

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE  
GESTÃO DE  
RECLAMAÇÕES  
2.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](mailto:asf@asf.com.pt)

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

Ano de Edição: 2025



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

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

Lisboa, 2025



# ÍNDICE

<b>I   Enquadramento</b>	<b>5</b>
<b>II   Sumário</b>	<b>9</b>
1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)	9
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF)	10
<b>III   As reclamações em números</b>	<b>14</b>
1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)   2.º Semestre 2023/2024	14
1.1. Distribuição das reclamações dirigidas ao Mercado	15
1.1.1. Reclamações apresentadas por segmento de negócio   2.º Semestre 2023/2024	15
1.1.2. Reclamações concluídas por segmento de negócio   2.º Semestre 2023/2024	16
1.1.3. Reclamações concluídas por matérias reclamadas	17
1.2. Desfecho das reclamações concluídas pelo Mercado   Prazo médio resolução da reclamação   2.º Semestre 2024	18
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF)   2.º Semestre 2023/2024	19
2.1. Distribuição das reclamações RASF por segmento de negócio	19
2.1.1. Reclamações RASF apresentadas   2.º Semestre 2023/2024	19
2.1.2. Reclamações RASF concluídas   2.º Semestre 2023/2024	20
2.2. Distribuição das reclamações RASF concluídas por via de receção   2.º Semestre 2023/2024	21
2.3. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria efetiva reclamada   2.º Semestre 2023/2024	21

2.4. Proporção das reclamações RASF concluídas por matéria "Sinistro"   2.º Semestre 2023/2024	22
2.5. Proporção das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio   2.º Semestre 2023/2024	22
2.6. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento (Não Vida, Vida e Fundos de Pensões)   2.º Semestre 2023/2024	23
2.7. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante   2.º Semestre 2023/2024	23
2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo operador   2.º Semestre 2023/2024	24
2.9. Desfecho das reclamações RASF concluídas (Resposta favorável / desfavorável   Com / sem justificação legal / contratual)   2.º Semestre 2024	24
2.10. Desfecho das reclamações RASF concluídas com resposta desfavorável por tipo de operador   2.º Semestre 2023/2024	25

# I. Enquadramento



## Obrigação legal da ASF

Com a publica o do Relatório de Gestão de Reclama es (RGR) – Segundo Semestre de 2024, a [Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões \(ASF\)](#) d  cumprimento ao disposto nos seus [Estatutos](#), aprovados pelo Decreto-Lei n.  1/2015, de 6 de janeiro<sup>1</sup> e assegura a divulga o semestral de informa o estatística sobre as reclama es apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.



## Síntese da abordagem metodológica

Atendendo às competências que são atribuídas a esta Autoridade, a presente Publica o considera a informa o estatística no âmbito das reclama es apresentadas diretamente junto da ASF(RASF).

Em linha com a edi o publicada no semestre anterior, nesta edi o   também incluída informa o estatística referente ao reporte quantitativo das entidades supervisionadas, no que diz respeito às reclama es apresentadas ao Mercado e concluídas, considerando os principais indicadores relativos   caracteriza o deste universo.

Desta forma, a ASF pretende publicar informa o sobre a totalidade das reclama es relativas ao setor segurador e ao setor de fundos de pensões, incluindo as reclama es apresentadas via Livro de Reclama es (LR), Eletr nico (LRE)<sup>2</sup> e Físico (LRF)<sup>3</sup>, apresentadas

<sup>1</sup> Os Estatutos da ASF podem ser consultados [aqui](#).

<sup>2</sup> A plataforma digital Livro de Reclama es Eletr nico (LRE), criada pela Dire o-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 reclama es dirigidas àquelas entidades.

<sup>3</sup> O reporte regular relativo   gestão de reclama es, realizado pelas entidades supervisionadas inclui as reclama es LR, o que justifica que não sejam apresentadas de forma individual neste Relatório.

diretamente às entidades, bem como as reclamações apresentadas à ASF que, em cumprimento da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho sobre a conduta de mercado e tratamento de reclamações pela ASF, haviam previamente sido apresentadas àquelas empresas de seguros ou sociedades gestoras de fundos de pensões.

Assim, a análise semestral no âmbito da gestão de reclamações tem em conta uma abordagem estruturada em dois níveis de análise: i) a apresentação da reclamação aos operadores, numa primeira instância; e ii) o recurso à ASF, no caso em que o reclamante não ficou totalmente satisfeito com a posição assumida pela entidade reclamada na fase de desfecho do processo.

Neste contexto, as reclamações RASF assumem 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.

Considerando o enquadramento legal especificamente aplicável, constitui exceção a esta regra as reclamações relacionadas com matéria no âmbito das práticas discriminatórias<sup>4</sup>. Ou seja, neste âmbito, o reclamante pode apresentar uma reclamação junto da ASF sem se ter dirigido previamente à empresa de seguros, quando discorda ou não fica satisfeito com a decisão de recusa de celebração de um contrato de seguro ou de agravamento do respetivo prémio em razão de deficiência ou de risco agravado de saúde e também quando a entidade reclamada incumpe o dever de informação associado à recusa ou ao agravamento.

Ainda com relevância metodológica, importa assinalar que, para os indicadores relativos às reclamações RASF analisadas e concluídas, considera-se o universo dos processos com matéria efetiva analisada pela ASF. As restantes reclamações correspondem a processos i) duplicados por se tratar de uma única reclamação com o mesmo assunto, operador e reclamante; ii) em que houve engano no operador; iii) cujo objeto de apreciação se enquadra fora das atribuições / competências da ASF; e iv) em que faltam requisitos legais para a análise da ASF, sendo o reclamante informado do arquivamento liminar do processo.

