ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

RGR

# Relatório
# Gestão de Reclamações

## Síntese Anual | 2021

## FICHA TÉCNICA

**Título**
Relatório de Gestão de Reclamações - Síntese Anual | 2021

**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. Sumário

04 1. Número de reclamações 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 III. 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 Proporção das reclamações recebidas por mês

08 1.3 Via de apresentação das reclamações recebidas

08 1.4 Meio por via de receção das reclamações recebidas

09 1.5 Meio de receção das reclamações recebidas

10 2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF

10 2.1 Proporção das reclamações concluídas por tipo de seguro

11 2.2 Matérias objeto nas reclamações concluídas

11 2.3 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas

12 2.4 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante

12 2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador

13 3. Desfecho das reclamações

13 3.1 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador

13 3.2 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador

14 3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual

14 3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador

15 3.5 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem

# I. Enquadramento

Nos termos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) deve proceder à divulgação, semestral, de dados estatísticos sobre as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados.

Nesse sentido, o presente documento sintetiza diversa informação relativa às reclamações apresentadas contra os operadores supervisionados em 2021, quer através do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), quer diretamente à ASF, não se considerando assim neste relatório as reclamações apresentadas unicamente às entidades supervisionadas, por outras vias que não o Livro de Reclamações.

A informação divulgada neste Relatório será complementada pela análise apresentada no Relatório de Regulação e Supervisão de Conduta de Mercado, a publicar pela ASF, nomeadamente no que se refere à distribuição de reclamações por operador e às reclamações apresentadas unicamente às entidades supervisionadas, atrás referidas.

# II. Sumário

## 1. Número de reclamações e via de receção

Durante o ano de 2021, foram abertos na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) 8 183 processos de reclamação, o que representa menos 4% comparando com o período homólogo (2020: 8 549). A redução de reclamações evidenciada no início do ano (de janeiro a março) ainda encontra explicação no impacto das medidas de confinamento no âmbito da pandemia por COVID-19.

Quanto à via utilizada para submeter as reclamações, é de assinalar que o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) tem vindo a assumir crescente relevância desde a sua entrada em vigor, em julho de 2019. No ano de 2021, observou-se um aumento de 23% das reclamações recebidas através da Plataforma Digital do LRE[1], em comparação com o ano anterior (2020: 3 307; 2021: 4 073), o que significa que cerca de 50% das reclamações entram na ASF através daquela plataforma. Este aumento contribuiu para que o conjunto das reclamações recebidas via Livro de Reclamações (Eletrónico e Físico) tenha passado a representar 61% das reclamações que chegam à ASF (2020: 52%).

A Plataforma Digital do LRE facilitou o processo de apresentação de reclamações dirigidas aos operadores. A ASF tem vindo a acompanhar o aumento da utilização desta plataforma, com vista a avaliar os procedimentos referentes à gestão das respetivas reclamações e ao correspondente reflexo no tratamento estatístico da informação. Sem prejuízo deste acompanhamento, perspetiva-se uma nova abordagem no tratamento das reclamações apresentadas via Livro de Reclamações, a qual irá considerar, necessariamente, o facto de estas reclamações serem diretamente dirigidas ao operador, e não à ASF, cabendo àquele a responsabilidade de dar resposta.

Espera-se ainda que a aprovação de uma nova Norma Regulamentar relativa à Conduta de Mercado, que incluirá o tratamento de reclamações por parte da ASF, contribua para uma maior racionalização dos recursos afetos à gestão das reclamações, na medida em que estabelecerá que as reclamações devam sempre ser apresentadas primeiro à entidade reclamada.

[1] Plataforma gerida pela Direção-Geral do Consumidor, em https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/

Como se detalhará mais à frente, cerca de dois terços das reclamações consideradas pela ASF em 2021 não tiveram uma análise prévia do operador objeto da reclamação.

No que se refere aos meios utilizados para fazer chegar uma reclamação diretamente à ASF, o Portal do Consumidor passou a ser a opção mais escolhida pelos reclamantes, com um aumento de 28% face ao ano precedente (2020: 1 359; 2021: 1 740), seguido do correio eletrónico, que, ainda assim, regista uma diminuição de 56% (1 015), em relação a 2020 (2 307).

