

ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

SEMESTRAL

2.º SEMESTRE

2025

PROTEGER
O PRESENTE

FINANCIAR
O FUTURO

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: 2026





AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

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

Lisboa, 2026

ÍNDICE

I Enquadramento	4
II Sumário	6
1. Reclamações dirigidas às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões (Mercado)	6
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASf)	7
III As reclamações em números	11
1. Reclamações dirigidas às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões (Mercado) 2.º Semestre 2024/2025	11
1.1. Distribuição das reclamações geridas pelo Mercado por segmento de negócio	12
1.1.1. Reclamações apresentadas 2.º Semestre 2024/2025	12
1.1.2. Reclamações concluídas 2.º Semestre 2024/2025	13
1.2. Reclamações concluídas por matérias reclamadas	14
1.3. Desfecho das reclamações concluídas Prazo médio resolução da reclamação 2.º Semestre 2025	15
2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASf) vs. reclamações RASf concluídas 2.º Semestre 2024/2025	16
2.1. Distribuição das reclamações RASf concluídas – Matéria efetiva 2.º Semestre 2024/2025	16
2.2. Distribuição das reclamações RASf apresentadas por via de receção 2.º Semestre 2024/2025	17
2.3. Distribuição das reclamações RASf apresentadas por segmento de negócio / tipo de seguro 2.º Semestre 2024/2025	18
2.4. Distribuição das reclamações RASf concluídas por segmento de negócio / tipo de seguro 2.º Semestre 2024/2025	19
2.5. Distribuição das reclamações RASf concluídas por matéria reclamada 2.º Semestre 2024/2025	20
2.6. Distribuição das reclamações RASf concluídas por matéria "Sinistro" 2.º Semestre 2024/2025	20
2.7. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento (Não Vida, Vida e Fundos de Pensões) 2.º Semestre 2024/2025	21

2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de entidade supervisionada 2.º Semestre 2024/2025	21
2.9. Distribuição das reclamações por matéria mais reclamada e por tipo de operador 2.º Semestre 2025	22
2.10. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante 2.º Semestre 2024/2025	22
2.11. Desfecho das reclamações RASF concluídas 2.º Semestre 2025	23
2.12. Desfecho das reclamações RASF concluídas com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada 2.º Semestre 2025	23

I. Enquadramento



Obrigação legal da ASF

A publica o do Relatório de Gestão de Reclama es (RGR) – Segundo 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.  1/2015, de 6 de janeiro¹, assegurando 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

O RGR – Segundo Semestre 2025 publica informa o estatística relativa ao universo de reclama es apresentadas   ASF (reclama es RASF) e respetiva análise, no contexto das competências que lhe estão atribuídas, bem como informa o estatística sobre as reclama es apresentadas junto das empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões e reportadas por estes operadores   ASF.

Uma vez que o reporte dos operadores inclui as reclama es que lhes são apresentadas via Livro de Reclama es (LR), quer em formato eletr nico (LRE)², quer em formato físico (LRF), estas não são objeto de análise aut noma no RGR.

No que respeita às reclama es RASF, o enquadramento trazido pela Norma Regulamentar n.  7/2022-R, de 7 de junho, relativa   conduta de mercado e ao tratamento de reclama es pela ASF, determina que as mesmas apenas devam ser analisadas pela ASF no caso de o reclamante ter previamente apresentado a sua reclama o junto do operador e não tenha ficado satisfeito com o desfecho e a tomada de decisão da entidade reclamada. Caso não sejam cumpridos estes critérios, a ASF procede ao arquivamento liminar da reclama o³.

Neste contexto, e com vista a permitir uma compara o mais adequada entre períodos, a informa o relativa às reclama es com matéria efetiva analisadas no segundo semestre de 2024 foi revista e atualizada para assegurar a comparabilidade com o segundo semestre de 2025, na

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

² 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.

³ De acordo com o previsto no artigo 37.  da Norma Regulamentar n.  7/2022-R, de 7 de junho.

medida em que, antes de novembro de 2024, os processos de reclamação objeto de arquivamento liminar eram classificados como “Pedidos de Esclarecimento – Insuficiência de dados”, não tendo, na publicação RGR – Segundo Semestre de 2024, sido contabilizados como reclamações⁴.

Relativamente aos dados estatísticos publicados, a informação mais detalhada, referente à gestão de reclamações apreciadas pelo mercado e pela ASF, considera as reclamações concluídas no período em análise, e não as apresentadas no mesmo período, o que possibilita uma leitura mais abrangente e consistente, nomeadamente no caso das reclamações RASF.

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

Sempre que se considere pertinente para avaliar a evolução das reclamações em gestão, esta publicação compreende uma perspetiva comparativa com o período homólogo ou com o período anterior.



Outras publicações no âmbito da gestão de reclamações

A análise de indicadores prevista neste RGR é complementada com a informação anual publicada no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado, no qual são igualmente analisados os principais indicadores relativos à gestão de reclamações (informação anual), bem como os resultados da análise da distribuição das reclamações por entidade supervisionada para os principais segmentos de negócio.

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

⁴ A edição publicada do RGR – Segundo Semestre de 2024 poderá ser consultado [aqui](#).

II. Sumário

1. Reclamações dirigidas às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões (Mercado)

No Segundo Semestre de 2025 foram apresentadas às empresas de seguros e sociedades gestoras 11 395 reclamações, verificando-se um decréscimo de 13% face ao período homólogo anterior. No mesmo período foram concluídos 11 453 processos de reclamação, registando-se também aí uma redução (16%).