O presente Relatório mantém a estrutura da Publicação referente ao período anterior e compreende uma perspetiva comparativa com o período homólogo, sempre que se considere pertinente e assumindo os mesmos critérios. Quando esta comparação assenta em estimativas, é apresentada a metodologia aplicada em cada caso.

---

<sup>4</sup> De acordo com estabelecido no n.º 5 do Artigo 15.º do Regime jurídico do contrato de seguro.



## Outras publicações no âmbito da gestão de reclamações

A par da informação semestral, a ASF publica a análise de indicadores anuais no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, onde se inclui a análise à atividade da ASF no que concerne à gestão de reclamações e de outros serviços de apoio ao consumidor, bem como à informação reportada pelas entidades supervisionadas, designadamente com a análise à distribuição das reclamações por operador, tendo como referência os principais segmentos de negócio.

A informação que diz respeito a períodos anteriores poderá ser consultada nos respetivos Relatórios, disponíveis [aqui](#).



## II. Sumário

### 1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)

No segundo semestre de 2024 foram apresentadas às entidades supervisionadas 12 928 reclamações e com base no apuramento realizado, verifica-se um decréscimo de 4% face ao período homólogo anterior. No mesmo período foram concluídos 13 493 processos de reclamação.

Tendo em consideração as reclamações apresentadas aos operadores, os seguros dos ramos Não Vida mantêm-se como o segmento mais reclamado (11 864), assumindo um peso de 92% no universo das reclamações apresentadas ao Mercado. O seguro automóvel permanece como o ramo Não Vida predominante, representando 37% do total de reclamações dirigidas aos operadores, seguindo-se os processos relacionados com acidentes de trabalho e acidentes pessoais, bem como o seguro de doença (20% no seu conjunto). No caso deste último, quando considerado de forma isolada corresponde a 11% das reclamações. Os seguros de incêndio e outros danos correspondem a 16% do universo total de reclamações.

Tendo em conta o reporte dos operadores, o número de reclamações relativas ao ramo Vida, apresentadas no segundo semestre de 2024, apenas representou 4% do total (567). Destacam-se neste ramo, os seguros de vida temporários, não ligados, como o segmento mais reclamado, com 56% do total de reclamações do ramo Vida (317). Também aqui observa-se uma tendência de redução no número de reclamações face ao período homólogo (menos 39%).

No período em referência, os fundos de pensões mantêm um peso pouco significativo, correspondente a 1% no total das reclamações apresentadas às entidades gestoras de fundos de pensões. Neste segmento de negócio, as reclamações relativas a fundos de pensões abertos assumem 78% do total de reclamações sobre fundos de pensões.

No que respeita aos assuntos objeto de reclamação, a matéria “Sinistro” continua a ser a mais reclamada junto dos operadores, representando 53% do universo de reclamações que analisaram no total dos seguros Não Vida e Vida, seguida dos motivos relacionados com o “Conteúdo / Vigência do Contrato” (24%) e com a “Formação do contrato” (11%).

Em relação aos fundos de pensões, a matéria mais reclamada respeita à “Prestação de informação a participantes e beneficiários” com 46% da totalidade das reclamações dirigidas às entidades supervisionadas, seguida da matéria “Pagamento de benefícios”, com 13%.

Passando à análise do [desfecho das respostas](#) dos operadores (empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões), verifica-se que 44% das reclamações respondidas tiveram um desfecho favorável ao reclamante, ainda que podendo não ser na totalidade do(s) motivo(s) reclamado(s), tendo os restantes 55% registado um desfecho desfavorável.

No que diz respeito ao prazo médio de resposta dos operadores às reclamações concluídas no período em análise, o mesmo foi de 9 dias úteis, inferior ao prazo legal previsto para este efeito na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R<sup>5</sup>.

## 2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASf)

No segundo semestre de 2024 foram apresentadas diretamente à ASF 929 reclamações, número idêntico ao verificado no período homólogo anterior (934). Este universo de reclamações, recorde-se, enquadra-se no conjunto de processos submetidos previamente aos operadores<sup>6</sup>.

Relativamente às reclamações concluídas no semestre em análise<sup>7</sup>, o Portal do Consumidor constitui a via de receção mais escolhida pelos reclamantes (646), seguida do correio eletrónico (193), da carta (71) e do formato presencial (2).

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Excetuam-se, nos termos do n.º 2 do artigo 33.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, as reclamações dos proponentes apresentadas no âmbito da aplicação do artigo 15.º do regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, relativo à proibição de práticas discriminatórias.

<sup>7</sup> As reclamações tratadas e concluídas pela ASF apresentam informação mais rica do que a que decorre daquelas que apenas foram apresentadas a esta Autoridade, pelo que se considera na maioria dos indicadores estatísticos relativos à caracterização dos processos, uma análise aos dados das reclamações tratadas e concluídas.