Para os números observados foi decisivo o procedimento adotado em 2020, que encaminha os reclamantes para o Portal do Consumidor (PdC), onde se encontra disponível o formulário destinado à apresentação de reclamações, que permite a sistematização de toda a informação necessária à análise por parte da ASF.

Aquando da apresentação da reclamação no PdC, o consumidor é informado sobre as principais particularidades dos vários tipos de produtos supervisionados e sobre as perguntas mais frequentes (FAQs), o que tem contribuído para um esclarecimento prévio à apresentação da reclamação. Neste contexto, foi também reforçada a informação que aconselha o reclamante a recorrer às estruturas de conduta de mercado dos operadores para tratamento das reclamações, previamente à apresentação da reclamação na ASF[2].

## 2. Reclamações concluídas por segmento de negócio

Em linha com a tendência confirmada nos últimos anos, os seguros dos ramos Não Vida continuam a representar o segmento de negócio com maior percentagem do total de reclamações (2020: 87%; 2021: 84%), com o seguro automóvel a registar a maior percentagem (36%), seguido do seguro de incêndio e outros danos (26%).

O ramo Vida representou 13% do total dos processos de reclamação encerrados pela ASF (2020: 12%) e os Fundos de Pensões 0,8% (2020: 0,6%).

Por seu turno, os processos registados como "Não se Aplica" passaram a ter um peso de 2% (2020: 0,9%), classificação que enquadra maioritariamente reclamações no âmbito da mediação de seguros (sem a imputação direta a um segmento de negócio) ou fora das atribuições e competências da ASF.

[2] Constituem estruturas de conduta de mercado a função autónoma de gestão de reclamações que os operadores colocam à disposição dos seus clientes e o Provedor do Cliente, no caso das empresas de seguros, ou o Provedor dos Participantes e Beneficiários no caso dos fundos de pensões abertos de adesão individual, aos quais os consumidores poderão recorrer caso o operador não dê resposta atempada ou, dando, o consumidor não concorde com essa resposta

## 3. Reclamações concluídas por tema e natureza do reclamante

Relativamente à matéria dos processos de reclamação concluídos, a matéria "Sinistro" continua a ser a mais representativa, com uma percentagem de 53% do total de reclamações analisadas (2020: 59%), seguida das temáticas "Conteúdo / Vigência do Contrato" com 26% (2020: 21%) e "Prémio" com 11% (2020: 9%).

Na matéria "Sinistro", existe maior incidência para as questões relacionadas com a "Regularização do sinistro" (34%), com a "Definição de responsabilidades" (30%) e com a "Indemnização" (29%).

Em 2021, seguindo a tendência dos anos anteriores, 77% das reclamações analisadas pela ASF foram apresentadas pelo cliente do operador e 18% por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro.

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

No que diz respeito ao tipo de operador, as empresas de seguros nacionais têm o maior número de reclamações associadas, correspondendo a 77% dos processos de reclamação concluídos. Os mediadores de seguros e as sucursais de empresas de seguros da UE, representam 11% e 9% das reclamações analisadas, respetivamente.

Quanto à intervenção do operador, 66% do total dos processos tratados pela ASF não tiveram análise prévia do operador objeto da reclamação, como já antes mencionado.

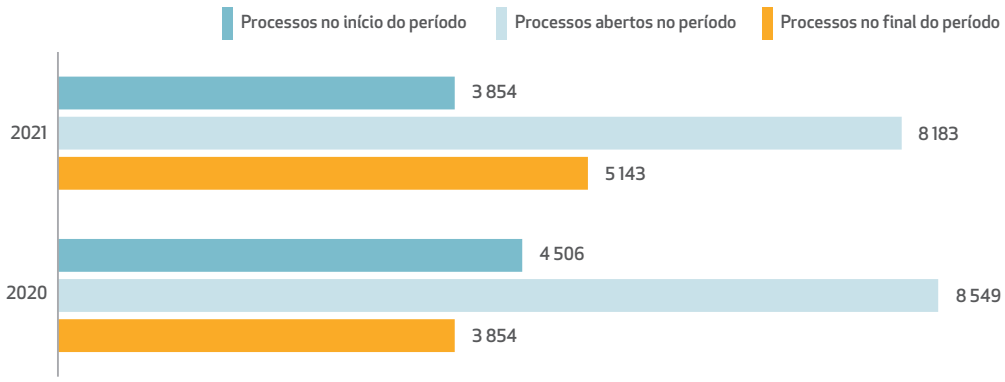
O desfecho das reclamações analisadas, considerando o conjunto dos processos tratados pela ASF, foi favorável ao reclamante em 39% dos processos analisados. As respostas desfavoráveis com justificação legal ou contratual correspondem a 54% das reclamações concluídas, e para os remanescentes 7%, as questões colocadas pelo reclamante não foram ultrapassadas.