Tendo em consideração as reclamações apresentadas aos operadores, os seguros dos ramos **Não Vida** mantêm-se como o segmento mais reclamado (10 644) assumindo um peso de 93% no universo das reclamações apresentadas ao Mercado. O **Seguro Automóvel** continua a ser o segmento de negócio Não Vida predominante, representando cerca de 33% do total de reclamações dirigidas aos operadores, seguindo-se os processos relacionados com Assistência (18%), Incêndio e Outros Danos (15%), Doença (13%), e Acidentes (7%). No seu conjunto, estes segmentos representam cerca de 86% do total de reclamações apresentadas aos operadores.

Tendo em conta o reporte dos operadores, o número de reclamações relativas ao **ramo Vida** apresentadas no segundo semestre de 2025 apenas representou aproximadamente 4% do total de reclamações (498), observando-se também neste segmento de negócio uma tendência de redução no número de reclamações face ao período homólogo (menos 12%). Destacam-se neste ramo os seguros de vida não ligados, excluindo PPR, que constitui o segmento mais reclamado, com 85% do total de reclamações do ramo Vida (424), embora registando uma redução de cerca de 5%.

No período em referência, os **fundos de pensões** mantêm um peso pouco significativo, correspondente a 1% do total das reclamações apresentadas aos operadores, e com uma redução de 47% em relação ao período homólogo.

Foram ainda reportadas pelos operadores 139 reclamações referentes a várias atividades, quando o assunto da reclamação não respeita a um ramo específico, o que representa cerca de 1,2% do total.

Com referência aos processos concluídos e aos assuntos objeto de reclamação, a matéria “**Sinistro**” continua a ser a mais reclamada junto dos operadores, representando 58% 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” (9%).

Embora seja de salientar o pequeno número absoluto de reclamações relativas aos [fundos de pensões](#), a matéria mais reclamada respeita a “[Prestação de informação a Participantes e Beneficiários](#)” com 29% das reclamações referentes a este segmento, seguida da matéria “Pagamento de Benefícios”, com 21%.

Passando à análise do [desfecho das respostas](#) dos operadores (empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões), verifica-se que 35% das reclamações respondidas tiveram um desfecho favorável ao reclamante, tendo os restantes 65% 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 12 dias úteis, muito inferior ao prazo legal previsto para este efeito na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R⁵ (11 dias úteis registados no período homólogo).

2. Reclamações apresentadas junto da ASF (RASf)

No segundo semestre de 2025 foram apresentadas 1 693 reclamações junto da ASF, verificando-se uma tendência de crescimento, consistente com a que já se tinha observado no semestre anterior.

Com efeito, em comparação com o primeiro semestre de 2025, no semestre em análise observou-se um crescimento de 37% no número de reclamações apresentadas junto da ASF (2.º S 2025: 1 693; 1.º S 2025: 1 232), tendo sido de 48% face ao período homólogo (2.º S 2025: 1 693; 2.º S 2024: 1 145)⁶.

Como possível causa explicativa do aumento das reclamações RASf importa referir que os consumidores revelam uma cada vez maior consciência dos seus direitos e recorrem, de forma crescente, à ASF para verem as suas queixas esclarecidas.

Na verdade, analisados os tipos de seguro e matéria mais reclamados no segundo semestre de 2025, observa-se, face ao período homólogo, que o aumento é transversal em todas as tipologias, mantendo-se um peso idêntico no total das reclamações RASf apresentadas.

No que respeita à via de receção das reclamações RASf apresentadas, salienta-se o aumento significativo de reclamações registadas através do Portal do Consumidor (101%) em linha com o aumento verificado no total de reclamações apresentadas diretamente junto da ASF.

⁵ 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.”

⁶ Na presente edição do RGR, o universo correspondente ao segundo semestre de 2024 foi revisto para assegurar a comparabilidade com o período em análise. Justifica-se este ajuste, na medida em que, antes de novembro de 2024, os processos de reclamação objeto de arquivamento liminar eram classificados como Pedidos de Esclarecimento – “Insuficiência de dados”. Deste modo, em vez de 929 reclamações apresentadas no segundo semestre de 2024 (como referido na publicação do RGR – Segundo Semestre de 2024) devem ser consideradas 1 145.

Importa sublinhar a relevância das reclamações apresentadas através do Portal do Consumidor da ASF⁷, onde se encontra disponível informação que permite aos consumidores consultar, previamente à apresentação da reclamação, um conjunto de esclarecimentos relativos ao conhecimento dos seus direitos e à forma como devem ser preparadas as reclamações que pretendam apresentar junto da ASF, bem como as dúvidas que possam ter sobre as seguintes matérias:



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



Por seu turno, o número de reclamações concluídas com matéria analisada, diminuiu de um total de 912 para 694 reclamações com matéria efetiva, equivalendo a uma redução global de 24% face ao mesmo período no ano anterior.

No semestre em análise, à semelhança da tendência verificada em anos anteriores e também no mercado, os seguros dos ramos Não Vida continuam a ser o segmento mais reclamado junto da ASF, quer no que respeita às reclamações apresentadas (1 237; 73%), quer quanto às reclamações analisadas e concluídas (607; 88%).

Nos ramos Não Vida, o seguro automóvel mantém-se como o mais reclamado, quer nas reclamações apresentadas (595; 35%), quer nos processos analisados e concluídos (317; 46%), seguido do seguro de incêndio e outros danos com 18% das reclamações RASF apresentadas e 19% das reclamações concluídas e do seguro de saúde (7% das apresentadas e 9% das concluídas).

⁷ Disponível em Portal do Consumidor da ASF.

Por seu turno, o [ramo Vida](#) representa cerca de 7% das reclamações apresentadas na ASF no segundo semestre de 2025 e 10% das reclamações RASF concluídas no período. Este ramo integra o [seguro de vida](#), que predomina com cerca de 6% das reclamações apresentadas na ASF, e também os [PPR/E](#), os [seguros ligados a fundos de investimento](#) e as [operações de capitalização](#).

