



ARSEG

Agência Angolana de Regulação
e Supervisão de Seguros

2020

Relatório Sobre o
Tratamento de Processos de
Reclamação Dirigidos à ARSEG

Índice

1. ENQUADRAMENTO	02
2. ESTRUTURA DO MERCADO	04
3. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS	06
3.1. Canais de entrada dos processos de reclamações	07
3.2. Reclamações Submetidas	08
3.3. Matérias objecto de reclamações	09
3.4. Distribuição das reclamações por tipo de reclamante	10
3.5. Ponto de situação das reclamações por entidade supervisionada	11
3.5.1. Reclamações contra Seguradoras	11
3.5.2. Reclamações de fundos de pensões	11
3.5.3. Reclamações por entidade	11
3.6. Desfecho da situação das reclamações por entidade	12
3.7. Balanço dos processos tratados	13

1.

Enquadramento

1. Enquadramento

A Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), 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 em 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.

O Provedor de Cliente e o Centro de Reclamações são os institutos absolutamente úteis colocados ao serviço da sociedade na resolução de conflitos entre seguradoras e tomadores de seguros, segurados e terceiros beneficiários/lesados.

No domínio das suas prerrogativas estatutárias emanadas pelo Decreto Presidencial n.º 141/13, de 27 de Setembro, mormente no que tange às reclamações, incumbe ao Órgão de Regulação nos termos da alínea o) do n.º 2, do artigo 9.º “atender e decidir as reclamações que lhe sejam apresentadas por presumíveis violações das normas do sector e aconselhar sobre as vias do seu atendimento, sem prejuízo das competências dos fóruns apropriados para a resolução de litígios entre as partes”.

Assim, no ano de 2020, a ARSEG recepcionou processos de reclamações provenientes de terceiros, tomadores de seguros, participantes e beneficiários de fundos de pensões, aos quais foi dado o devido tratamento.

2.

Estrutura
do Mercado

2. Estrutura do Mercado

O mercado de seguros em 2020 apresentava a seguinte estrutura:



24
Seguradoras



Fundos de Pensões

8 Entidades Gestoras de Fundos de Pensões (**4** Seguradoras e **4** Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões que em conjunto geriram **35** fundos de pensões).



Mediadoras

51 Corretores de seguro directo
17 Corretores de seguro directo e resseguro
26 Agentes Pessoas colectivas
1140 Agentes pessoas singulares

3.

Reclamações
Recebidas e Analisadas

3. Reclamações Recebidas e Analisadas em 2020 Versos 2019

No ano de 2020, a ARSEG recebeu quarenta e nove (49) reclamações, sendo que destas, quarenta e duas (42) afectas ao sector de seguros, especificamente o ramo não vida e sete (7) de entidades gestoras de fundos de pensões, tendo analisado um total de cinquenta (50), porquanto, do ano transacto, (2019) transitou uma (1) reclamação.

Com efeito, houve um crescimento na ordem de 4,25% das reclamações apresentadas a este órgão, quando comparado com o ano transacto. O ramo automóvel foi o que teve maior expressão, justificável por ser um segmento de negócio de massas.

O grau de execução e resolução das reclamações recepcionadas cifrou-se em 50%, sendo que, os outros 50% dos processos, transitaram para 2021.

Atentos à conjuntura a que fomos acometidos no ano de 2020, com a pandemia do COVID-19, da pesquisa comparativa realizada a outras realidades, verificamos um decréscimo considerável no número de reclamações, contudo a nossa realidade fugiu à regra tendo-se constatado um crescimento de 4%, conforme ilustra o gráfico abaixo.