Para estas situações, 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.

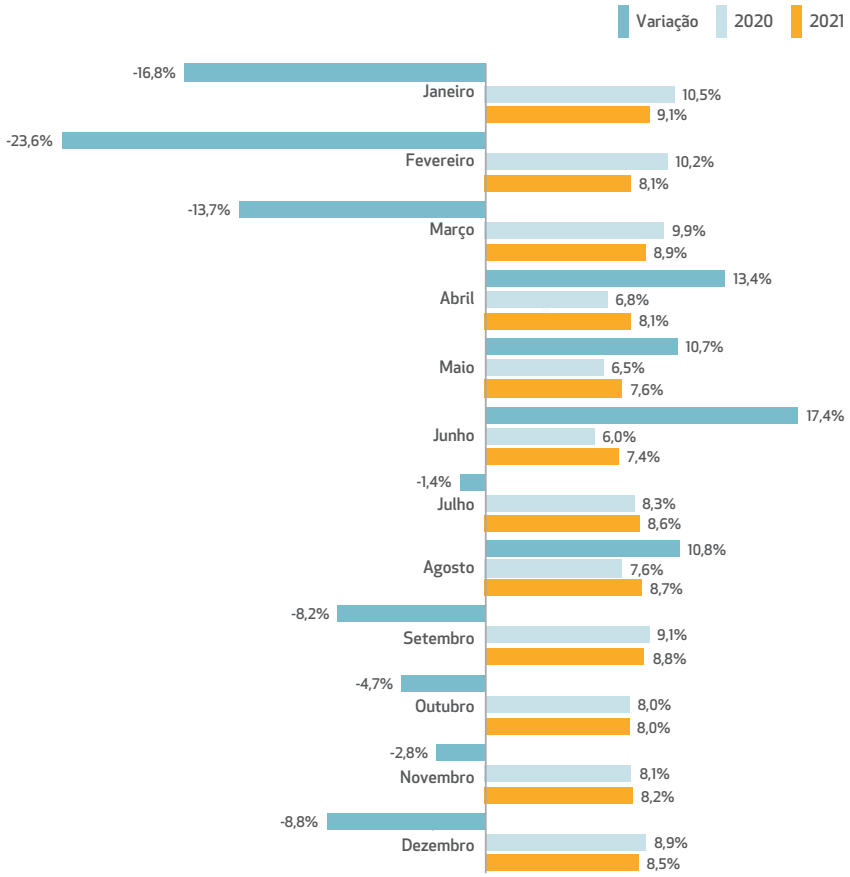
# III. As reclamações em números

## 1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão

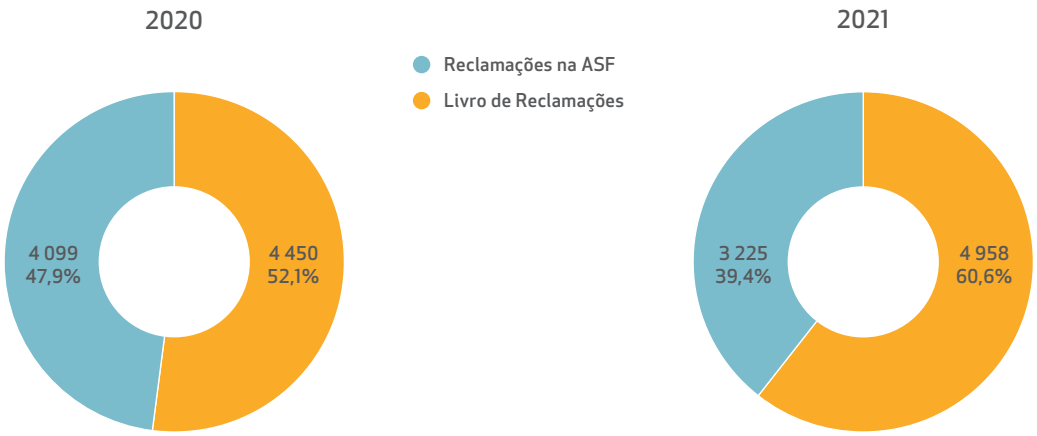
### 1.1 Processos no início | Abertos | No final