Relativamente aos [Fundos de Pensões](#), as reclamações concluídas na ASF são em número pouco significativo e representam valores próximos dos verificados no período homólogo (2.º S 2025: 11; 2.º S 2024: 8).

As reclamações relacionadas com o [“Sinistro”](#) continuam a ter a maior representatividade (71%), seguidas das relacionadas com o [“Conteúdo / Vigência do Contrato”](#) (19%), [“Prémio”](#) (5%), com a [“Formação do Contrato”](#) (3%) e, por último, com a [“Comercialização”](#) (3%).

No que respeita à segmentação da matéria [“Sinistro”](#), constituem principais motivos da reclamação as questões relacionadas com a [“Definição de responsabilidades”](#) (52%), seguida das que se prendem com o tema da [“Indemnização”](#) e com os termos da [“Regularização do sinistro”](#), que assumem um peso de 25% e 21%, respetivamente.

De relevar que a matéria [“Sinistro”](#) continua a ser o assunto mais reclamado nos produtos Não Vida, em contraste com o segmento Vida, onde se destacam os temas relacionados com o [“Conteúdo / Vigência do contrato”](#), tal como se verifica no caso das reclamações relativas a [Fundos de Pensões](#), ainda que com valores não significativos.

As empresas de seguros com sede em Portugal continuam a destacar-se de forma expressiva como as entidades mais reclamadas no total das reclamações RASF analisadas e concluídas (78%). Por sua vez, as sucursais de empresas de seguros com sede na União Europeia representam um peso de 9% das reclamações concluídas, o mesmo peso dos mediadores de seguros (9%), seguindo-se as empresas de seguros que exercem atividade em regime de livre prestação de serviços - LPS (3%) e as sociedades gestoras de fundos de pensões (1%).

A análise cruzada entre as variáveis [“tipo de operador”](#) e [“matéria mais reclamada”](#) permitem observar que os motivos relacionados com o [“Sinistro”](#) assumem maior expressão nas reclamações dirigidas às empresas de seguros com sede em Portugal (77%), enquanto a matéria [“Conteúdo/ Vigência do Contrato”](#) é o motivo mais frequente nas reclamações que envolvam sociedades gestoras de fundos de pensões (75%) e mediadores de seguros (40%).

No que diz respeito à [natureza do reclamante](#), 68% das reclamações analisadas têm origem no próprio cliente do operador (475), 28% em terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro (191) e 4% classificados como [“Outros”](#) (28).

Relativamente ao [desfecho das respostas](#) dos operadores ao reclamante, 24% das reclamações analisadas e concluídas pela ASF foram favoráveis ao reclamante e 76% tiveram um desfecho desfavorável.

Ainda no que respeita à tomada de posição dos operadores no desfecho da reclamação, quando a resposta foi desfavorável, apenas 7% das reclamações não tiveram por base uma justificação legal ou contratual, que correspondem, na sua maioria, a situações em que estava em causa matéria de índole estritamente probatória.

Do apuramento de dados relativos ao segundo semestre de 2025 referentes ao sentido do desfecho por tipo de entidade supervisionada, resulta que os mediadores de seguros continuam a representar uma maior incidência de respostas desfavoráveis sem justificação legal ou contratual (15%), seguidos das empresas de seguros LPS (9%).

As sociedades gestoras de fundos de pensões não registaram reclamações com matéria efetiva cujo desfecho considere uma resposta desfavorável sem que tenha havido uma justificação legal ou contratual.

III. As reclamações em números

1. Reclamações dirigidas às empresas de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões (Mercado) | 2.º Semestre 2024/2025⁸

2.º Semestre 2025	11 395	Reclamações apresentadas ao Mercado
2.º Semestre 2024	13 053	
<hr/>		
2.º Semestre 2025	11 453	Reclamações concluídas pelo Mercado

⁸ Considera atualizações ao número de reclamações, decorrentes de correções no reporte dos operadores referentes ao 1º semestre de 2024, posteriores à publicação do RGR 1º semestre de 2024.

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

1.1.1. Reclamações apresentadas | 2.º Semestre 2024/2025

	2.º Semestre 2025		2.º Semestre 2024		Variação
	N.º	%	N.º	%	%
Não vida	10 644	93,4%	11 871	90,9%	-10,3%
Automóvel	3 732	32,8%	4 718	36,1%	-20,9%
Assistência	2 097	18,4%	1 645	12,6%	27,5%
Incêndio e Outros Danos	1 700	14,9%	2 077	15,9%	-18,2%
Doença	1 475	12,9%	1 382	10,6%	6,7%
Acidentes	814	7,1%	1 234	9,5%	-34,0%
Acidentes pessoais	412	3,6%	712	5,5%	-42,1%
Acidentes de trabalho	402	3,5%	522	4,0%	-23,0%
Perdas pecuniárias diversas	459	4,0%	460	3,5%	-0,2%
Responsabilidade civil geral	321	2,8%	327	2,5%	-1,8%
Restantes ramos Não Vida	46	0,4%	28	0,2%	64,3%
Vida	498	4,4%	567	4,3%	-12,2%
Seguro vida não lig. – Excluindo PPR	424	3,7%	445	3,4%	-4,7%
Seguro vida não lig. – PPR	40	0,4%	67	0,5%	-40,3%
Seg. Lig. a fundos invest. – Excluindo PPR	25	0,2%	31	0,2%	-19,4%
Seg. Lig. a fundos invest. – PPR	9	0,1%	24	0,2%	-62,5%
Fundos de Pensões	114	1,0%	215	1,6%	-47,0%
Várias atividades	139	1,2%	400	3,1%	-65,3%
Total Geral	11 395	100,0%	13 053	100,0%	-12,7%

