



ARSEG

Agência Angolana de Regulação
e Supervisão de Seguros

I^o SEMESTRE

2021

RELATÓRIO
DE RECLAMAÇÕES

Índice

1. ENQUADRAMENTO	04
2. DADOS DO MERCADO RELATIVAMENTE AS RECLAMAÇÕES EM NÚMEROS	05
I. DADOS RELATIVOS ÀS SEGURADORAS	06
a) Número de apólice subscritas e segmentação por ramos	06
b) Composição da área de sinistros	06
c) Processos por canal de entrada e tipo de interveniente	07
d) Distribuição dos sinistros por tipos de seguros	07
e) Distribuição das reclamações por seguradoras	08
f) Distribuição das Reclamações em aberto e concluídas	09
II. DADOS RELATIVOS ÀS ENTIDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES	10
a) Distribuição das Reclamações por sociedades Gestoras de Fundos de Pensões	10
b) Canais de entrada e tipos de intervenientes	10
c) Desfecho das Reclamações Recebidas pelas Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões	11
d) Desfecho das Reclamações Recebidas pelas Sociedades	12
III. DADOS DAS RECLAMAÇÕES INTERVENCIONADAS PELA ARSEG	12
a) Breve resenha do ano transacto comparativamente ao presente semestre	12
b) Distribuição por canal de entrada	13
c) Distribuição por entidades	14
d) Distribuição por reclamante	15
e) Distribuição por tipo de reclamação	15
f) Distribuição das Reclamações por actividade seguradoras e fundos de pensões	15
g) Desfecho das reclamações	16
3. CONCLUSÕES	18

1.

Enquadramento

1. Enquadramento

A Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros-ARSEG, ao abrigo dos normativos Aviso n.º 1/20, de 27 de Novembro, e Aviso n.º 1/21, de 05 de Janeiro, estabeleceu a obrigatoriedade de as entidades seguradoras e sociedades gestoras de fundos de pensões respectivamente prestarem informações indispensáveis para a produção de dados estatística que possibilita o efectivo controlo e desenvolvimento eficiente do mercado.

Nesta conformidade, no âmbito dos direitos e garantias fundamentais no que concerne à defesa do consumidor, estabeleceu por Aviso n.º 1/15, de 13 de Outubro, aprovado e publicado no Diário da República de II Série – n.º 181, as regras e os procedimentos a serem observados no tratamento de reclamações apresentadas às empresas de seguros ou sociedades gestoras de fundos de pensões, pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

Posto que, impende sobre à ARSEG a responsabilidade de orientar, coordenar e fiscalizar o mercado segurador e fundos de pensões, zelar pelo seu regular funcionamento exercer a supervisão em conformidade com as disposições e regulamentações estabelecidas no quadro legal da actividade seguradora, regime jurídico dos mediadores de seguros e no enquadramento legal dos fundos de pensões de direito privado.

Consciente desta responsabilidade e importância da componente comportamental, aARSEG procura assegurar que todas as Entidades procedam de forma estável, prudente e a adoptar padrões correctos de conduta ética e boas práticas comerciais.

Os dados estatísticos aqui espelhados, reflectem as informações prestadas de forma oportuna e tempestiva por 17 seguradoras, e das oito sociedades gestoras de fundos de pensões.

2.

Dados do Mercado Relativamente as Reclamações em Números

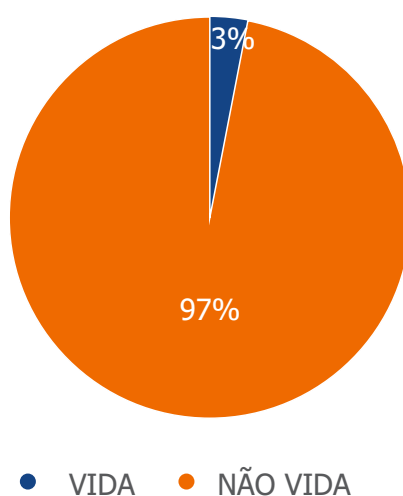
I. DADOS RELATIVOS ÀS SEGURADORAS

a) Segmentação por ramos

Para o semestre em análise, o mercado relativamente ao ramo não vida registou 263 reclamações, ao passo que o Vida registou 7.

O baixo volume de reclamações no ramo vida é justificável pela baixa representatividade deste ramo no sector de seguros.

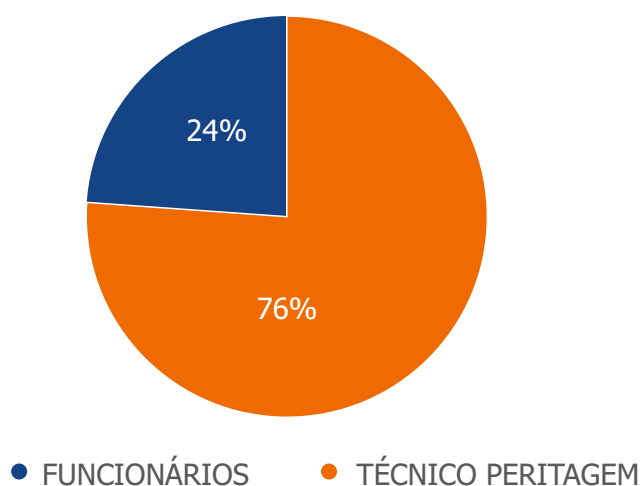
RECLAMAÇÕES POR RAMOS



b) Composição da área de sinistros

O mercado de seguros tem um total de 140 gestores envolvidos no tratamento de sinistros, sendo que, 106 são gestores e técnicos administrativos e 34 são técnicos de peritagem, alocados directamente nas seguradoras.

