

Indicadores Comportamentais Seguros – Informação quantitativa de natureza comportamental de acompanhamento da atividade ao longo do exercício económico

Observações gerais:

Não devem ser preenchidas células que não sejam de cor verde.

As células de cor laranja são de preenchimento automático.

O *upload* do ficheiro só deverá ser efetuado quando todos os resultados da folha "Validações" forem iguais a zero.

ELEMENTO	INSTRUÇÕES
Cabeçalho	
Data	Data a que se reporta a informação (p.e. 31-12-2020)
NE	Identificação da Entidade Reportante (Nome abreviado, p.e. ASF)
LEI	Identificador de Entidade Jurídica. Código alfanumérico de 20 caracteres baseado na norma ISO 17442 desenvolvida pela Organização Internacional de Normalização (ISO), que permite identificar de forma clara e única entidades que participam em transações financeiras e os dados de referência associados
CE	Código Estatístico da Entidade Reportante
ID	Nome do responsável pelo reporte da informação e o departamento onde desempenha funções (p.e. Manuel Simões - Dep. Contabilidade)
Reclamações Emp Seg	
<p>No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo de matérias ou modalidades de seguros, a empresa de seguros deve optar pela matéria ou modalidade que se figura predominante.</p> <p>A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas à empresa de seguros independentemente da sua origem (por exemplo ASF).</p> <p>A informação a reportar é segmentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Quadro 1 - Reclamações abertas e encerradas no trimestre a que se reporta a informação com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 2 - Reclamações abertas e encerradas no trimestre a que se reporta a informação com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 3 - Reclamações abertas e encerradas no trimestre a que se reporta a informação com resposta desfavorável"; - "Quadro 4 - Reclamações abertas no trimestre a que se reporta a informação e ainda não encerradas"; - "Quadro 5 - Reclamações encerradas no trimestre a que se reporta a informação e abertas em trimestres anteriores com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 6 - Reclamações encerradas no trimestre a que se reporta a informação e abertas em trimestres anteriores com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 7 - Reclamações encerradas no trimestre a que se reporta a informação e abertas em trimestres anteriores com resposta desfavorável"; - "Quadro 8 - Reclamações ainda não encerradas e abertas em trimestres anteriores a que se reporta a informação". 	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros
Automóvel	De acordo com a alínea b) do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea a) e ramos referidos nas alíneas c), g) e j) do artigo 8.º do RJASRda . Assim, devem ser incluídas, se aplicável, para além das reclamações que se encontram nas três linhas abaixo (Veículos Terrestres, R.C. Veículos Terrestres a Motor e Pessoas Transportadas), as reclamações referentes à alínea g): Mercadorias transportadas.
Adicional Reclamações Emp Seg	

A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas à empresa de seguros independentemente da sua origem (por exemplo ASF).	
Reclamações Provedor	
<p>No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo de matérias ou modalidades de seguros, o provedor do cliente deve optar pela matéria ou modalidade que se figura predominante.</p> <p>A informação a reportar é segmentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Quadro 9 - Reclamações abertas e encerradas no trimestre a que se reporta a informação com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 10 - Reclamações abertas e encerradas no trimestre a que se reporta a informação com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 11 - Reclamações abertas e encerradas no trimestre a que se reporta a informação com resposta desfavorável"; - "Quadro 12 - Reclamações abertas no trimestre a que se reporta a informação e ainda não encerradas"; - "Quadro 13 - Reclamações encerradas no trimestre a que se reporta a informação e abertas em trimestres anteriores com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 14 - Reclamações encerradas no trimestre a que se reporta a informação e abertas em trimestres anteriores com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 15 - Reclamações encerradas no trimestre a que se reporta a informação e abertas em trimestres anteriores com resposta desfavorável"; - "Quadro 16 - Reclamações ainda não encerradas e abertas em trimestres anteriores a que se reporta a informação". 	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>c)</i> , <i>g)</i> e <i>j)</i> do artigo 8.º do RJASRda . Assim, devem ser incluídas, se aplicável, para além das reclamações que se encontram nas três linhas abaixo (Veículos Terrestres, R.C. Veículos Terrestres a Motor e Pessoas Transportadas), as reclamações referentes à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.
Unidades de Risco	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>c)</i> , <i>g)</i> e <i>j)</i> do artigo 8.º do RJASRda . Assim, deve ser incluída, se aplicável, a informação referente à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.
Outra Informação Não Vida	
% de sinistros por encerrar no trimestre	$\frac{\text{N.º de sinistros por encerrar no final do trimestre}}{\text{N.º de sinistros por encerrar no início do trimestre} + \text{N.º de sinistros abertos durante o trimestre}}$
N.º de sinistros recusados no trimestre	Número de sinistros não aceites no trimestre, ou seja, aqueles em que a responsabilidade foi recusada, não havendo lugar a qualquer pagamento a lesados, durante o período de reporte, por produto reportado.
% de sinistros recusados no	$\frac{\text{N.º de sinistros recusados}}{\text{N.º de sinistros encerrados no trimestre}}$