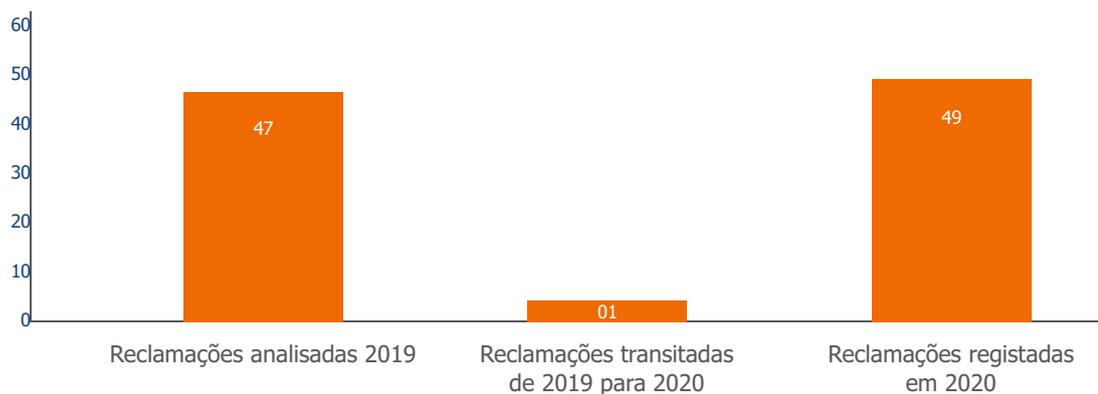


Gráfico 1 Reclamações recebidas e analisadas em 2020 versos 2019

3.1 Canais de entrada dos processos de reclamações

A ARSEG tem disponíveis três canais de recepção de reclamações nomeadamente:

- Carta ou comunicação escrita;

- Website, em que o reclamante preenche os campos na página web da ARSEG;
- E-mail, para o correio geral da ARSEG/ geral@arseg.ao

No período em análise, foram recepcionados um total de quarenta e três (43) reclamações, por instrumento de cartas dirigidas ao órgão regulador, seis (6) por via de e-mail e uma (1) por via do website da ARSEG.

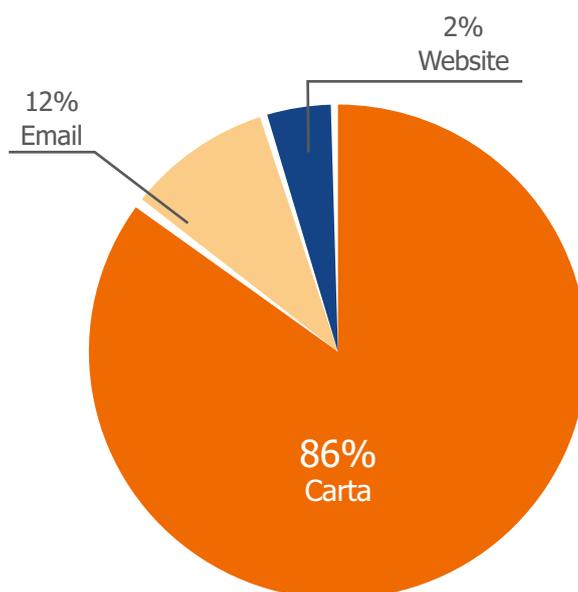


Gráfico 2 Canais de entrada de reclamações.

3.2 Distribuição das reclamações por ramos e tipos de seguros

Relativamente à actividade seguradora, o ramo Não Vida continua a configurar o ramo mais acometido de reclamações, dos quais, a modalidade de seguro automóvel representa o maior percentual, estando em torno de 68%, conforme consta do gráfico abaixo.

Não Vida / Vida	43
Automóvel	34
AT Doenças Profissionais	3
Multirrisco Empresas	4
Prestação de Serviço	2
Previdência Complementar	7
Resgaste	1
Pagamento de capital de remição	3
Pagamento do benefício	3