ÁREA DE SINISTROS

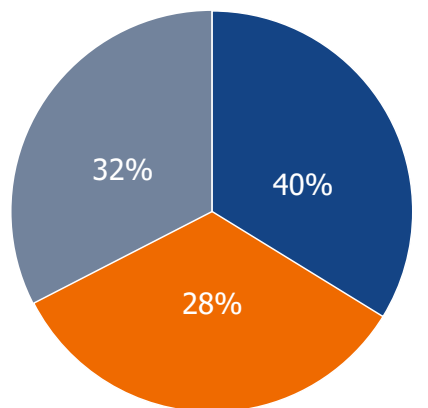


c) Processos por canal de entrada e tipo de interveniente

Neste semestre pelos canais de entrada via carta, email e outros (presencial e call center), o mercado recebeu um total de 386, sendo que, o canal que mais registrou reclamações foi o email com 153 reclamações.

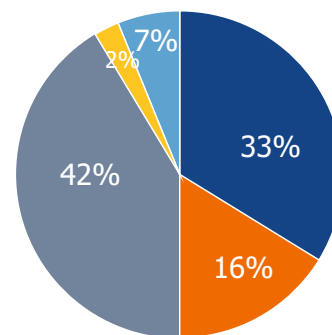
Ao nível dos intervenientes, os terceiros foram os que mais intervierem com um total de 113.