trimestre	
N.º de casos de suspeitas de fraude durante o trimestre	Deverá conter informação sobre as situações de suspeita de fraude registadas no período, sendo que devem ser considerados apenas os casos em que após análise e/ou averiguação existem suspeitas de fraude não provadas.
N.º de casos confirmados de fraude durante o trimestre	Deverá conter informação sobre as situações de fraude confirmadas no período.
N.º de chamadas recebidas durante o trimestre (inclui chamadas atendidas e rejeitadas)	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
N.º de chamadas rejeitadas durante o trimestre	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
Tempo médio de chamada atendida (segundos)	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
Tempo médio de espera por atendimento telefónico (segundos)	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
Outra Informação Vida	
N.º de pedidos de resgates/reembolsos antecipados recebidos durante o trimestre	Deverá considerar-se apenas aqueles que são formalizados pelos clientes.
Tempo médio de processamento de resgate/reembolso antecipado durante o trimestre (dias úteis)	Deverá corresponder à média do tempo decorrido (em dias úteis) desde a data em que é recebido o pedido de resgate/reembolso até à data do seu processamento, considerando apenas os pedidos recebidos durante o período de reporte em causa.
N.º de pedidos de reembolso por vencimento recebidos durante o trimestre	Deverá considerar-se apenas aqueles que são formalizados pelos clientes.
Tempo médio de processamento do reembolso por vencimento durante o trimestre (dias úteis)	Deverá corresponder à média do tempo decorrido (em dias úteis) desde a data em que é recebido o pedido de reembolso por vencimento até à data do seu processamento, considerando apenas os pedidos recebidos durante o período de reporte em causa.
N.º de pedidos de reembolso por morte recebidos durante o trimestre	Devem considerar-se apenas aqueles que são formalizados pelos beneficiários.

Tempo médio de processamento do reembolso por morte durante o trimestre (dias úteis)	Deverá corresponder à média do tempo decorrido (em dias úteis) desde a data em que é recebido o pedido de reembolso por morte até à data do seu processamento, considerando apenas os pedidos recebidos durante o período de reporte em causa.
N.º de pedidos de transferências de PPRs recebidos durante o trimestre	Deverá considerar-se os pedidos de transferência recebidos apenas se reportam a “saídas de PPR”.
Tempo médio de processamento de transferência de PPRs durante o trimestre (dias úteis)	Deverá corresponder à média do tempo decorrido (em dias úteis) desde a data em que é recebido o pedido de transferência até à data do seu processamento, considerando apenas os pedidos recebidos durante o período de reporte em causa.
N.º de casos de suspeitas de fraude durante o trimestre	Deverá conter informação sobre as situações de suspeita de fraude registadas no período, sendo que devem ser considerados apenas os casos em que após análise e/ou averiguação existem suspeitas de fraude não provadas.
N.º de casos confirmados de fraude durante o trimestre	Deverá conter informação sobre as situações de fraude confirmadas no período.
N.º de chamadas recebidas durante o trimestre (inclui chamadas atendidas e rejeitadas)	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
N.º de chamadas rejeitadas durante o trimestre	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
Tempo médio de chamada atendida (segundos)	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
Tempo médio de espera por atendimento telefónico (segundos)	A informação deve ser preferencialmente segmentada e reportada por segmento / ramo. No caso de não ser possível, devem reportar o valor global de cada indicador em todos os segmentos / ramos com informação a reportar. Deve incluir, se aplicável, a informação referente a prestadores externos de serviço.
Variação média do valor das UPs do trimestre	A variação média do valor das UPs do trimestre deve calcular-se pela média da variação de cada série de UPs durante o período a que se reporta, ou seja, calcula-se a % de variação da UP de cada fundo e depois a média desse valor.
Unidades de Risco	
Pessoas seguras / Contratos	Considerar participantes no caso dos seguros classificados contabilisticamente como Contratos de Investimento e contratos no caso das Operações de Capitalização.