Atendendo à relevância assumida pelo Portal do Consumidor da ASF<sup>8</sup> como principal via escolhida para apresentação de reclamações na ASF, salienta-se ali a prestação da informação seguinte que permite aos consumidores tomar conhecimento, previamente à apresentação da reclamação, de um conjunto de esclarecimentos sobre os seus direitos e à forma como devem ser preparadas as reclamações que pretendam apresentar junto da ASF:



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



Em linha com os resultados obtidos na informação reportada pelos operadores, e com o verificado no período homólogo, no segundo semestre de 2024 observa-se que os ramos **Não Vida** mantêm-se como o segmento mais reclamado (747), assumindo um peso de cerca de 82% no total das reclamações RASF analisadas e concluídas. Dentro deste segmento, o seguro automóvel continua a ser predominante, representando 39% do total de processos (354), seguido do seguro de incêndio e outros danos (200) e dos seguros do ramo Doença / Seguro de saúde (61), mantendo-se a posição dos três primeiros segmentos mais reclamados face ao período homólogo, observando-se o mesmo quando se tem como referência o universo das reclamações apresentadas, ou seja, os processos abertos no período em análise.

<sup>8</sup> Disponível em [Portal do Consumidor da ASF](#).

No que respeita ao **ramo Vida**, o mesmo representou 17% das reclamações tratadas pela ASF, mantendo-se tal percentagem próxima da observada no período homólogo (15%), sendo, contudo, de assinalar o aumento verificado no número de reclamações relativas a seguros ligados a fundos de investimento, ainda que os valores absolutos não se apresentem como significativos. O **seguro de Vida** continua a ser o tipo de seguro mais reclamado neste ramo (2.º Sem. 2024: 84; 2.º Sem. 2023: 93).

Os **fundos de pensões** assumem um peso pouco significativo, representando 0,9% do total das reclamações analisadas e concluídas pela ASF, sendo inferior em relação ao período homólogo (2,3%).

No segundo semestre de 2024, e no que se refere ao setor dos seguros, a matéria **“Sinistro”** continuou a ser a mais reclamada, representando cerca de 68% do universo de reclamações analisadas e concluídas pela ASF, seguida dos motivos relativos ao **“Conteúdo / Vigência do Contrato”** (18%) e ao **“Prémio”** (6%). Seguindo a tendência verificada no período homólogo, e ao contrário do verificado com as restantes matérias, é de assinalar um aumento das reclamações relacionadas com a matéria **“Formação do contrato”** (2.º Sem. 2023: 34; 2.º Sem. 2024: 50).

Tendo em consideração um segundo nível de análise relativo à matéria **“Sinistro”**, destacam-se as reclamações sobre **“Definição de responsabilidades”** que assumem um peso de 44%, seguindo-se as questões relacionadas com **“Indemnização”** (30%).

No que diz respeito à **natureza do reclamante**, observa-se que no universo dos processos analisados com matéria efetiva reclamada, 71% das reclamações teve origem no cliente do operador (647), e 26% em terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro (233).

Dada a maior representatividade no mercado segurador nacional, as **empresas de seguros com sede em Portugal** continuam a ser o tipo de operador mais reclamado no período em análise (76%), seguida dos **mediadores de seguros** (11%), e, com menor expressão, pelas sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia (8%), pelas empresas de seguros que exercem atividade em regime de livre prestação de serviços, LPS (4%) e, por fim, pelas sociedades gestoras de fundos de pensões (1%).

Relativamente ao **desfecho dos processos**, foi apurado que 29% das reclamações analisadas e concluídas pela ASF foram favoráveis ao reclamante e 71% tiveram um desfecho desfavorável. A proporção de respostas favoráveis, ainda que parcialmente, em alguns casos, é menos expressiva do que a observada para o conjunto do mercado (44%), devido ao facto de as reclamações RASF dizerem respeito a reclamações que já haviam sido recusadas pelos operadores, perspetivando-se assim uma menor possibilidade de uma apreciação favorável da mesma.

Salienta-se que em 65% das respostas desfavoráveis houve uma justificação legal ou contratual e em apenas 6% não houve esta justificação, podendo corresponder a casos em que estava em causa matéria estritamente probatória.

Sobre o sentido e posição do desfecho por tipo de operador, o número pouco significativo de reclamações atribuídas às sociedades gestoras de fundos de pensões (7) implicou que o apuramento registado neste indicador não seja relevante, pelo que se entendeu retirá-las da análise.

### III. As reclamações em números

#### 1. Reclamações dirigidas às entidades supervisionadas (Mercado)<sup>9</sup> | 2.º Semestre 2023/2024

2.º Semestre 2023	13 453	Reclamações apresentadas ao Mercado
2.º Semestre 2024	12 928	
<hr/>		
2.º Semestre 2024	13 493	Reclamações concluídas pelo Mercado

<sup>9</sup> Nota relativa a todos os quadros em que é apresentada informação relativa ao 2.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, replicando o padrão de sazonalidade mensal observado nas reclamações apresentadas à ASF.