1.1.2. Reclamações concluídas | 2.º Semestre 2024/2025

	2.º Semestre 2025		2.º Semestre 2024		Variação
	N.º	%	N.º	%	%
Não vida	10 700	93,4%	12 386	91,0%	-13,6%
Automóvel	3 796	33,1%	4 870	35,8%	-22,1%
Assistência	2 046	17,9%	1 722	12,7%	18,8%
Incêndio e Outros Danos	1 728	15,1%	2 180	16,0%	-20,7%
Doença	1 474	12,9%	1 437	10,6%	2,6%
Acidentes	835	7,3%	1 311	9,6%	-36,3%
Acidentes pessoais	418	3,6%	770	5,7%	-45,7%
Acidentes de trabalho	417	3,6%	541	4,0%	-22,9%
Perdas pecuniárias diversas	450	3,9%	476	3,5%	-5,5%
Responsabilidade civil geral	323	2,8%	360	2,6%	-10,3%
Restantes ramos Não Vida	48	0,4%	30	0,2%	60,0%
Vida	490	4,3%	598	4,4%	-18,1%
Seguro vida não lig. – Excluindo PPR	416	3,6%	468	3,4%	-11,1%
Seguro vida não lig. – PPR	42	0,4%	74	0,5%	-43,2%
Seg. Lig. a fundos invest. – Excluindo PPR	23	0,2%	32	0,2%	-28,1%
Seg. Lig. a fundos invest. – PPR	9	0,1%	24	0,2%	-62,5%
Fundos de Pensões	111	1,0%	202	1,5%	-45,0%
Várias atividades	152	1,3%	424	3,1%	-64,2%
Total Geral	11 453	100,0%	13 610	100,0%	-15,8%

1.2. Reclamações concluídas por matérias reclamadas

Seguros | 2.º Semestre 2025

		Sinistros	Conteúdo / Vigência do contrato	Comercialização	Prémio	Formação do contrato	Total
Não Vida	Nº	6 342	2 360	988	532	478	10 700
	%	59,3%	22,1%	9,2%	5,0%	4,5%	100,0%
Vida	Nº	183	176	36	54	41	490
	%	37,3%	35,9%	7,3%	11,0%	8,4%	100,0%
Total (Não Vida e Vida)	Nº	6 525	2 536	1 024	586	519	11 190
	%	58,3%	22,7%	9,2%	5,2%	4,6%	100,0%

| 2.º Semestre 2024

		Sinistro	Conteúdo / Vigência do contrato	Comercialização	Formação do contrato	Prémio	Total
Não Vida	Nº	6 620	2 847	1 434	873	612	12 386
	%	53,4%	23,0%	11,6%	7,0%	4,9%	100,0%
Vida	Nº	244	233	17	42	62	598
	%	40,8%	39,0%	2,8%	7,0%	10,4%	100,0%
Total (Não Vida e Vida)	Nº	6 864	3 080	1 451	915	674	12 984
	%	52,9%	23,7%	11,2%	7,0%	5,2%	100,0%

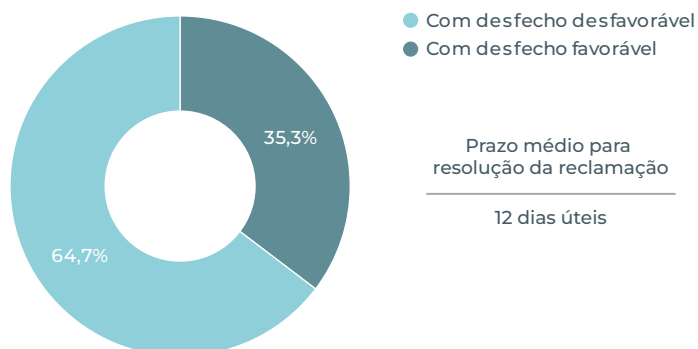
Fundos de Pensões | 2.º Semestre 2025

Matérias	Fundos de Pensões Abertos	Fundos de Pensões Fechados	Total Fundos de Pensões	%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	23	9	32	28,8%
Pagamento de Benefícios	18	5	23	20,7%
Transferências	15	3	18	16,2%
Outros	12	4	16	14,4%
Termos e Condições Contratuais	15	0	15	13,5%
Gestão dos Fundos	4	0	4	3,6%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	3	0	3	2,7%
Total	90	21	111	100,0%

| 2.º Semestre 2024

Matérias	Fundos de Pensões Abertos	Fundos de Pensões Fechados	Total Fundos de Pensões	%
Prestação de informação a Participantes e Beneficiários	76	16	92	45,5%
Transferências	39	3	42	20,8%
Pagamento de Benefícios	9	18	27	13,4%
Termos e Condições Contratuais	12	4	16	7,9%
Outros	5	6	11	5,4%
Comercialização e Pagamento de Contribuições	9	0	9	4,5%
Gestão dos Fundos	3	0	3	1,5%
Prestação de informação às Comissões de Acompanhamento	2	0	2	1,0%
Total Geral	155	47	202	100,0%