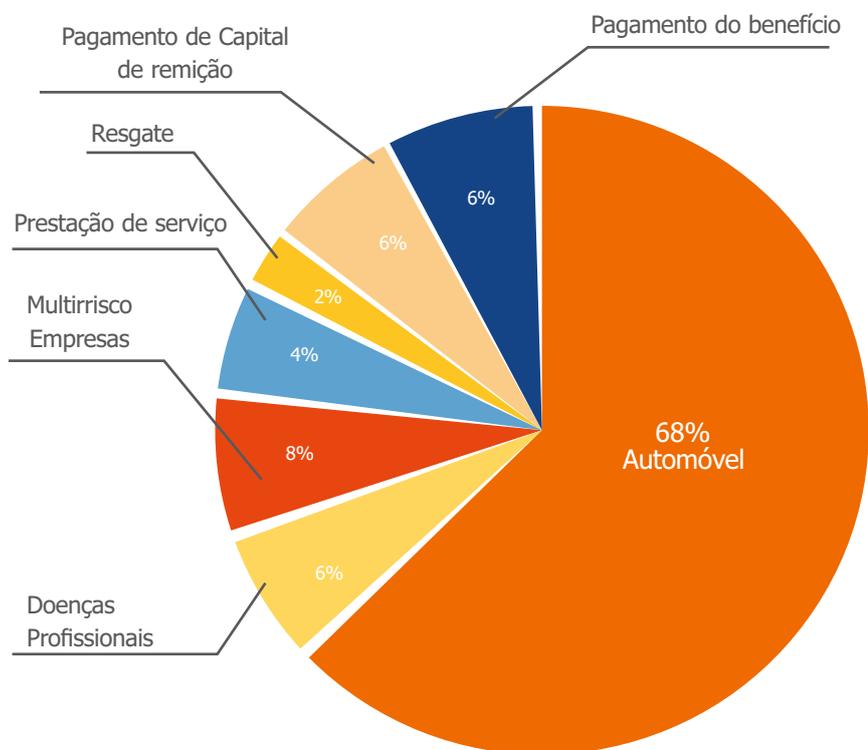


Gráfico 3 Reclamações por ramos e tipos de seguros.

3.3 Matérias objecto de reclamações

Os processos de reclamações, recaíram sobre as seguintes matérias relativas aos seguros: sinistros, prémios, contratos e outros.

Outrossim, no que toca às sociedades gestoras de fundos de pensões, foram relativas às seguintes matérias: resgates das contribuições, pagamentos de benefícios e pagamentos de capitais de remição.

De salientar que dentre estas, a morosidade na gestão dos processos constituiu a principal causa das reclamações apresentadas.

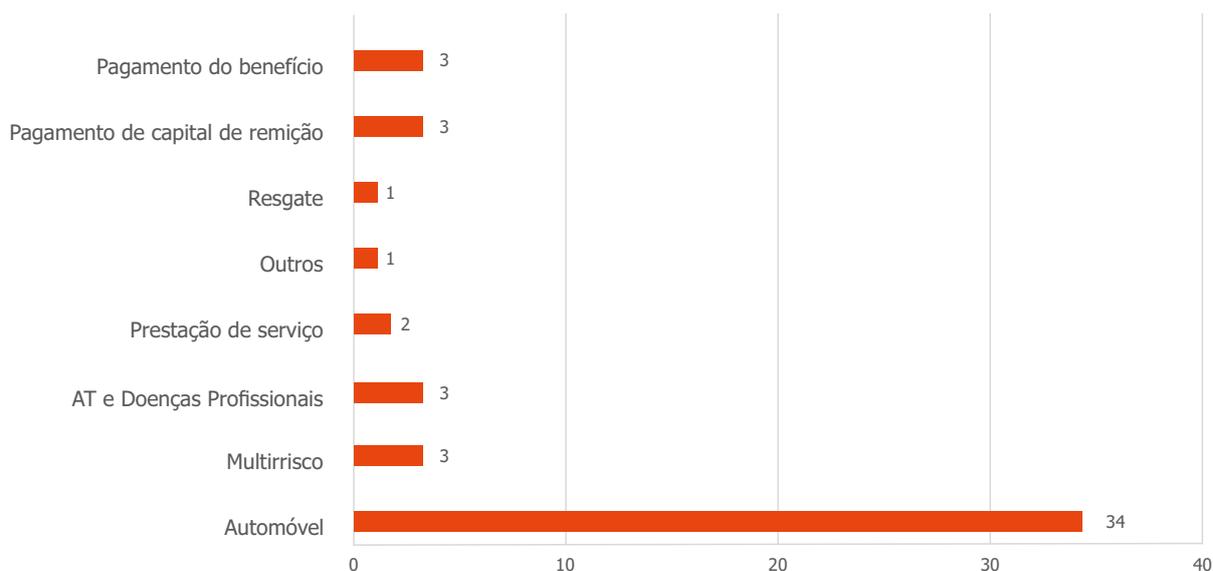


Gráfico 4 Distribuição das reclamações por objecto.