## 1.1. Distribuição das reclamações dirigidas ao Mercado

### 1.1.1. Reclamações apresentadas por segmento de negócio | 2.º Semestre 2023/2024

	2.º Semestre 2024		2.º Semestre 2023	
	N.º	%	N.º	%
<b>Total Não Vida</b>	<b>11 864</b>	<b>91,8%</b>	<b>12 014</b>	<b>89,3%</b>
Automóvel	4 718	36,5%	4 642	34,5%
Acidentes e Doença	2 634	20,4%	2 714	20,2%
Acidentes de trabalho	522	4,0%	404	3,0%
Acidentes pessoais	712	5,5%	455	3,4%
Pessoas transportadas (Acidentes e Doença)	18	0,1%	15	0,1%
Doença	1 382	10,7%	1 839	13,7%
Incêndio e Outros Danos	2 077	16,1%	2 206	16,4%
Responsabilidade Civil Geral	327	2,5%	234	1,7%
Marítimo e Transportes	8	0,1%	13	0,1%
Aéreo	1	0,0%		0,0%
Mercadorias transportadas		0,0%	1	0,0%
Diversos	2 099	16,2%	2 204	16,4%
Crédito e Caução	1	0,0%	3	0,0%
Crédito	1	0,0%	3	0,0%
Proteção Jurídica, Assistência e Outros	2 098	16,2%	2 201	16,4%
Perdas Pecuniárias Diversas	453	3,5%	367	2,7%
Proteção Jurídica		0,0%	3	0,0%
Assistência	1 645	12,7%	1 830	13,6%
<b>Total Vida</b>	<b>567</b>	<b>4,4%</b>	<b>1 080</b>	<b>8,0%</b>
Não Ligados - Excluindo PPR - Temporários	317	2,5%	519	3,9%
Não ligados - PPR, PPE, PPR/E	67	0,5%	169	1,3%
Não ligados - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	128	1,0%	215	1,6%
Ligados a Fundos de Investimento - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	31	0,2%	127	0,9%
Ligados a Fundos de Investimento - PPR, PPE, PPR/E	24	0,2%	50	0,4%
<b>Fundos de Pensões</b>	<b>90</b>	<b>0,7%</b>	<b>82</b>	<b>0,6%</b>
Fundos de Pensões Abertos	70	0,5%	72	0,5%
Adesões Coletivas	25	0,2%	27	0,2%
Benefício Definido	2	0,0%	1	0,0%
Contribuição Definida	23	0,2%	26	0,2%
Adesões Individuais	45	0,3%	44	0,3%
Adesões Individuais - excluindo PPR / PPA	34	0,3%	25	0,2%
Adesões Individuais - PPR / PPA	11	0,1%	19	0,1%
Fundos de Pensões Fechados	20	0,2%	10	0,1%
Benefício Definido	6	0,0%	4	0,0%
Contribuição Definida	14	0,1%	6	0,1%
<b>Não se Aplica</b>	<b>407</b>	<b>3,1%</b>	<b>277</b>	<b>2,1%</b>
<b>Total geral</b>	<b>12 928</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 453</b>	<b>100,0%</b>

## 1.1.2. Reclamações concluídas por segmento de negócio | 2.º Semestre 2023/2024

	2.º Semestre 2024		2.º Semestre 2023	
	N.º	%	N.º	%
<b>Total Não Vida</b>	<b>12 379</b>	<b>91,7%</b>	<b>12 975</b>	<b>89,2%</b>
Automóvel	4 870	36,1%	4 998	34,4%
Acidentes e Doença	2 767	20,5%	2 920	20,1%
Acidentes de trabalho	541	4,0%	435	3,0%
Acidentes pessoais	770	5,7%	481	3,3%
Pessoas transportadas (Acidentes e Doença)	19	0,1%	15	0,1%
Doença	1 437	10,6%	1 989	13,7%
Incêndio e Outros Danos	2 180	16,2%	2 363	16,2%
Responsabilidade Civil Geral	360	2,7%	251	1,7%
Marítimo e Transportes	9	0,1%	14	0,1%
Aéreo	1	0,0%		0,0%
Mercadorias transportadas		0,0%	2	0,0%
Diversos	2 192	16,2%	2 427	16,7%
Crédito e Caução	1	0,0%	3	0,0%
Crédito	1	0,0%	3	0,0%
Caução		0,0%		0,0%
Proteção Jurídica, Assistência e Outros	2 191	16,2%	2 417	16,6%
Perdas Pecuniárias Diversas	469	3,5%	400	2,7%
Proteção Jurídica		0,0%	3	0,0%
Assistência	1 722	12,8%	2 014	13,9%
<b>Total Vida</b>	<b>598</b>	<b>4,4%</b>	<b>1 176</b>	<b>8,1%</b>
Não Ligados - Excluindo PPR - Temporários	316	2,3%	564	3,9%
Não ligados - PPR, PPE, PPR/E	74	0,5%	184	1,3%
Não ligados - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	152	1,1%	233	1,6%
Ligados a Fundos de Investimento - Excluindo PPR, PPE, PPR/E	32	0,2%	139	1,0%
Ligados a Fundos de Investimento - PPR, PPE, PPR/E	24	0,2%	56	0,4%
<b>Fundos de Pensões</b>	<b>85</b>	<b>0,6%</b>	<b>81</b>	<b>0,6%</b>
Fundos de Pensões Abertos	66	0,5%	70	0,5%
Adesões Coletivas	24	0,2%	26	0,2%
Benefício Definido	2	0,0%	2	0,0%
Contribuição Definida	22	0,2%	25	0,2%
Adesões Individuais	42	0,3%	44	0,3%
Adesões Individuais - excluindo PPR / PPA	32	0,2%	25	0,2%
Adesões Individuais - PPR / PPA	10	0,1%	19	0,1%
Fundos de Pensões Fechados	19	0,1%	11	0,1%
Benefício Definido	6	0,0%	4	0,0%
Contribuição Definida	13	0,1%	6	0,0%
<b>Não se Aplica</b>	<b>431</b>	<b>3,2%</b>	<b>310</b>	<b>2,1%</b>
<b>Total geral</b>	<b>13 493</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 542</b>	<b>100,0%</b>