Total por Canais de Entrada



● EMAIL ● CARTA ● OUTRO

RECLAMAÇÕES POR TIPO DE INTERVENIENTE

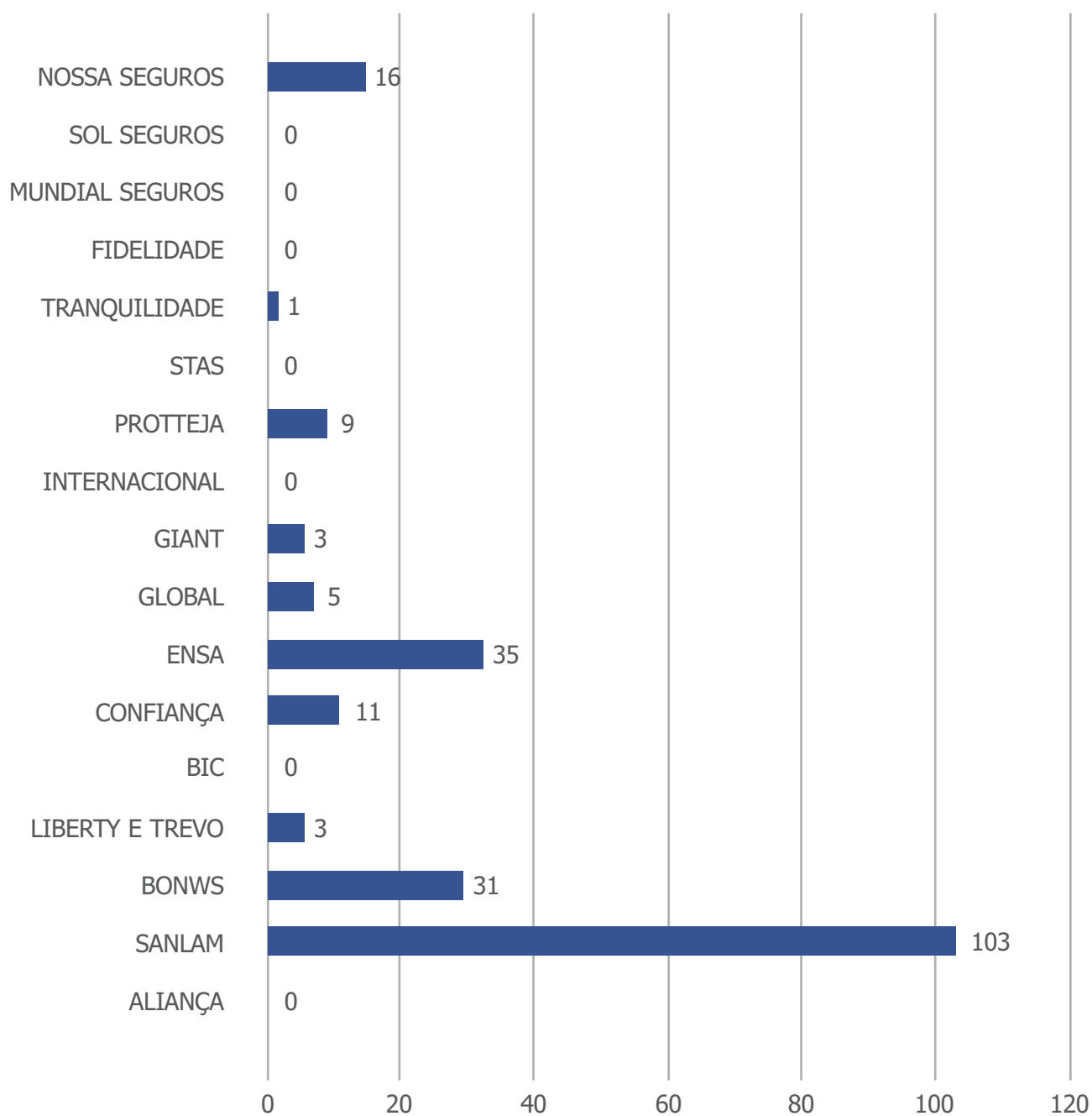


● SEGURADO ● TOMADOR
● TERCEIRO ● BENEFICIÁRIO
● OUTROS

d) Distribuição das reclamações por seguradoras

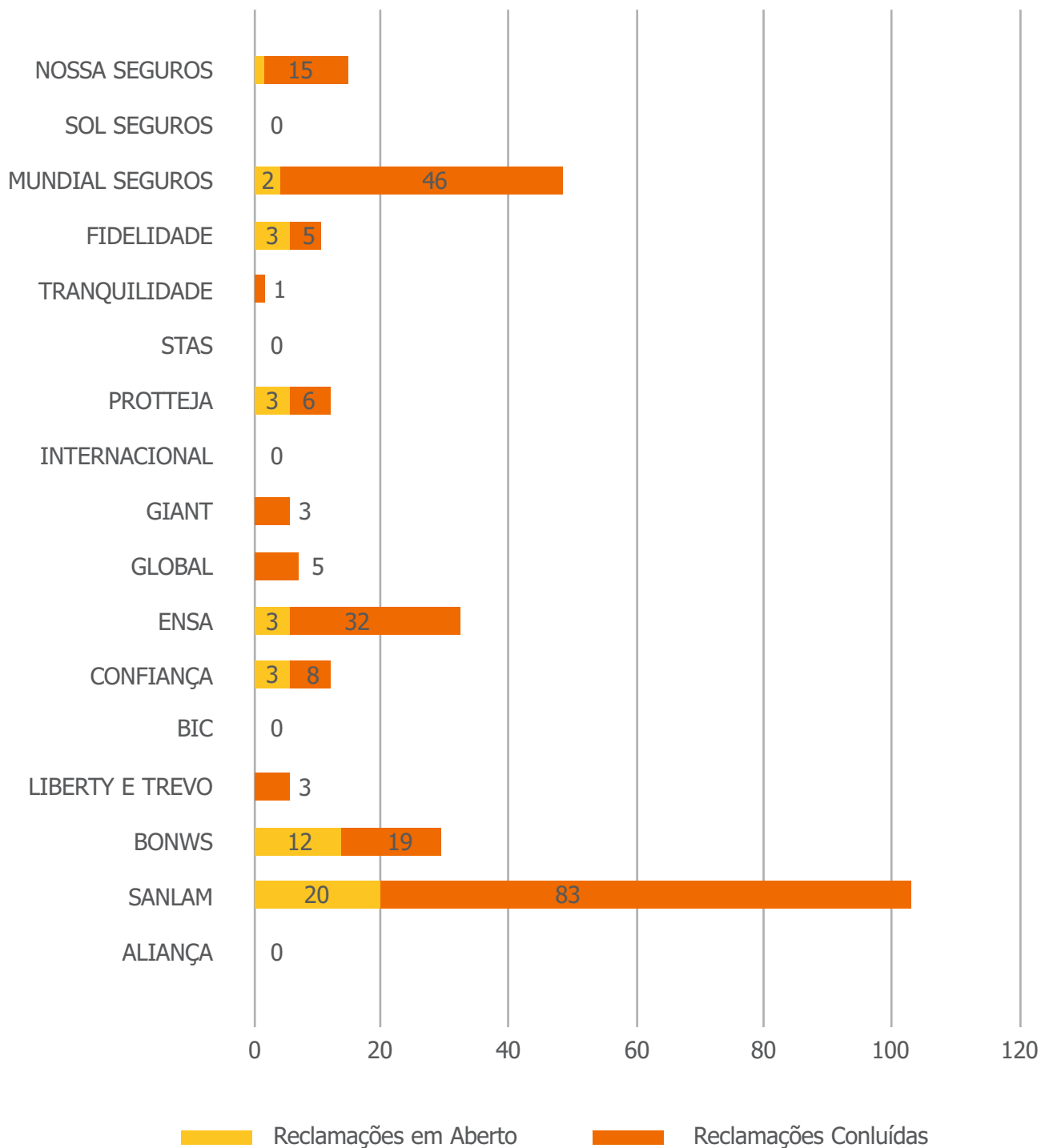
Das 17 seguradoras que reportaram as informações a Sanlam Angola seguros é a que registou maior número de reclamações com um total de 103, regularizou 83 e 20 reclamações estão em vias de resolução.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS



e) Distribuição das reclamações em aberto e concluídas

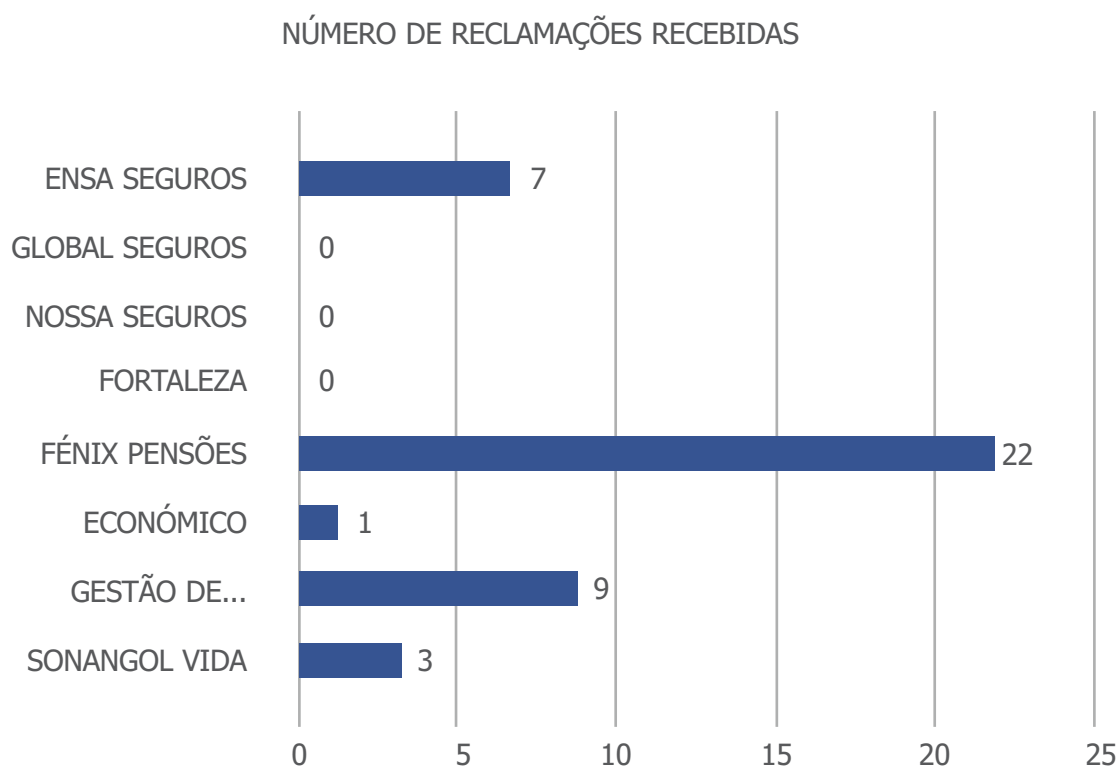
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



II. DADOS RELATIVOS ÀS ENTIDADES GESTORAS DE FUNDOS DE PENSÕES

a) Distribuição das Reclamações por Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões

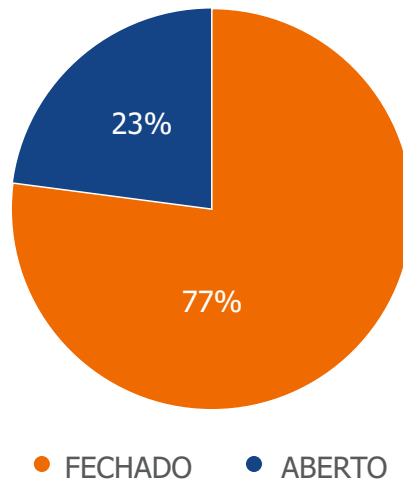
Dos fundos de pensões o mercado registou um total de 42 reclamações tendo encerrado 34, com um desfecho satisfatório de 81%. Sendo que a Sociedade Gestora Fenix Pensões foi a que mais registou reclamações com um total de 22 recebidas, seguidamente da ENSA com 7 reclamações.



b) Distribuição dos fundos por tipos e número de fundos geridos pelas entidades gestoras.

O mercado dos fundos de pensões, tem um total de 35 fundos, distribuídos em 27 fundos fechados e 8 fundos abertos repectivamente.