3.4 Distribuição das reclamações por tipo de reclamante

As reclamações apresentadas encontram-se distribuídas pelos seguintes tipos de reclamante:

- Segurados
- Participantes
- Beneficiários
- Terceiros
- Prestadores de Serviços
- Outros

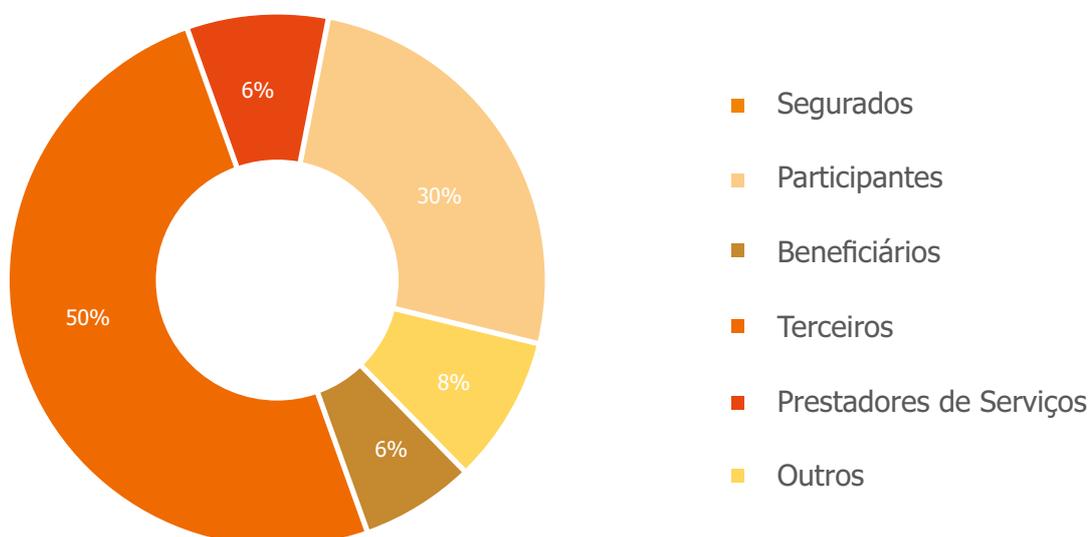


Gráfico 5 Distribuição das reclamações por tipo de reclamante.

3.5 Ponto de situação das reclamações por entidade supervisionada.

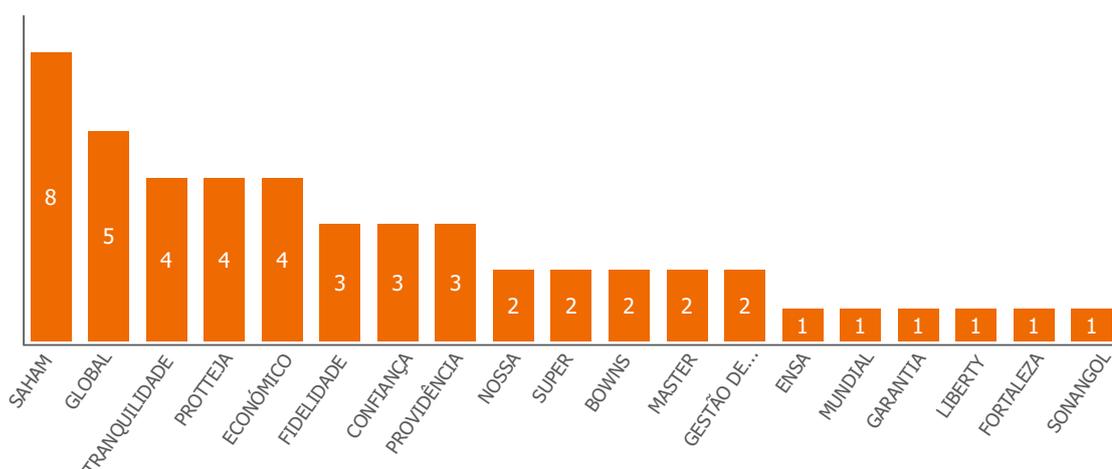
3.5.1 Reclamações contra seguradoras.