### 1.1.3. Reclamações concluídas por matérias reclamadas

#### Seguros | 2.º Semestre 2024

		Sinistros	Conteúdo / Vigência do contrato	Formação do contrato	Comercialização	Prémio	Total
Não Vida	N.º	6 613	2 847	1 434	873	612	12 379
	%	53,4%	23,0%	11,6%	7,1%	4,9%	100,0%
Vida	N.º	244	233	17	42	62	598
	%	40,8%	39,0%	2,8%	7,0%	10,4%	100,0%
Total (Não Vida e Vida)	N.º	6 857	3 080	1 451	915	674	12 977
		52,8%	23,7%	11,2%	7,1%	5,2%	100,0%

#### | 2.º Semestre 2023

		Sinistros	Conteúdo / Vigência do contrato	Formação do contrato	Comercialização	Prémio	Total
Não Vida	N.º	7 580	2 495	1 400	873	626	12 975
	%	58,4%	19,2%	10,8%	6,7%	4,8%	100,0%
Vida	N.º	411	467	42	80	176	1 176
	%	35,0%	39,7%	3,6%	6,8%	15,0%	100,0%
Total (Não Vida e Vida)	N.º	7 991	2 962	1 442	953	802	14 151
		56,5%	20,9%	10,2%	6,7%	5,7%	100,0%

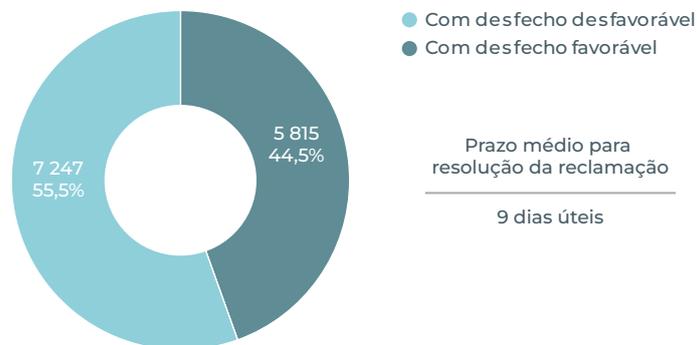
#### Fundos de Pensões | 2.º Semestre 2024

Matérias	Fundos de Pensões Fechados	Fundos de Pensões Abertos	Total   Fundos de Pensões	%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	6	33	39	45,9%
Pagamento de Benefícios	7	4	11	12,9%
Transferências	1	14	15	17,6%
Termos e Condições Contratuais	1	5	6	7,1%
Comercialização e Pagamento de Contribuições		4	4	4,7%
Gestão dos Fundos		1	1	1,2%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento		1	1	1,2%
Outros	4	4	8	9,4%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>66</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

## | 2.º Semestre 2023

Matérias	Fundos de Pensões Fechados	Fundos de Pensões Abertos	Total   Fundos de Pensões	%
Pagamento de Benefícios	3	20	23	28,4%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	3	15	18	22,3%
Transferências	1	11	12	14,9%
Termos e Condições Contratuais	1	10	11	13,6%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	2	4	6	7,4%
Gestão dos Fundos		3	3	3,9%
Custos e Encargos	1	3	4	5,0%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento		3	3	3,3%
Outros		1	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	<b>81</b>	<b>100,0%</b>

## 1.2. Desfecho das reclamações concluídas pelo mercado | Prazo médio resolução da reclamação | 2.º Semestre 2024



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

2.º Semestre 2023	934	Reclamações apresentadas diretamente junto da ASF (RASF)
2.º Semestre 2024	929	
2.º Semestre 2024	972	Reclamações RASF concluídas

### 2.1. Distribuição das reclamações RASF por segmento de negócio

#### 2.1.1. Reclamações RASF apresentadas | 2.º Semestre 2023/2024

	2.º Semestre 2024		2.º Semestre 2023	
	RASF	% RASF	RASF	% RASF
<b>Não Vida</b>	<b>677</b>	<b>72,9%</b>	<b>757</b>	<b>81,0%</b>
Seguro automóvel	346	37,2%	344	36,8%
Seguro de incêndio e outros danos	167	18,0%	187	20,0%
Seguro de saúde	52	5,6%	61	6,5%
Seguro de responsabilidade civil	32	3,4%	48	5,1%
Seguro de acidentes de trabalho	26	2,8%	28	3,0%
Seguro de acidentes pessoais	26	2,8%	21	2,2%
Seguro de assistência	19	2,0%	31	3,3%
Seguro de perdas pecuniárias	8	0,9%	28	3,0%
Outros	1	0,1%	9	1,0%
<b>Vida</b>	<b>79</b>	<b>8,5%</b>	<b>152</b>	<b>16,3%</b>
Seguro de vida	56	6,0%	83	8,9%
PPR/E	15	1,6%	47	5,0%
Operações de capitalização	7	0,8%	14	1,5%
Seguros ligados a fundos de investimento	1	0,1%	8	0,9%
<b>Fundos de Pensões</b>	<b>5</b>	<b>0,5%</b>	<b>14</b>	<b>1,5%</b>
<b>Não se Aplica</b>	<b>77</b>	<b>8,3%</b>	<b>11</b>	<b>1,2%</b>
Ainda sem classificação <sup>10</sup>	91	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>929</b>	<b>100,0%</b>	<b>934</b>	<b>100,0%</b>