DISTRIBUIÇÃO DOS FUNDOS POR TIPO

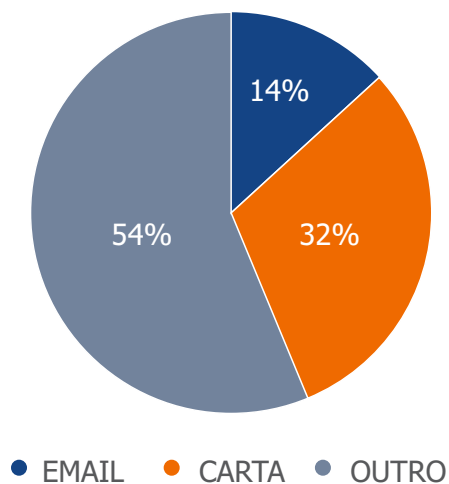


c) Canais de entrada e tipos de intervenientes

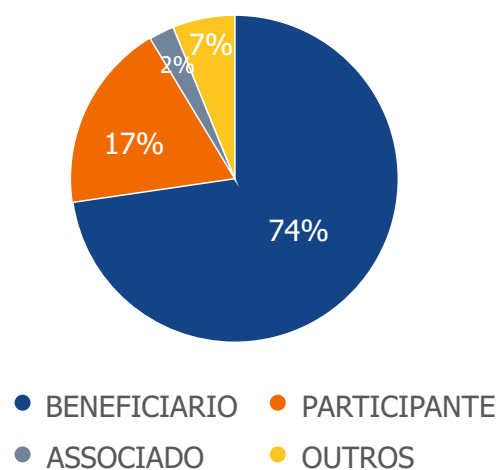
Para este semestre pelos canais de entrada carta, email e outros (presencial e call center), o mercado dos fundos de pensões recebeu um total de 42 reclamações.

Ao nível dos intervenientes, os beneficiários foram os que mais intervieram com um total de 31.

Total por Canais de Entrada

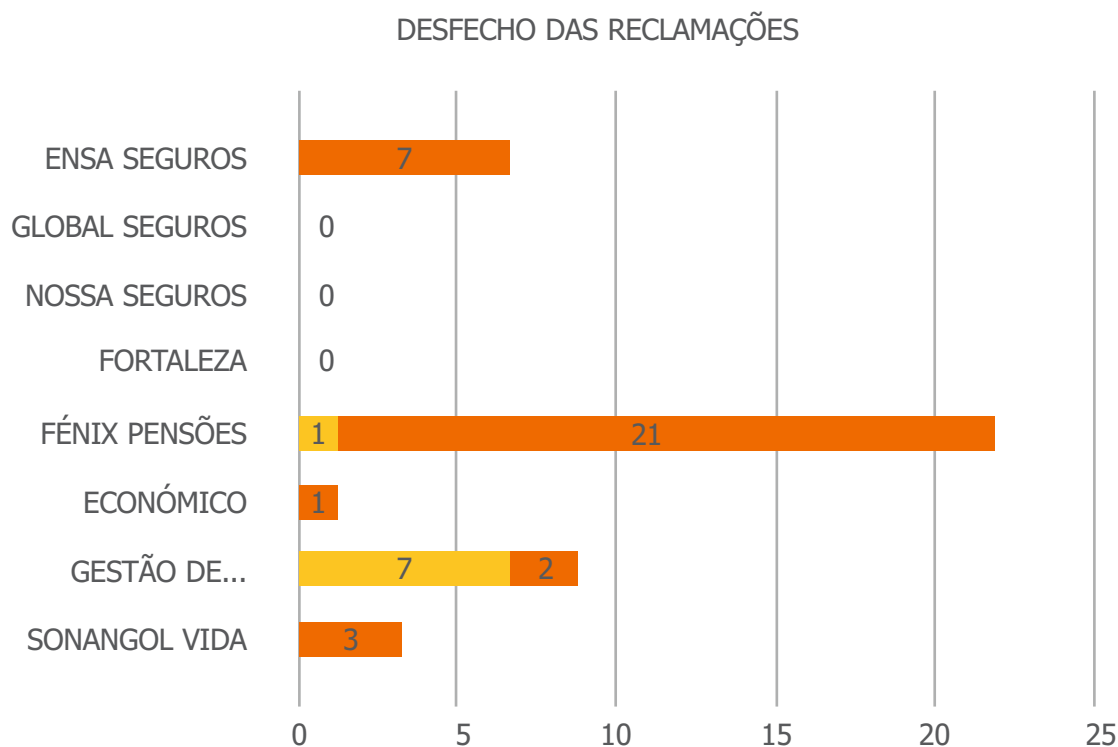


RECLAMAÇÕES POR TIPO DE INTERVENIENTE



d) Desfecho das Reclamações Recebidas pelas Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões

O processo de gestão de reclamações ao nível das sociedades gestoras de fundos de pensões para o primeiro semestre foi bastante positivo, porquanto, foram concluídas 81%.