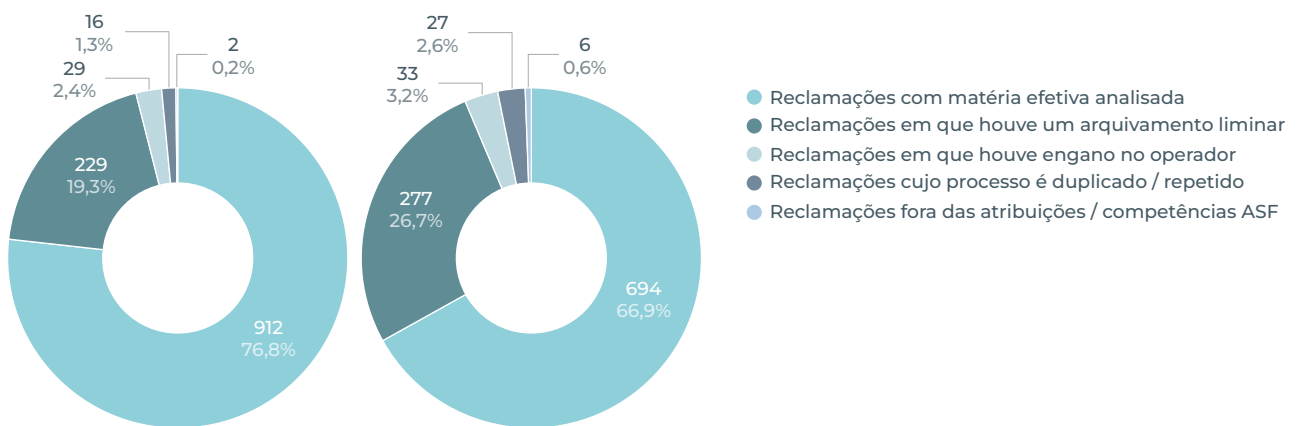
1.3. Desfecho das reclamações concluídas | Prazo médio resolução da reclamação | 2.º Semestre 2025



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

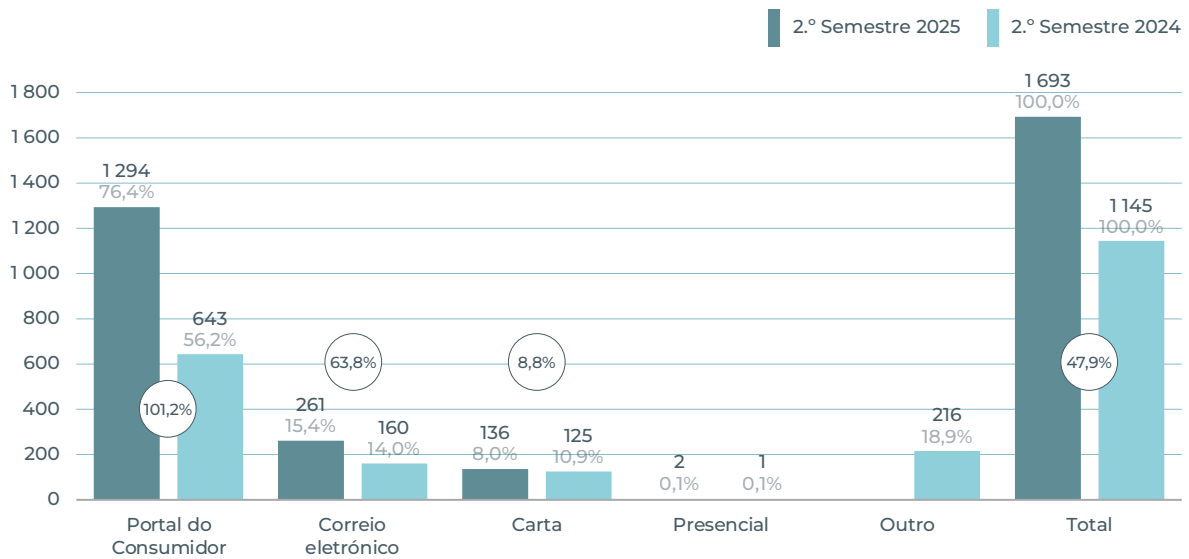
2.º Semestre 2025	1 693	Reclamações apresentadas junto da ASF (RASF)
2.º Semestre 2024	1 145	
<hr/>		
2.º Semestre 2025	1 037	Reclamações RASF concluídas

2.1. Distribuição das reclamações RASF concluídas – Matéria efetiva⁹ | 2.º Semestre 2024/2025



⁹ A informação estatística apresentada permite contextualizar o universo de reclamações RASF analisadas e concluídas e 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, i.é., nos casos em que faltam requisitos legais para a apreciação das reclamações. No segundo semestre de 2025, as reclamações com matéria efetiva representam 67% do universo das reclamações RASF analisadas e concluídas.

2.2. Distribuição das reclamações RASF apresentadas por via de receção¹⁰ | 2.º Semestre 2024/2025



¹⁰ A categoria “Outro” corresponde aos processos que, antes de novembro de 2024, eram registados como Pedidos de Esclarecimento. Só a partir dessa data passou a estar prevista a identificação específica das reclamações arquivadas liminarmente.

2.3. Distribuição das reclamações RASF apresentadas por segmento de negócio / tipo de seguro¹¹ | 2.º Semestre 2024/2025

	2.º Semestre 2025		2.º Semestre 2024		Variação
	RASF	% RASF	RASF	% RASF	
Não Vida	1 237	73,1%	720	62,9%	71,8%
Seguro automóvel	595	35,1%	363	31,7%	63,9%
Seguro de incêndio e outros danos	305	18,0%	178	15,5%	71,3%
Seguro de saúde	123	7,3%	57	5,0%	115,8%
Seguro de acidentes de trabalho	62	3,7%	27	2,4%	129,6%
Seguro de responsabilidade civil	52	3,1%	33	2,9%	57,6%
Seguro de perdas pecuniárias	36	2,1%	14	1,2%	157,1%
Seguro de assistência	29	1,7%	20	1,7%	45,0%
Seguro de acidentes pessoais	27	1,6%	26	2,3%	3,8%
Seguro marítimo	3	0,2%	1	-	-
Seguro de proteção jurídica	3	0,2%	-	-	-
Seguro financeiro (crédito e caução)	2	0,1%	1	0,1%	100,0%
Vida	112	6,6%	101	8,8%	10,9%
Seguro de vida	98	5,8%	72	6,3%	36,1%
PPR/E	11	0,6%	17	1,5%	-35,3%
Seguros ligados a fundos de investimento	2	0,1%	2	0,2%	0,0%
Operações de capitalização	1	0,1%	10	0,9%	-90,0%
Fundos de Pensões	11	0,6%	8	0,7%	37,5%
Não se Aplica	245	14,5%	307	26,8%	-20,2%
Ainda sem classificação quanto ao Tipo de Seguro	88	5,2%	9	0,8%	877,8%
Total Geral	1 693	100,0%	1 145	100,0%	47,9%