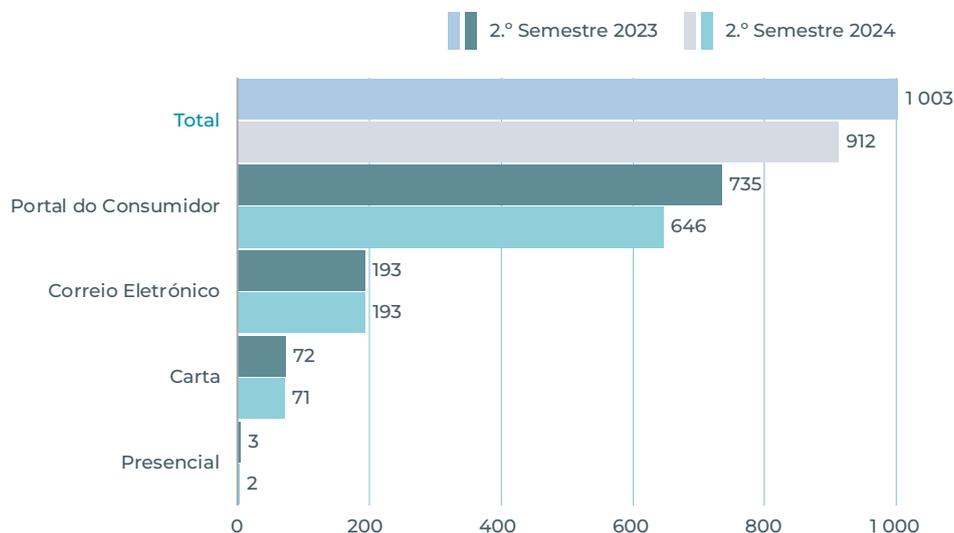
<sup>10</sup> As reclamações RASF apresentadas, correspondem a processos de reclamação abertos, ainda sem análise que permita fazer o apuramento completo de todos os indicadores. Assim, ao total de processos indicados na tabela, acrescem aqueles que ainda não foram classificados quanto à sua caracterização, designadamente no que respeita ao segmento de negócio e matéria (2.º Semestre 2024: 91).

## 2.1.2. Reclamações RASF concluídas<sup>11</sup> | 2.º Semestre 2023/2024

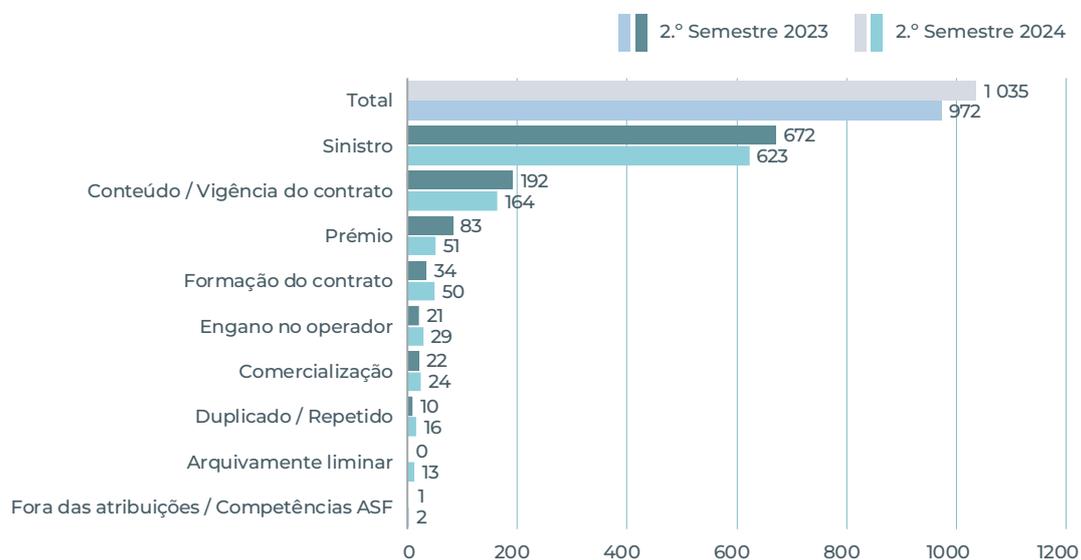
	2.º Semestre 2024		2.º Semestre 2023	
	RASF	% RASF	RASF	% RASF
<b>Não Vida</b>	<b>747</b>	<b>81,9%</b>	<b>832</b>	<b>83,0%</b>
Seguro automóvel	354	38,8%	393	39,2%
Seguro de incêndio e outros danos	200	21,9%	220	21,9%
Seguro de saúde	61	6,7%	68	6,8%
Seguro de responsabilidade civil	42	4,6%	35	3,5%
Seguro de acidentes de trabalho	25	2,7%	27	2,7%
Seguro de assistência	24	2,6%	32	3,2%
Seguro de perdas pecuniárias	20	2,2%	29	2,9%
Seguro de acidentes pessoais	19	2,1%	24	2,4%
Outros	2	0,2%	4	0,4%
<b>Vida</b>	<b>154</b>	<b>16,9%</b>	<b>147</b>	<b>14,7%</b>
Seguro de vida	84	9,2%	93	9,3%
PPR/E	39	4,3%	34	3,4%
Seguros ligados a fundos de investimento	18	2,0%	4	0,4%
Operações de capitalização	13	1,4%	16	1,6%
<b>Fundos de Pensões</b>	<b>8</b>	<b>0,9%</b>	<b>23</b>	<b>2,3%</b>
<b>Não se Aplica</b>	<b>3</b>	<b>0,3%</b>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>912</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 003</b>	<b>100,0%</b>

<sup>11</sup> No que se refere à caracterização dos processos RASF, a referência a reclamações analisadas e concluídas nesta Publicação considera o universo das reclamações com matéria efetiva (n = 912), que representam 94% do total de reclamações analisadas no segundo semestre de 2024. Os restantes 6% dizem respeito a reclamações com classificações relacionadas com procedimentos de gestão administrativa, mais concretamente quando se trata de processos i) duplicados; ii) com engano no operador; iii) em que o respetivo objeto de análise não se enquadra nas atribuições / competências da ASF; e iv) que implicam o arquivamento liminar, nos casos em que faltam requisitos legais para a apreciação da reclamação.