III. DADOS DAS RECLAMAÇÕES INTERVENCIONADAS PELA ARSEG

a) Breve resenha do ano transacto comparativamente ao presente semestre

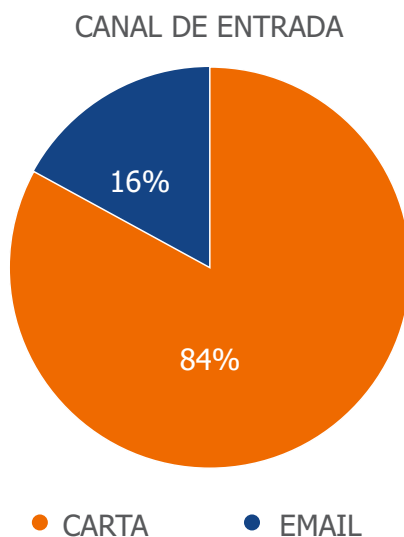
A ARSEG na sua qualidade de autoridade supervisora do mercado segurador e fundo de pensões, tem recebido com alguma frequência, reclamações sobre o modo como as entidades tratam os assuntos dos seus clientes, o que constitui uma oportunidade para melhoria das práticas adoptadas no sector dos seguros, outrossim, procura-se, formar e informar acerca do procedimento de tratamento das reclamações.

Da análise do conjunto de processos de reclamação recebidas, o canal de entrada com maior nível foi por carta com 84%. Das diferentes categorias de reclamantes, a categoria de clientes foi a que mais registou reclamações com 65%, e a categoria de mediação com 9%. Verifica-se que quase 89% das reclamações são do sector de seguros.

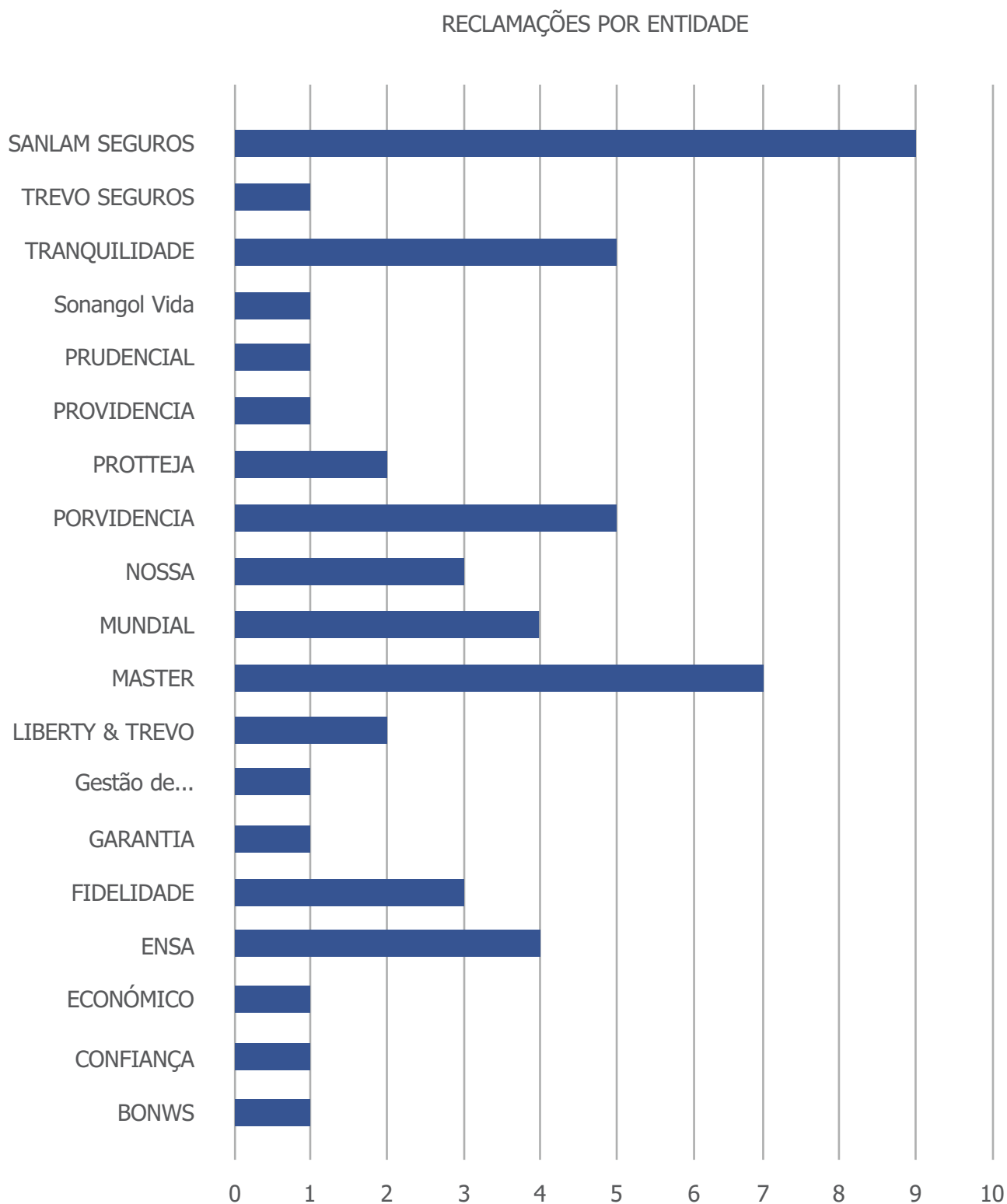
É útil para a ARSEG tomar conhecimento das reclamações contra entidades pois, possibilita alertar para deficiências no funcionamento das entidades, fornece pormenores quanto às acções que devem ser desenvolvidas para mitigar a sua ocorrência, bem como, têm em vista à adopção de medidas correctivas das anomalias ou das deficiências verificadas.

