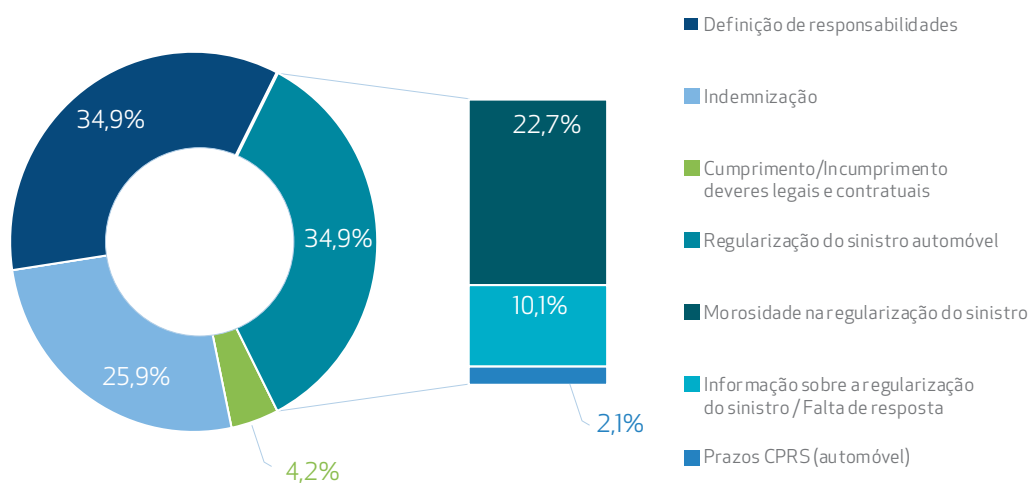
2.10.1 Distribuição da matéria mais reclamada às empresas de seguros nacionais – “Sinistro”



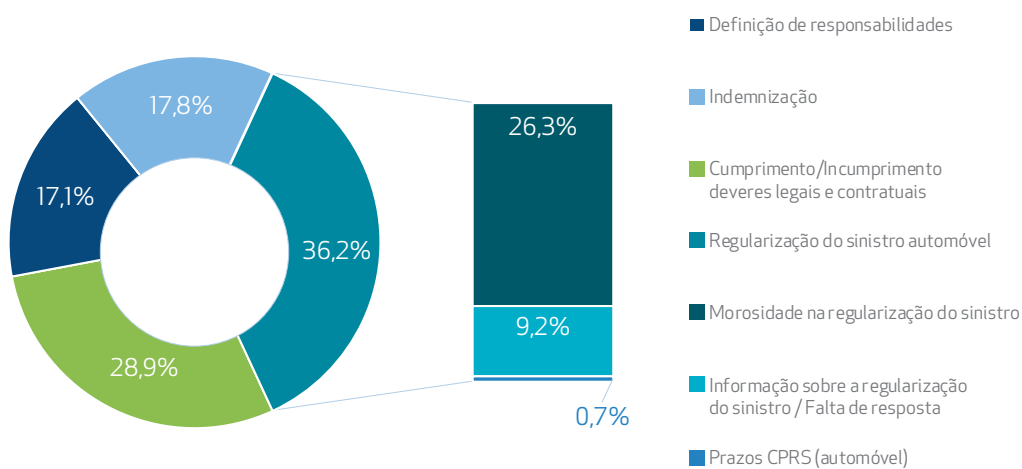
2.10.2 Distribuição da matéria mais reclamada aos Mediadores – “Prémio”



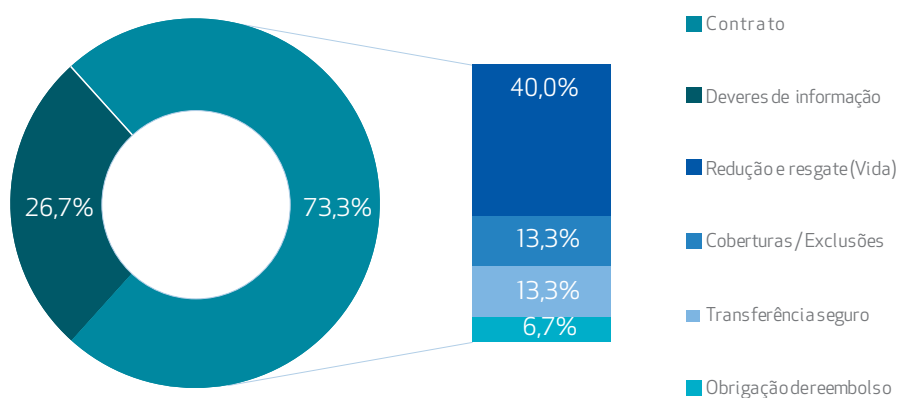
2.10.3 Distribuição da matéria mais reclamada às empresas de seguros Sucursais – “Sinistro”



2.10.4 Distribuição da matéria mais reclamada às empresas de seguros LPS – “Sinistro”

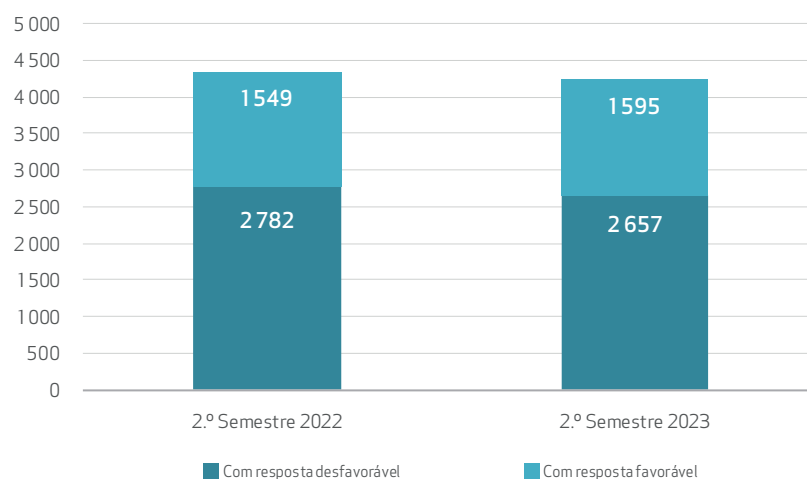


2.10.5 Distribuição da matéria mais reclamada às sociedades gestoras de fundos de pensões – “Conteúdo / Vigência do contrato”