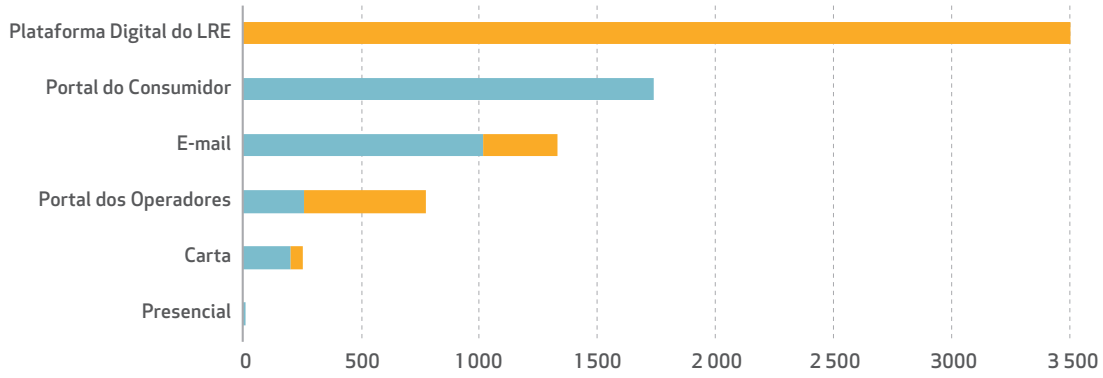

### 1.2 Proporção das reclamações recebidas por mês



## 1.3 Via de apresentação das reclamações recebidas

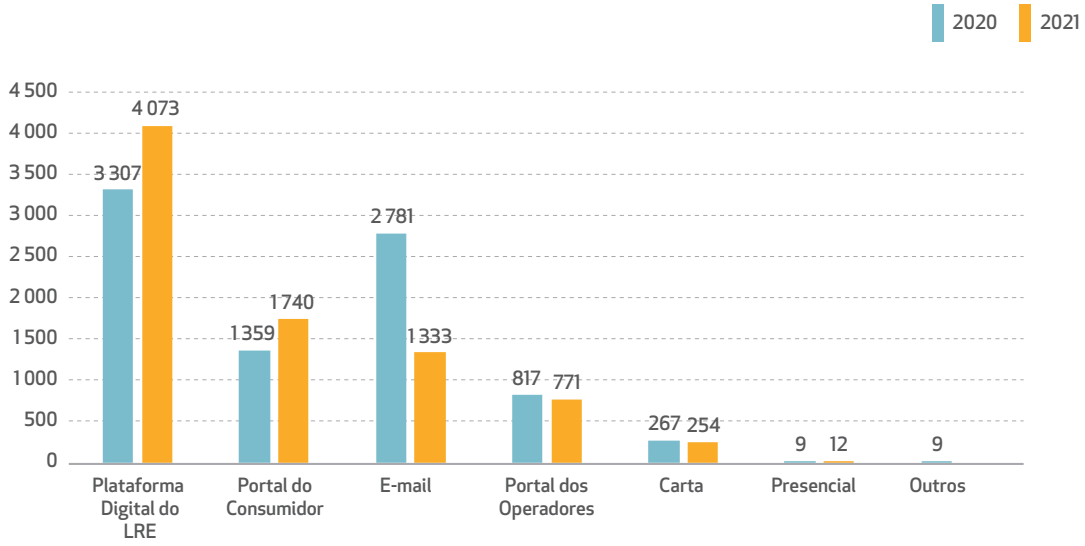



## 1.4 Meio por via de receção das reclamações recebidas




| | Outros | Carta | Portal dos Operadores | E-mail | Portal do Consumidor | Plataforma Digital do LRE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Reclamações na ASF | 12 | 202 | 256 | 1015 | 1740 | |
| Livro de Reclamações | | 52 | 515 | 318 | | 4073 |