Em 2020, das 24 seguradoras que operavam no mercado, 16 foram alvo de processos de reclamações junto do Regulador, nomeadamente: Master Seguros, S.A.; Super Seguros, S.A.; SAHAM Seguros, S.A.; Confiança Seguros, S.A.; Tranquilidade – Corporação Angolana de Seguros, S.A.; Providência Royal Seguros, S.A.; Protteja Seguros, S.A.; ENSA Seguros, S.A.; Garantia Seguros, S.A.; Fortaleza Seguros, S.A.; Fidelidade Seguros, S.A.; Global Seguros, S.A.; Nossa Seguros, S.A.; Bonws Seguros, S.A.; Mundial Seguros, S.A.; e Liberty & Trevo Seguros, S.A..

3.5.2 Reclamações de fundos de pensões

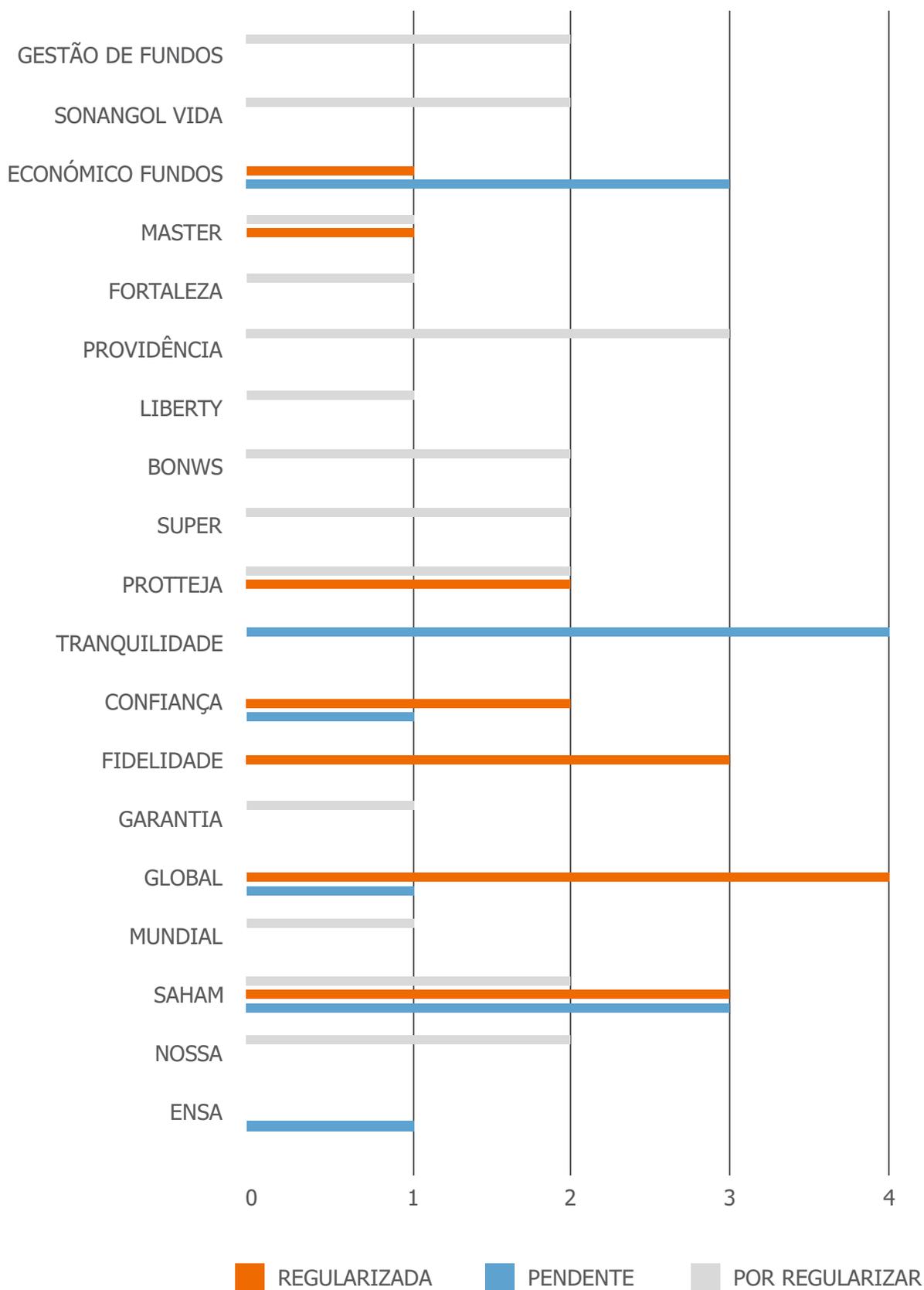
No ano em análise, das 8 entidades gestoras de fundos de pensões, 3 foram alvo de processos de reclamações, nomeadamente a Económico Fundos, S.A., a Gestão de Fundos, S.A. e a Sonangol Vida S.A..