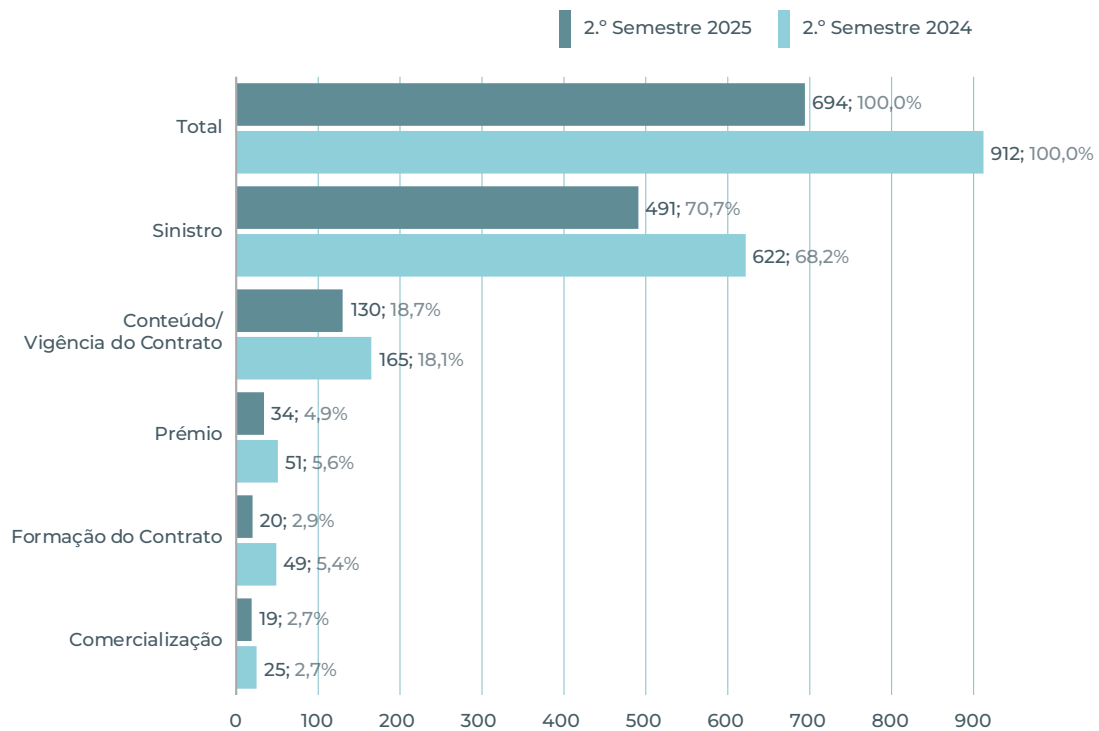
¹¹ As reclamações RASF apresentadas correspondem a processos de reclamação abertos, ainda sem análise que permita fazer o apuramento completo de todos os indicadores. Assim, ao total de processos com classificação para o tipo de seguro, acrescem aqueles que ainda não foram classificados na sua totalidade, nomeadamente no que respeita ao segmento de negócio e matéria objeto de reclamação (2.º Semestre 2025: 88), sendo ainda de referir que muitos dos processos classificados pelos operadores como “Não se aplica” ainda carecem de confirmação por parte da ASF.

2.4. Distribuição das reclamações RASF concluídas por segmento de negócio / tipo de seguro | 2.º Semestre 2024/2025¹²

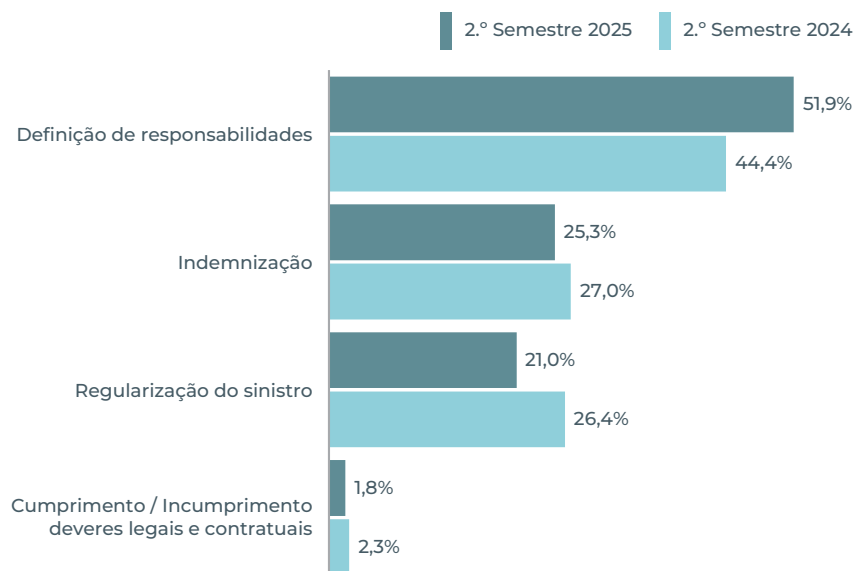
Segmentos	1.º Semestre 2025		1.º Semestre 2024		Variação
	RASF	% RASF	RASF	% RASF	
Não Vida	607	87,5%	747	81,9%	-18,7%
Seguro automóvel	317	45,7%	354	38,8%	-10,5%
Seguro de incêndio e outros danos	133	19,2%	200	21,9%	-33,5%
Seguro de saúde	59	8,5%	61	6,7%	-3,3%
Seguro de acidentes de trabalho	29	4,2%	25	2,7%	16,0%
Seguro de responsabilidade civil	16	2,3%	42	4,6%	-61,9%
Seguro de acidentes pessoais	18	2,6%	19	2,1%	-5,3%
Seguro de perdas pecuniárias	15	2,2%	20	2,2%	-25,0%
Seguro de assistência	18	2,6%	24	2,6%	-25,0%
Seguro de proteção jurídica	2	0,3%	-	-	-
Seguro financeiro (crédito e caução)	-	-	1	0,1%	-
Seguro marítimo	-	-	1	0,1%	-
Vida	67	9,7%	154	16,9%	-56,5%
Seguro de vida	47	6,8%	84	9,2%	-44,0%
PPR/E	15	2,2%	39	4,3%	-61,5%
Seguros ligados a fundos de investimento	3	0,4%	18	2,0%	-83,3%
Operações de capitalização	2	0,3%	13	1,4%	-84,6%
Fundos de Pensões	11	1,6%	8	0,9%	37,5%
Não se Aplica	9	1,3%	3	0,3%	200,0%
Total Geral	694	100,0%	912	100,0%	-23,9%