## 1.5 Meio de receção das reclamações recebidas

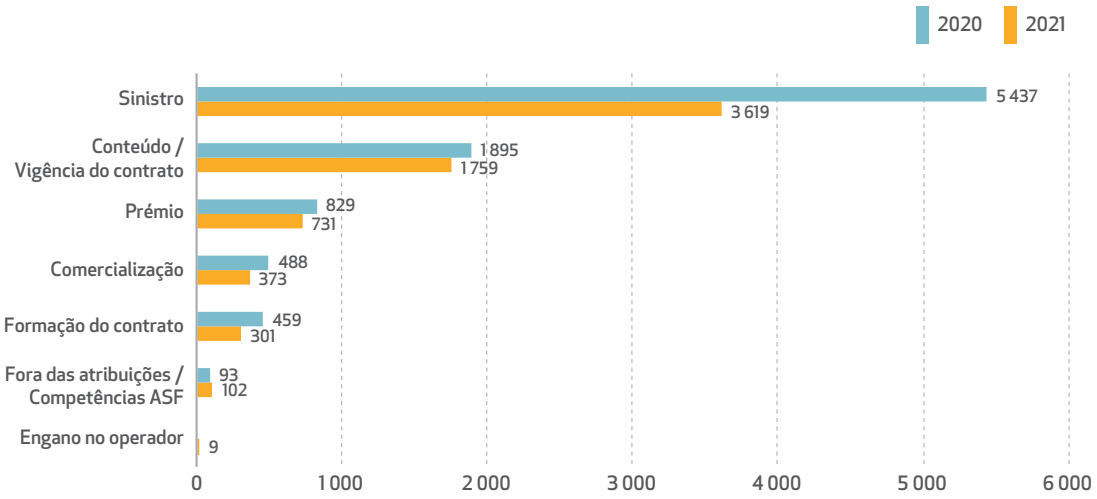


# 2. Caracterização das reclamações analisadas pela ASF

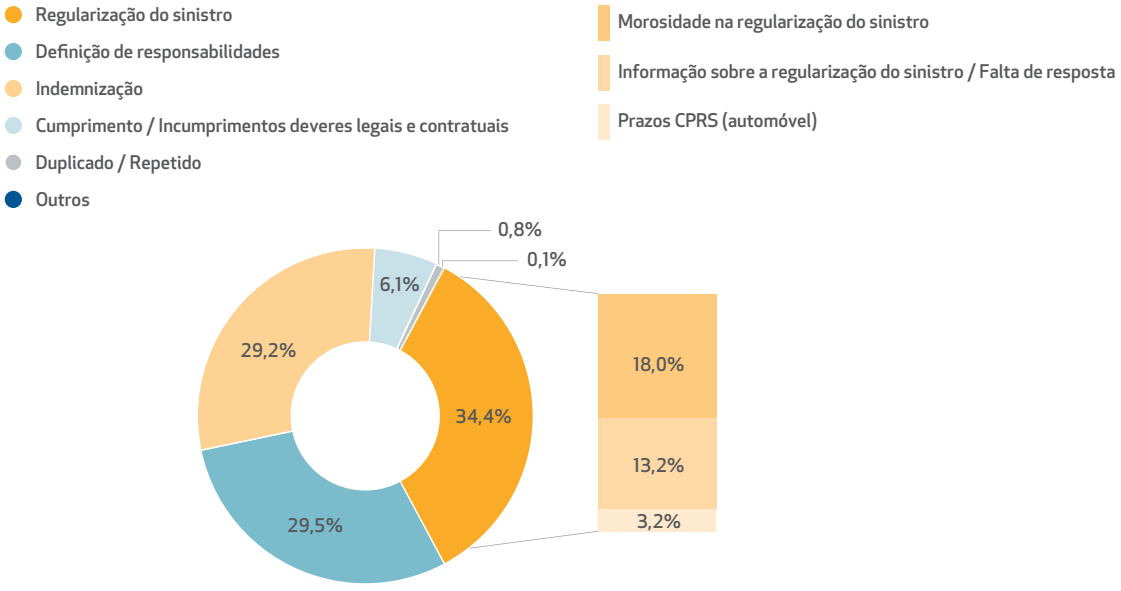
## 2.1 Proporção das reclamações concluídas por tipo de seguro