3.5.3 Total de reclamações por entidade.



3.5 Desfecho da situação das reclamações por entidade

A entidade que teve o maior número de reclamações foi a SAHAM Angola Seguros, S.A., representando 16% do total de reclamações recepcionadas.



3.7 Balanço dos processos analisados

Conforme constatamos nos pontos anteriores, no ano em análise observou-se um total de 50 reclamações das quais, 32% foram concluídas, 50% estão por regularizar e 18 % estão pendentes, conforme a informação abaixo.

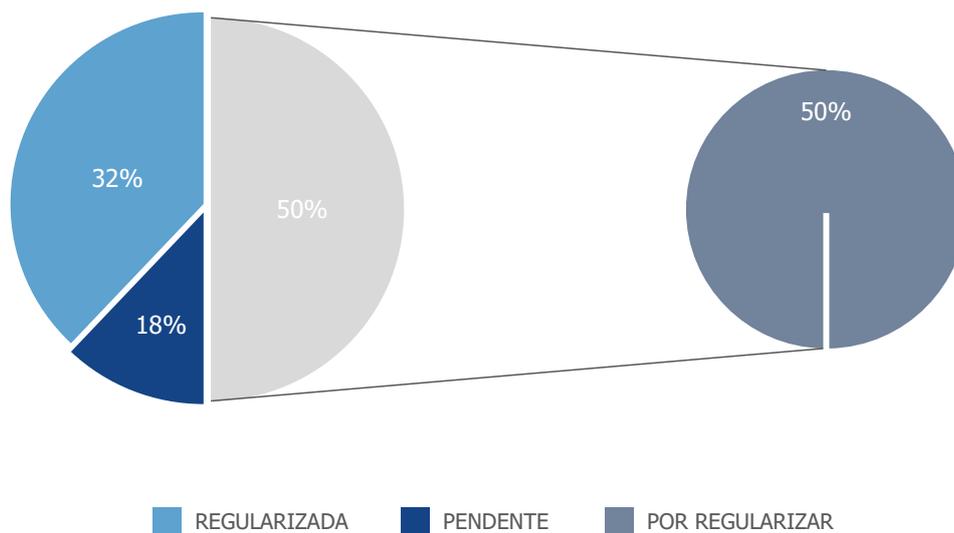


Gráfico 8 Desfecho dos processos analisados



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