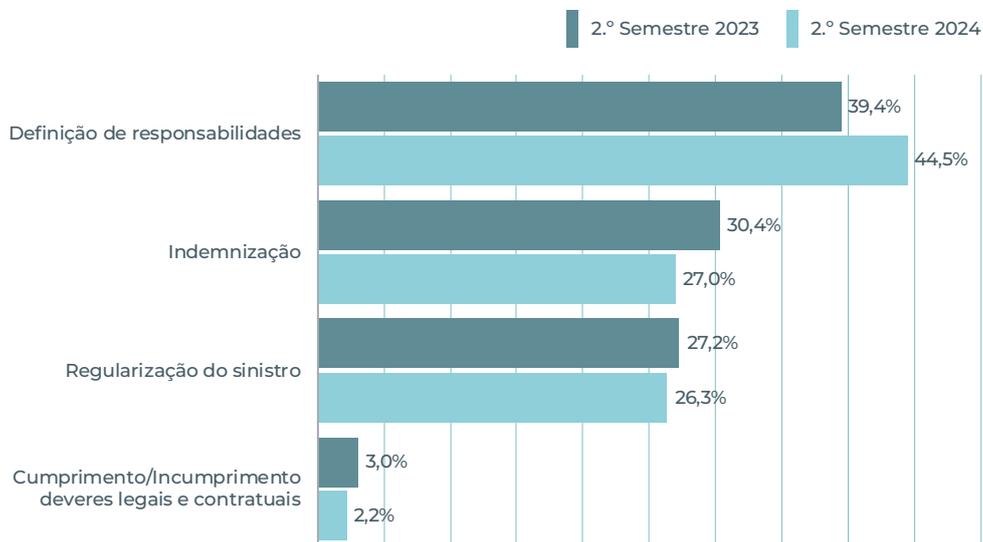
## 2.2. Distribuição das reclamações RASF concluídas por via de receção | 2.º Semestre 2023/2024



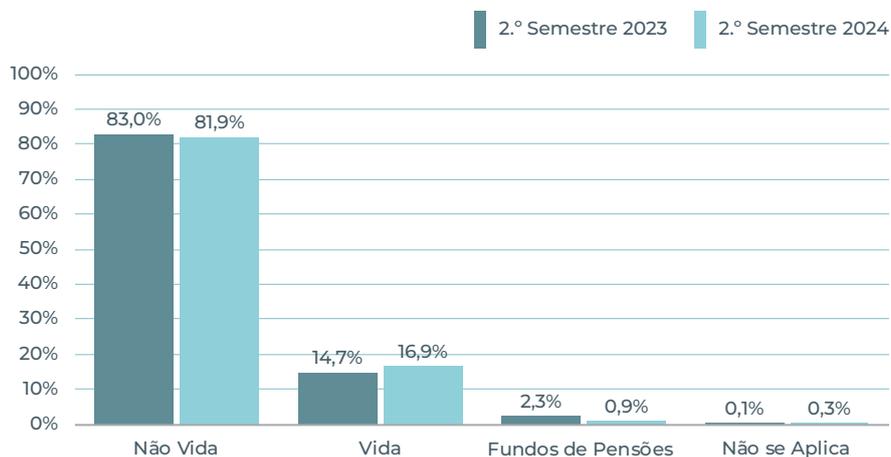
## 2.3. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria efetiva reclamada | 2.º Semestre 2023/2024



## 2.4. Proporção das reclamações RASF concluídas por matéria “Sinistro”<sup>12</sup> | 2.º Semestre 2023/2024



## 2.5. Proporção das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio | 2.º Semestre 2023/2024

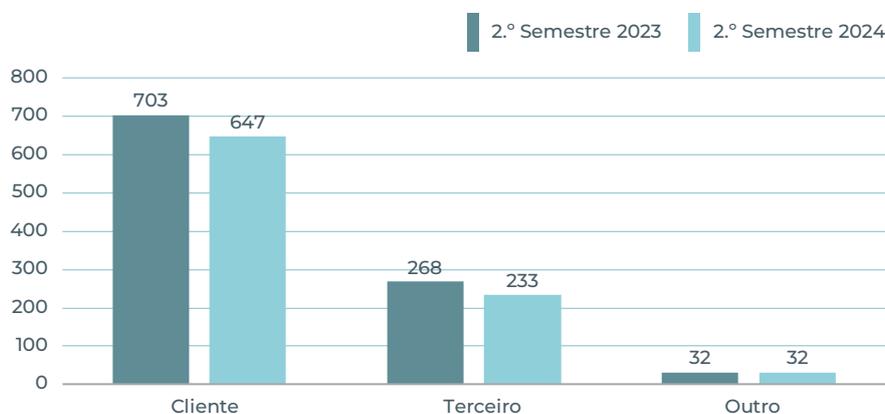


<sup>12</sup> Referente ao segundo nível de análise da matéria mais reclamada.