¹² 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.

2.5. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria reclamada | 2.º Semestre 2024/2025



2.6. Distribuição das reclamações RASF concluídas por matéria "Sinistro"¹³ | 2.º Semestre 2024/2025

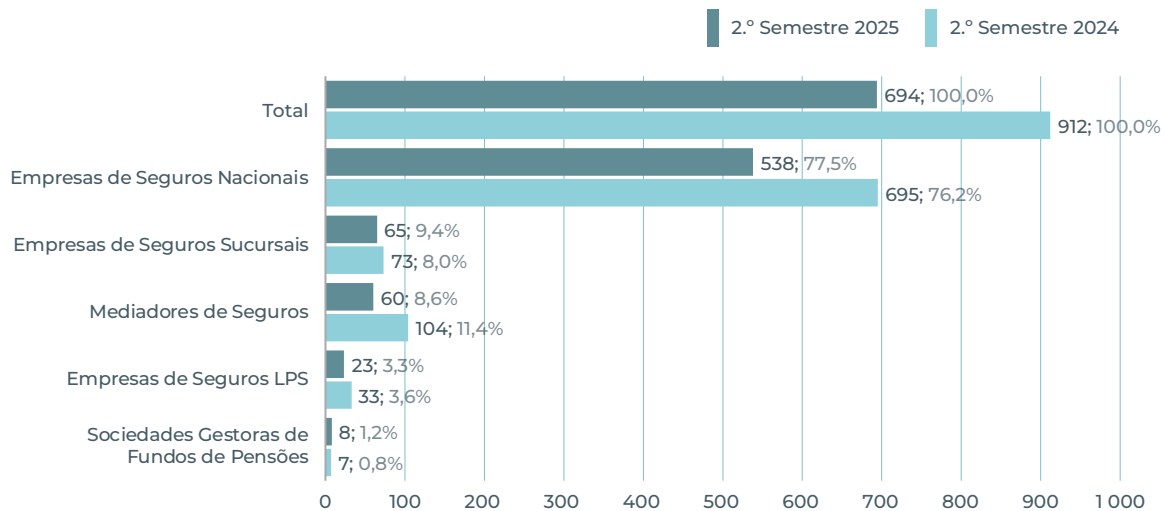


¹³ Referente ao segundo nível de análise da matéria mais reclamada.

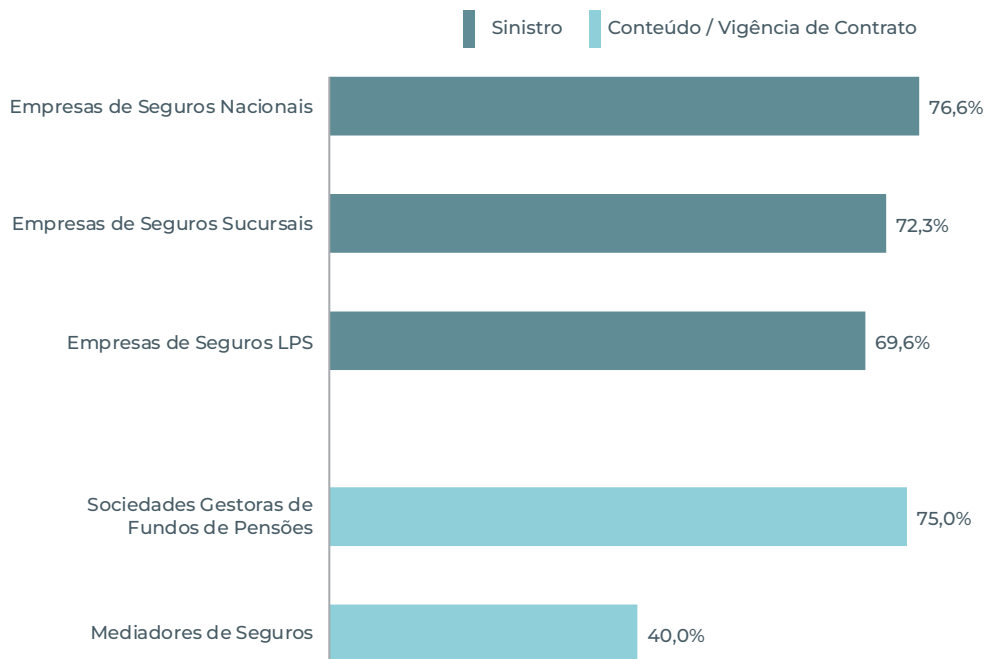
2.7. Distribuição das matérias mais reclamadas por segmento (Não Vida, Vida e Fundos de Pensões) | 2.º Semestre 2024/2025