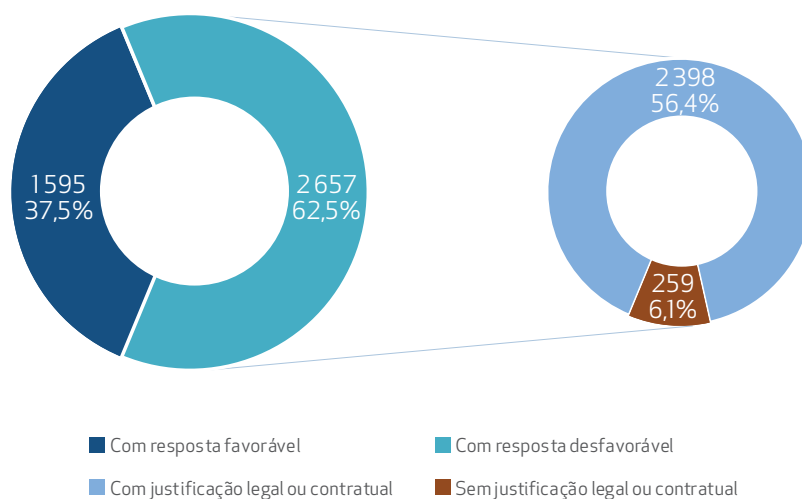


3. Desfecho das reclamações

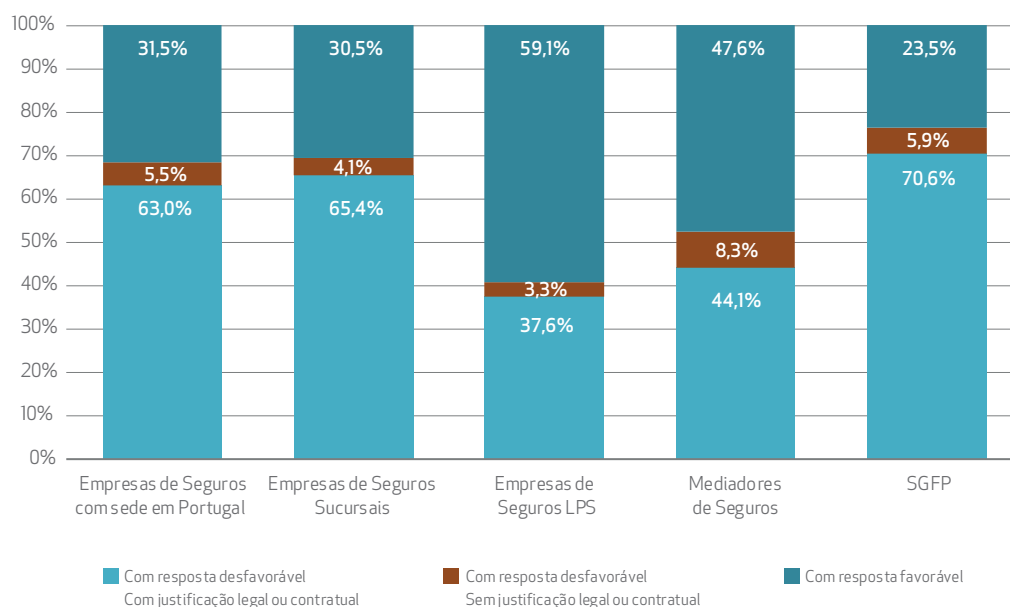
3.1 Desfecho dos processos de reclamação analisados – Sentido da resposta ao reclamante | 2.º Semestre 2022 / 2023



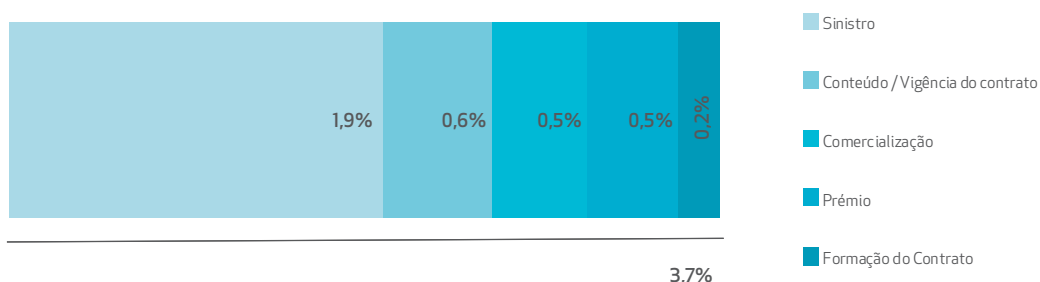
3.2 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável – Justificação legal ou contratual | 2.º Semestre 2023



3.3 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada – Justificação legal ou contratual objeto de análise | 2.º Semestre 2023



3.4 Desfecho dos processos de reclamação analisados com resposta desfavorável – Sem justificação legal ou contratual por matérias objeto de análise | 2.º Semestre 2023





ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

www.asf.com.pt