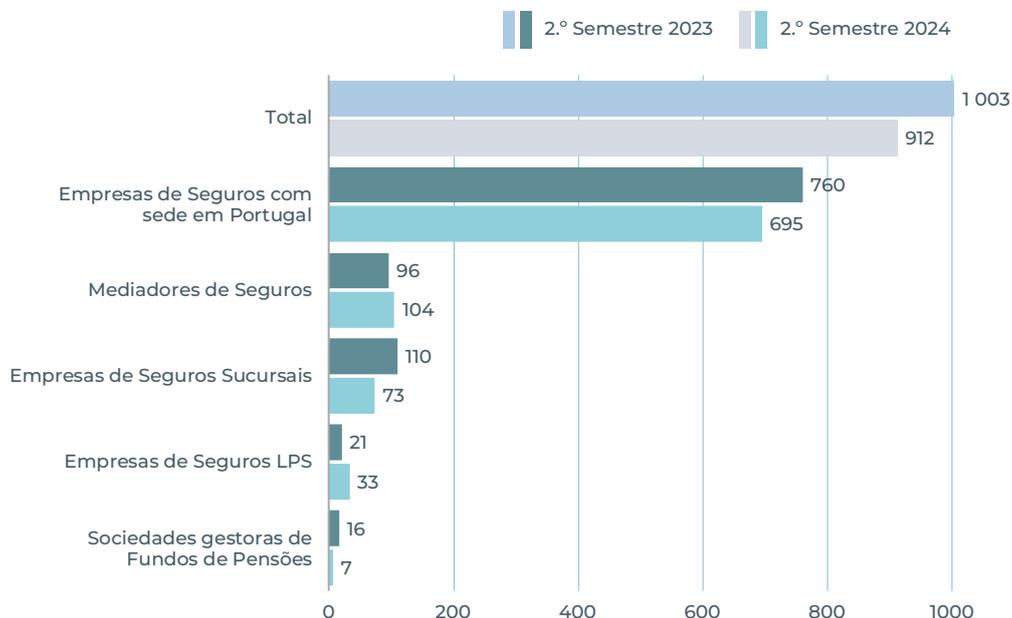
## 2.6. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento (Não Vida, Vida e Fundos de Pensões) | 2.º Semestre 2023/2024

Matérias	2.º Semestre 2024					2.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)	581	41		1	623	623	47	2		672
Conteúdo / Vigência do contrato	99	60	4	1	164	115	62	15		192
Prémio	37	14			51	68	14		1	83
Formação do contrato	18	31	1		50	17	15	2		34
Comercialização	12	8	3	1	24	9	9	4		22
<b>Total Geral</b>	<b>747</b>	<b>154</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>912</b>	<b>832</b>	<b>147</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>1 003</b>

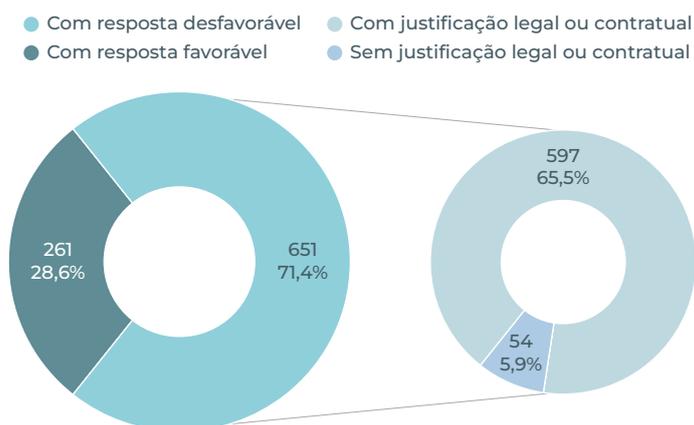
## 2.7. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante | 2.º Semestre 2023/2024



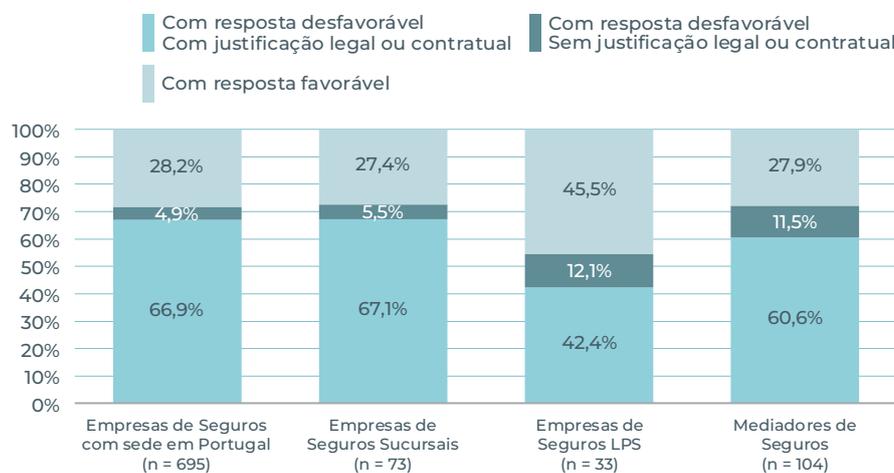
## 2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de operador | 2.º Semestre 2023/2024



## 2.9. Desfecho das reclamações RASF concluídas (Resposta favorável / desfavorável | Com / sem justificação legal / contratual) | 2.º Semestre 2024



## 2.10. Desfecho das reclamações RASF concluídas com resposta desfavorável por tipo de operador | 2.º Semestre 2024







# ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)