| | 2020 | 2021 | | Variação (%) |
|---|---|---|---|---|
| **Não Vida** | **7 988** | **5 787** | **83,9%** | **-27,6%** |
| Seguro automóvel | 3 841 | 2 446 | 35,5% | -36,3% |
| Seguro de incêndio e outros danos | 1 993 | 1 796 | 26,1% | -9,9% |
| Seguro de saúde | 653 | 533 | 7,7% | -18,4% |
| Seguro de acidentes de trabalho | 580 | 391 | 5,7% | -32,6% |
| Seguro de perdas pecuniárias | 287 | 225 | 3,3% | -21,6% |
| Seguro de responsabilidade civil | 245 | 172 | 2,5% | -29,8% |
| Seguro de acidentes pessoais | 223 | 117 | 1,7% | -47,5% |
| Seguro de assistência | 138 | 84 | 1,2% | -39,1% |
| Seguro financeiro (crédito e caução) | 5 | 10 | 0,1% | 100,0% |
| Seguro de proteção jurídica | 13 | 7 | 0,1% | -46,2% |
| Outros | 10 | 6 | 0,1% | -40,0% |
| **Vida** | **1 070** | **897** | **13,0%** | **-16,1%** |
| Seguro de vida | 749 | 606 | 8,8% | -19,1% |
| PPR/E | 195 | 207 | 3,0% | 6,2% |
| Operações de capitalização | 89 | 70 | 1,0% | -21,3% |
| Seguros ligados a fundos de investimento | 37 | 14 | 0,2% | -62,2% |
| **Fundos de Pensões** | **57** | **56** | **0,8%** | **-1,8%** |
| **Não se aplica** | **86** | **154** | **2,2%** | **79,1%** |
| **Total geral** | **9 201** | **6 894** | **100,0%** | **-25,1%** |

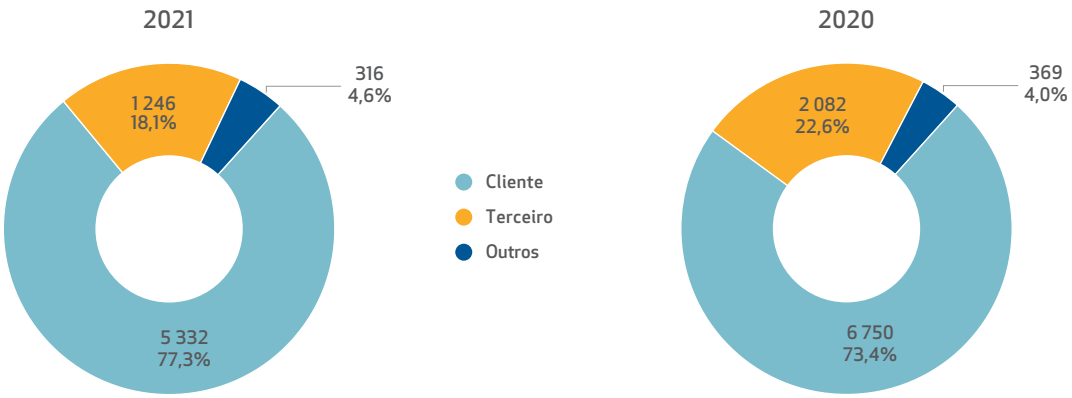
## 2.2 Matérias objeto nas reclamações concluídas