Neste sentido, através das reclamações apresentadas tem sido possível recolher informações de valor, quanto a conduta ou desempenho do mercado e permite ao Órgão Regulador, orientar melhor as suas políticas, quanto à supervisão comportamental, na vertente da defesa dos interesses legítimos dos tomadores de seguros e terceiros beneficiários.

b) Distribuição por canal de entrada

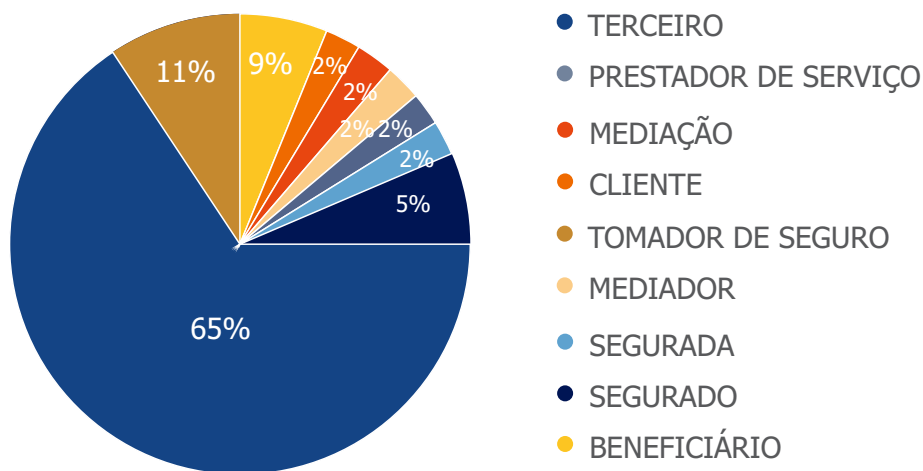


c) Distribuição por entidades

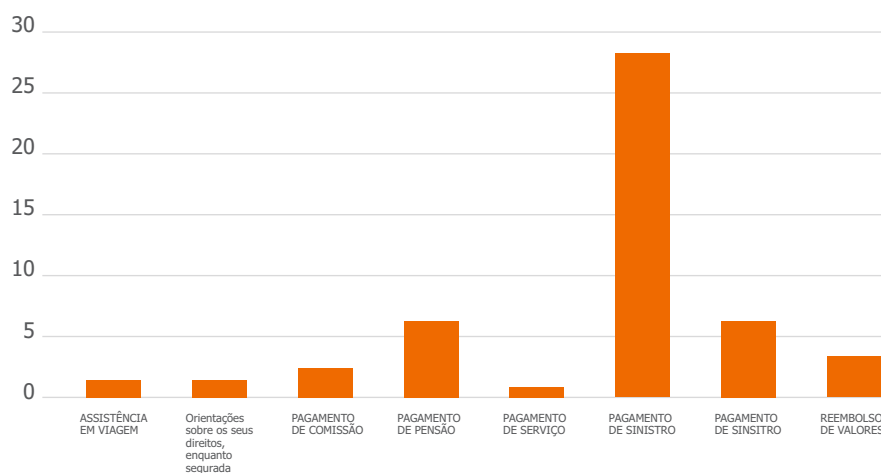


d) Distribuição por reclamante

TIPO DE RECLAMANTE

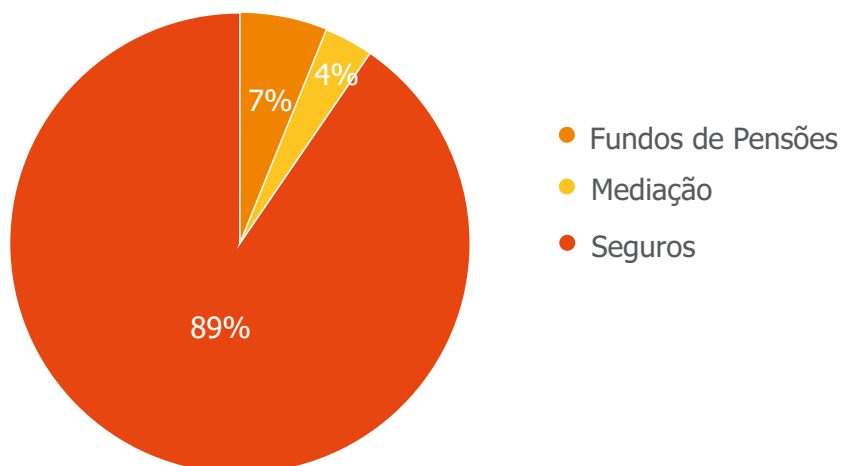


e) Distribuição por tipo de reclamação

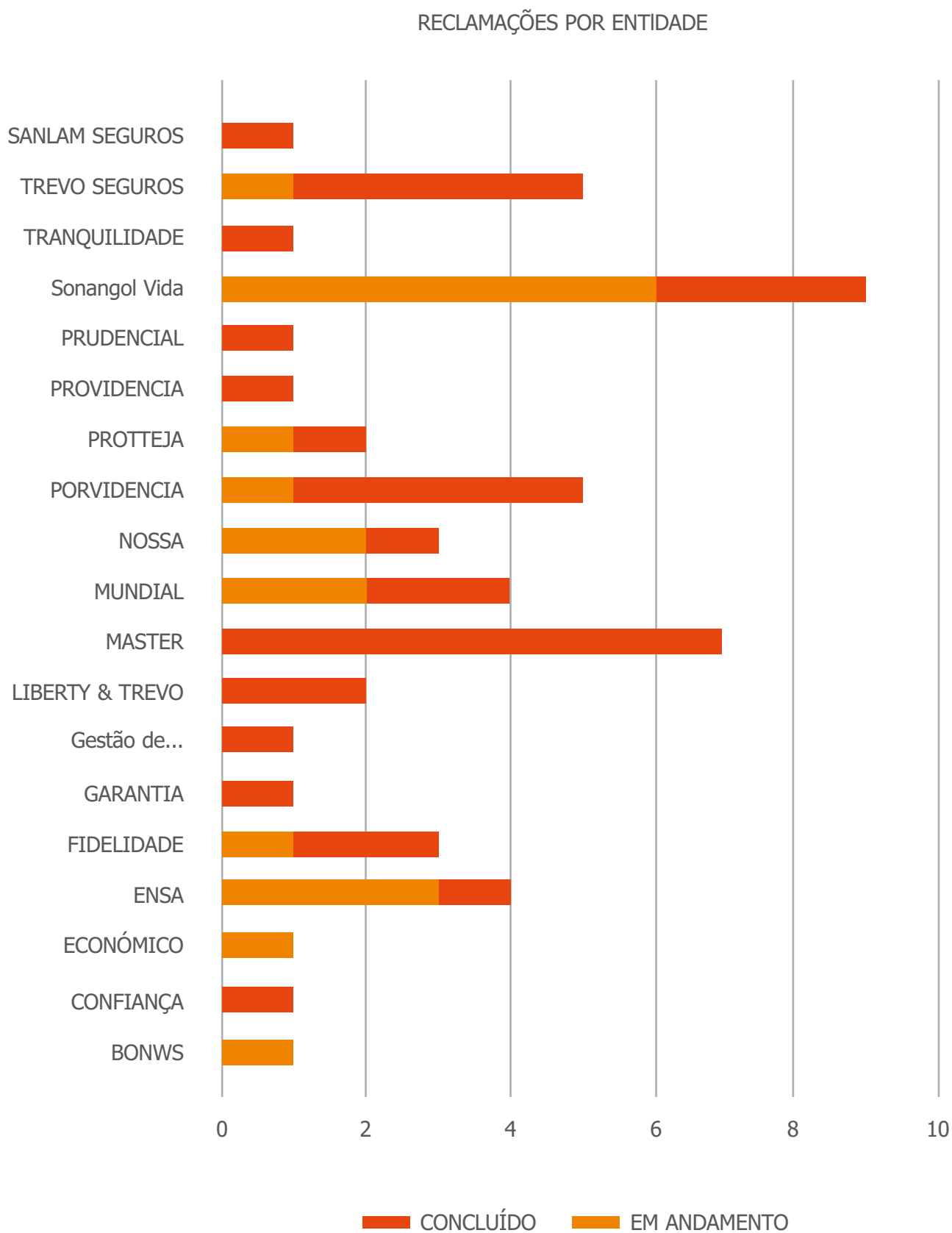


F) Distribuição das Reclamações por actividade: seguros e fundos

TIPO DE RECLAMANTE



g) Estado das reclamações



3.

CONCLUSÕES

3. CONCLUSÕES

Do processo de gestão das reclamações, concluiu-se que grande parte delas revela a falta de conhecimento sobre o funcionamento do mecanismo do seguro, outras há em que, as seguradoras revelam inobservância dos pressupostos processuais que garantem cumprimento na regularização de sinistros, tendência negligente de não regularizar os sinistros, mesmo naquelas situações em que resulta claramente a sua obrigação de pagar, outras há ainda, em que se denota falta de celeridade, falta de informação necessária aos clientes sobre aspectos gerais do contrato do seguro, e sobre o Aviso n.º 01/15 sobre a criação e funcionamento dos Centros de Reclamações e indicação do Provedor de Cliente.

AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO DE SUPERVISÃO DE SEGUROS, em Luanda, aos 05 de Agosto de 2021.



ARSEG

Agência Angolana de Regulação
e Supervisão de Seguros

Rua Frederico Welwitsch n.º 84,
Edifício Torre Maculusso, 10º-11º Andar
Luanda - Angola

Tel. +244 222 760 130
geral@arseg.ao