Matérias	2.º Semestre 2025					2.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)	469	20	1	1	491	581	41		1	623
Conteúdo / Vigência do contrato	92	29	8	2	131	99	60	4	1	164
Prémio	24	9	-	-	33	37	14			51
Formação do contrato	10	8	-	2	20	18	31	1		50
Comercialização	12	1	2	4	19	12	8	3	1	24
Total	607	67	11	9	694	747	154	8	2	912

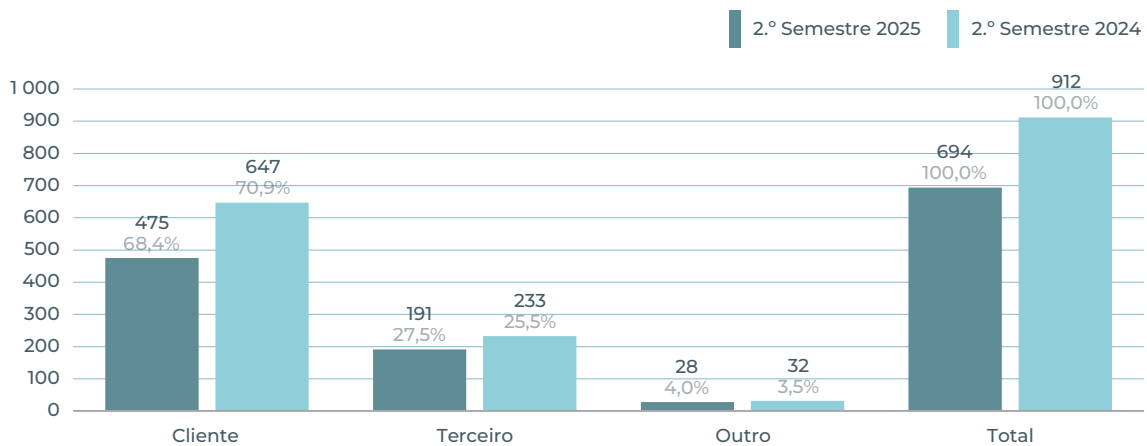
2.8. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de entidade supervisionada | 2.º Semestre 2024/2025



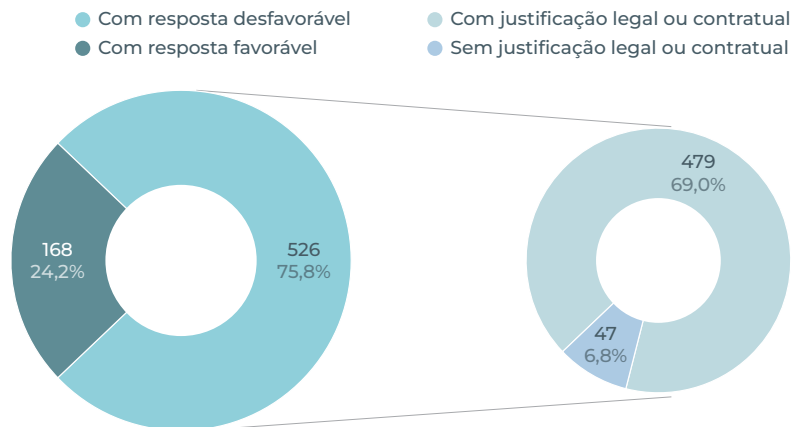
2.9. Distribuição das reclamações por matéria mais reclamada e por tipo de operador | 2.º Semestre 2025



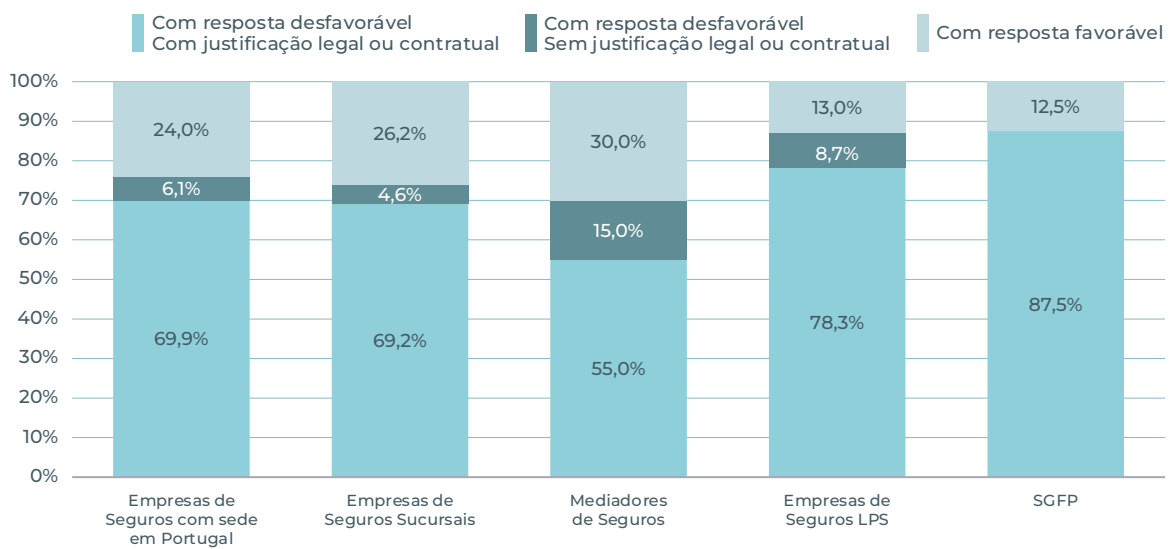
2.10. Distribuição das reclamações RASF concluídas por tipo de reclamante | 2.º Semestre 2024/2025



2.11. Desfecho das reclamações RASF concluídas | 2.º Semestre 2025



2.12. Desfecho das reclamações RASF concluídas com resposta desfavorável por tipo de entidade supervisionada | 2.º Semestre 2025





ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

www.asf.com.pt