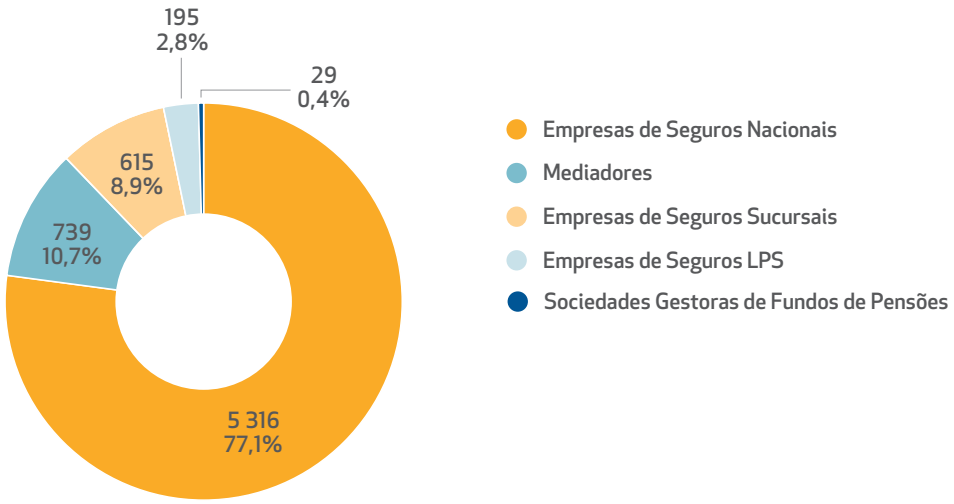

## 2.3 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas



## 2.4 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante



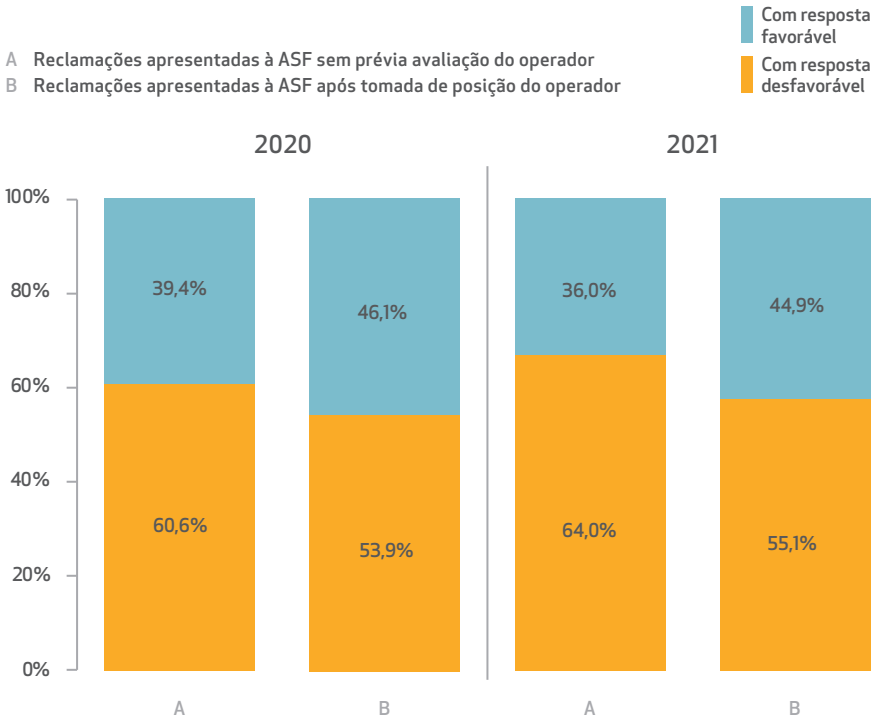

## 2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador



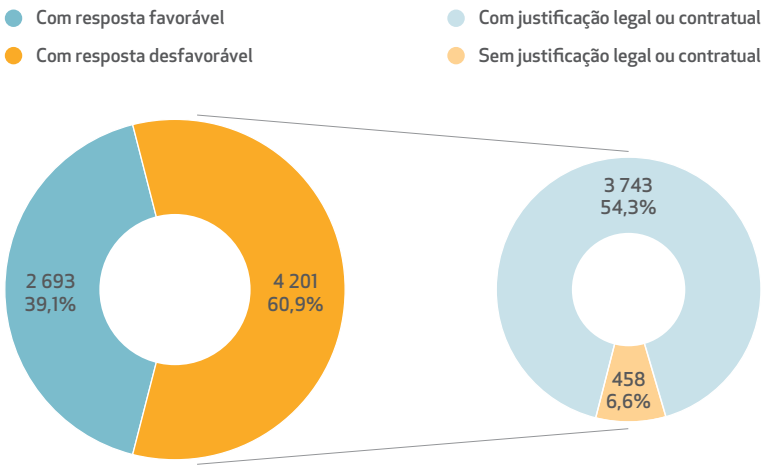
# 3. Desfecho das reclamações

## 3.1 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador

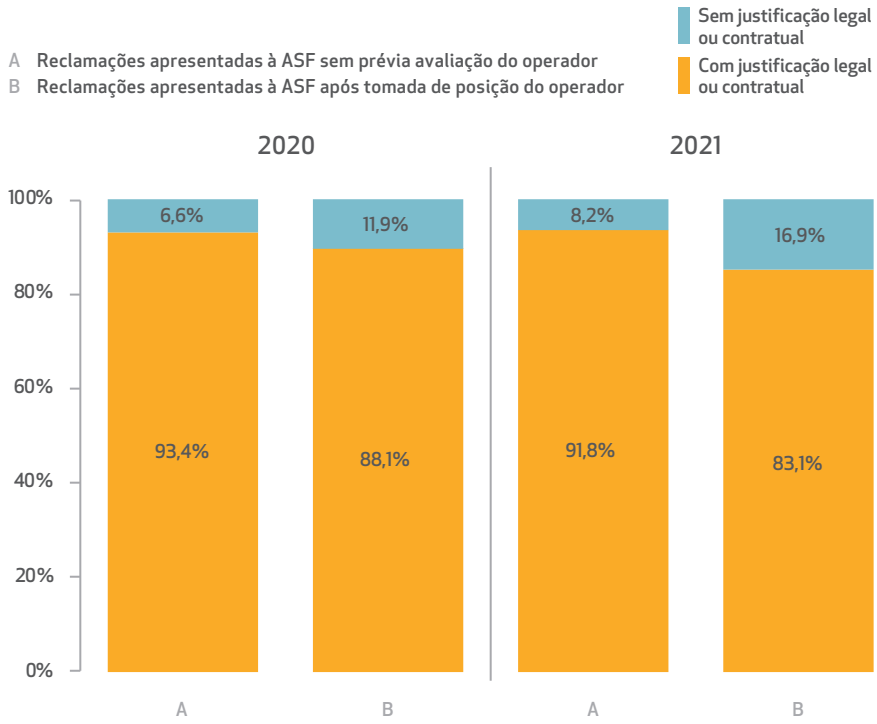
## 3.2 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador



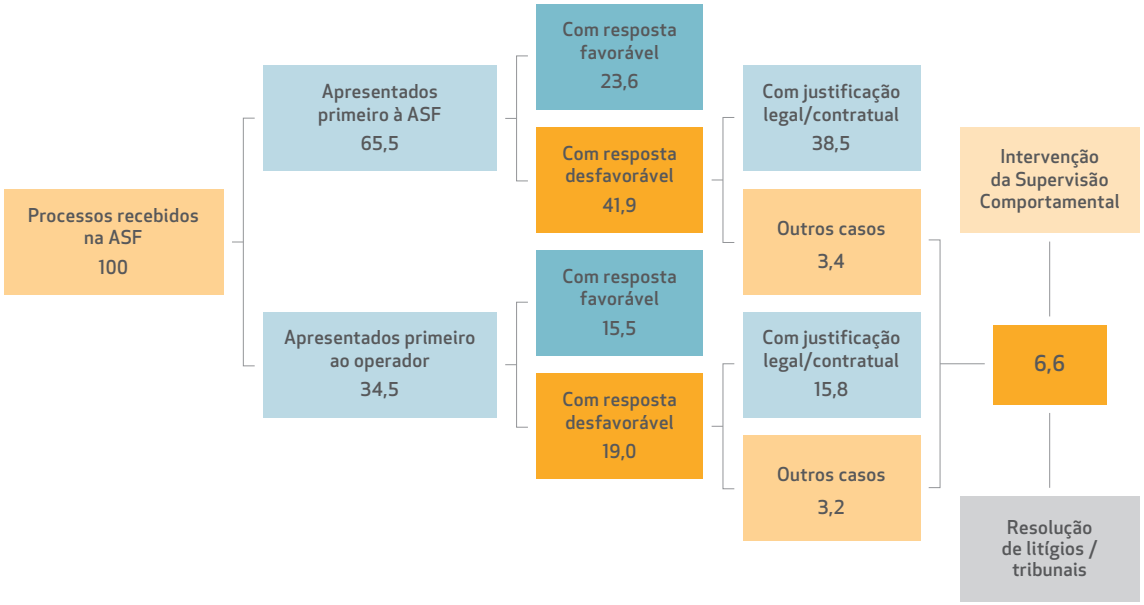
## 3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual




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



## 3.5 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem



RGR

www.asf.com.pt

ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões