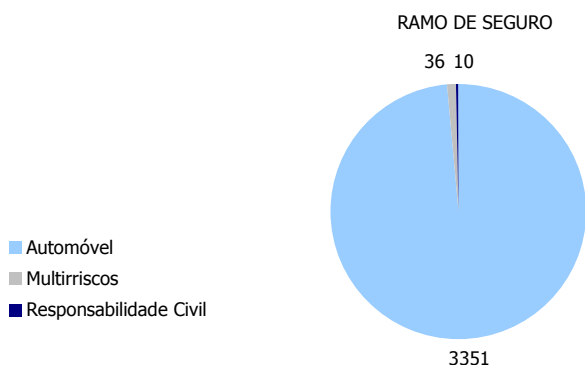


A fim de melhor conhecer a actividade do Serviço de Mediação e Arbitragem do Centro durante o exercício de 2010, propomos a análise do quadro apresentado de seguida:

ACTIVIDADE DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM EM 2010

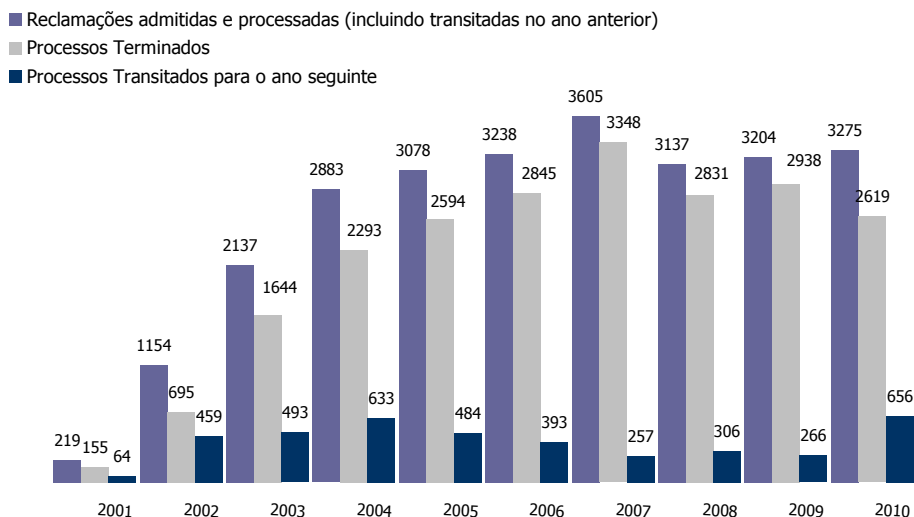
<b>Pedidos de Esclarecimento</b>	
Telefónicos e Presenciais	5449
Correio Electrónico	491
<b>Reclamações</b>	
Processos Transitados de 2009	266
Reclamações apresentadas em 2010	3397
Reclamações recusadas por insuficiência de elementos	179
Recusadas por incompetência	209
<b>RECLAMAÇÕES ADMITIDAS E PROCESSADAS</b>	<b>3275</b>
<b>Processos Concluídos</b>	
<b>PROCESSOS CONCLUÍDOS</b>	<b>2619</b>
Com Informação	103
Por acordo na mediação	421
Por acordo na conciliação	98
Por sentença arbitral	1478
Por desistência na Arbitragem (Reclamante)	441
Por recusa de Adesão (Reclamadas)	78
<b>PROCESSOS TRANSITADOS PARA 2011</b>	<b>656</b>

O número de Reclamações relativas a litígios decorrentes do Seguro Multiriscos e do Seguro de Responsabilidade Civil é ainda baixo, o que se explica pelo facto de apenas no segundo semestre de 2010 termos alargado a nossa competência aos referidos ramos e ainda pela exígua divulgação junto dos interessados.



A leitura dos gráficos seguintes permite-nos, ainda, perceber a evolução global da actividade do Centro desde o ano de 2001.

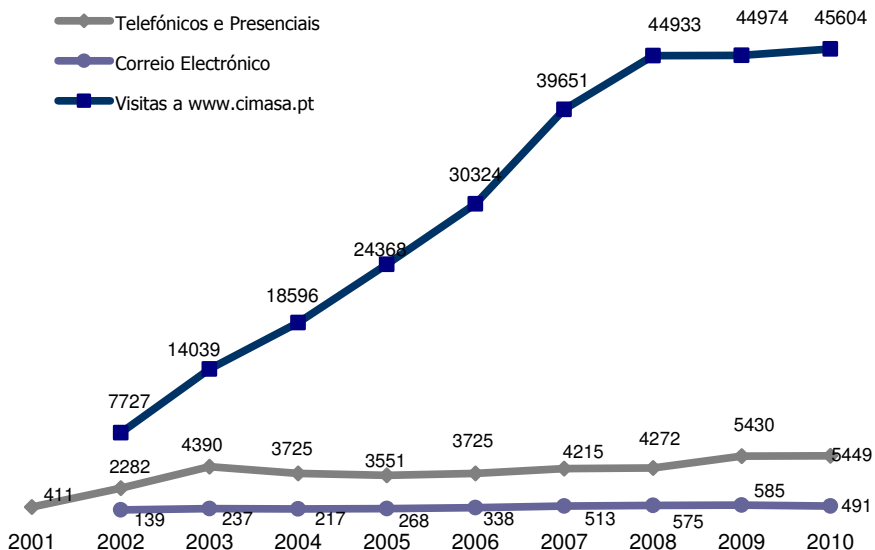
#### EVOLUÇÃO DA ACTIVIDADE DO SMA



**Nota:**

O número elevado de processos transitados para o ano de 2011, encontra explicação em dois factores: por um lado, no número substancial de processos entrados no SMA no último trimestre de 2010 (em consequência do alargamento da competência e sua divulgação) e, por outro, no facto de os Seguradores se encontrarem, no último trimestre de 2010, em fase de Adesão à Arbitragem, tendo em consideração as novas competências e Regulamentos do Centro.

#### PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

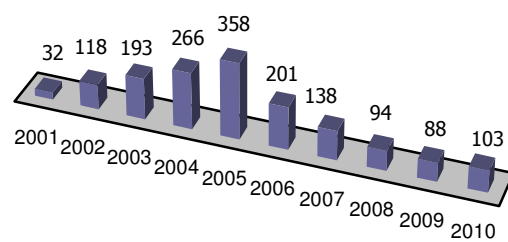


**Nota:**

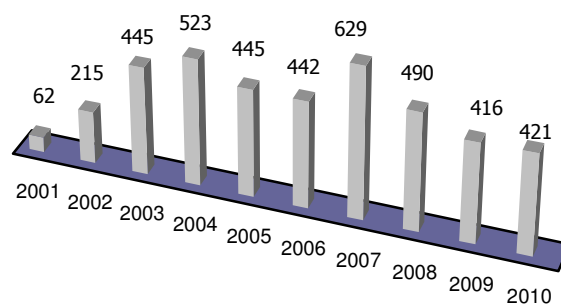
Em 2001, não são considerados os meios ligados à Internet, porque não estavam disponíveis.

Os gráficos constantes das páginas seguintes mostram a evolução do contributo de cada fase processual para a resolução dos litígios.

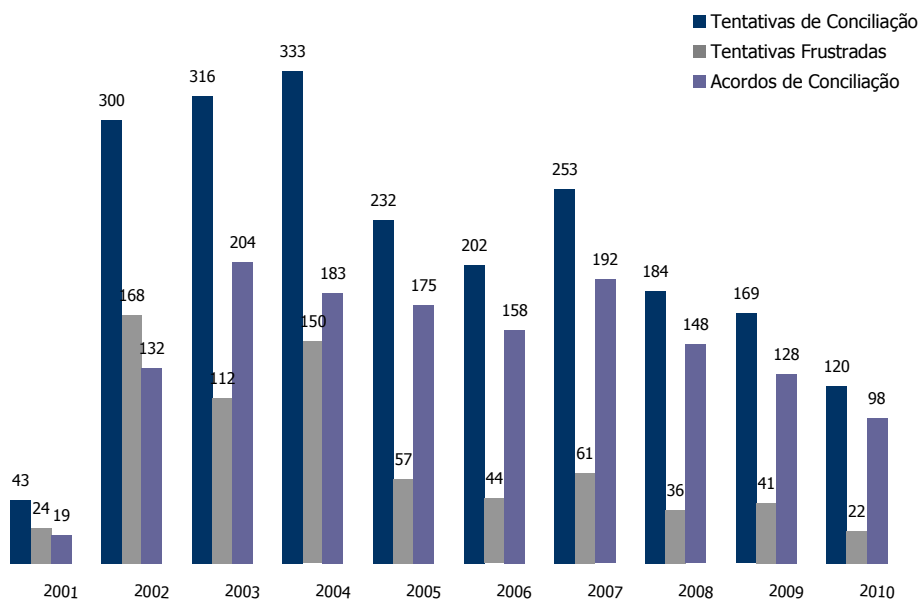
#### PROCESSOS ENCERRADOS NA FASE DE INFORMAÇÃO



#### PROCESSOS ENCERRADOS POR ACORDO NA MEDIAÇÃO



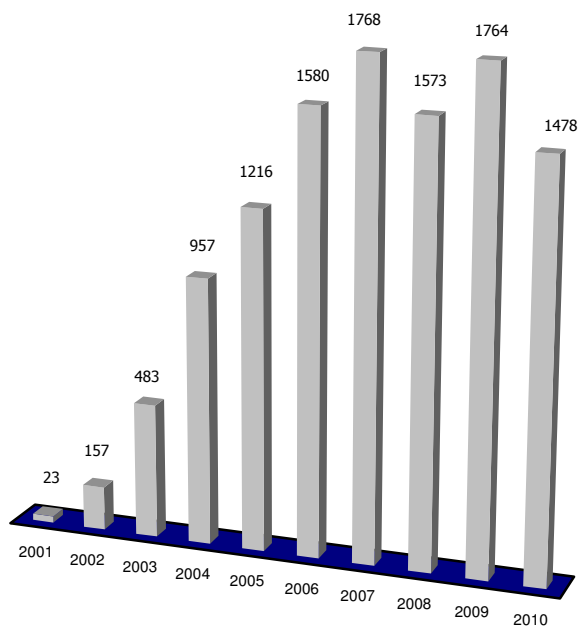
### TAXA DE ÊXITO DAS TENTATIVAS DE CONCILIAÇÃO



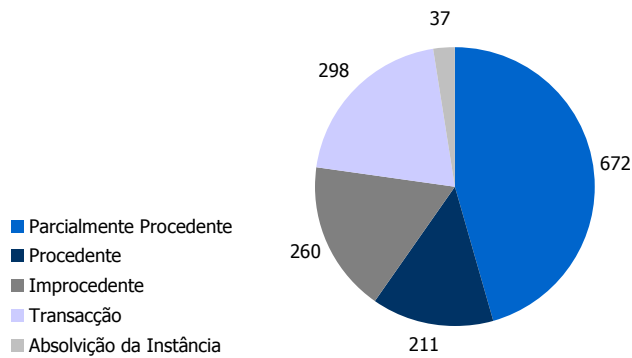
**Nota:**

Nos termos dos novos Regulamentos em vigor, o procedimento de Conciliação deixa de existir, pelo que os processos entrados após Julho de 2010 já não foram submetidos a esta fase.

### PROCESSOS ENCERRADOS COM SENTENÇA ARBITRAL



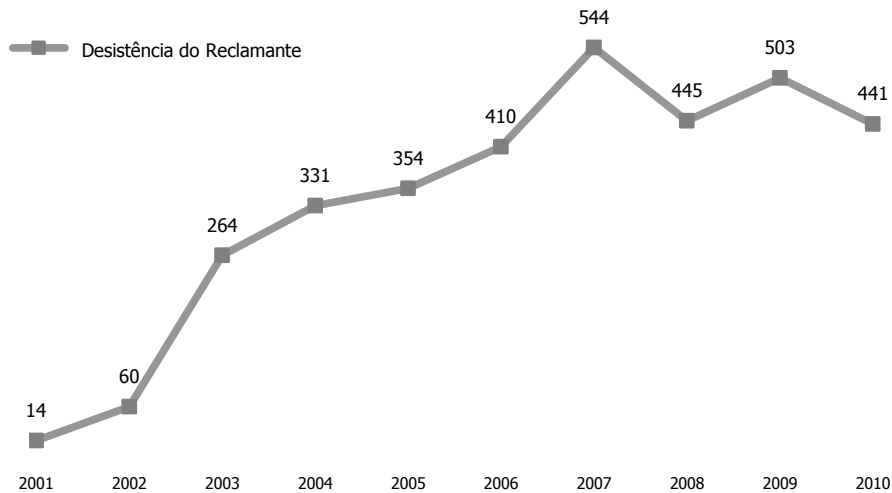
### RESULTADOS DE SENTENÇAS



**Notas:**

1. Salienta-se o número elevado de transacções conseguidas nas 1478 audiências de julgamento arbitral realizadas durante o exercício de 2010, correspondendo a cerca de 20,16% do total;
2. A Absolvição da Instância diz, essencialmente respeito, a situações em que as partes chegam a acordo na fase de Arbitragem, num momento prévio à realização do Julgamento Arbitral.

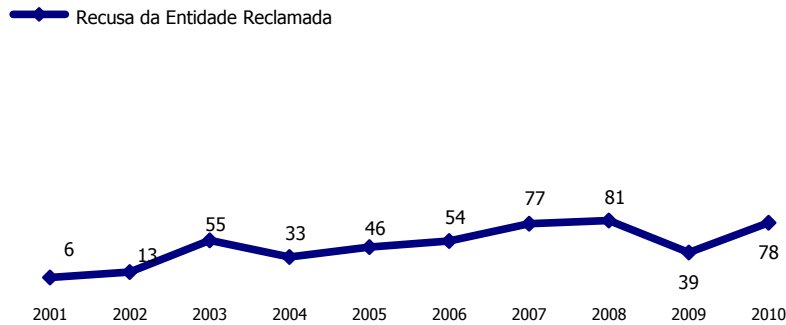
### PROCESSOS ENCERRADOS POR FALTA DE CONVENÇÃO ARBITRAL



**Nota:**

São consideradas desistências do Reclamante os casos em que, tendo o processo transitado pelas fases de Informação, Mediação e Conciliação, o Reclamante entendeu, porém, não prosseguir para a fase de Arbitragem.

#### PROCESSOS ENCERRADOS POR FALTA DE CONVENÇÃO ARBITRAL



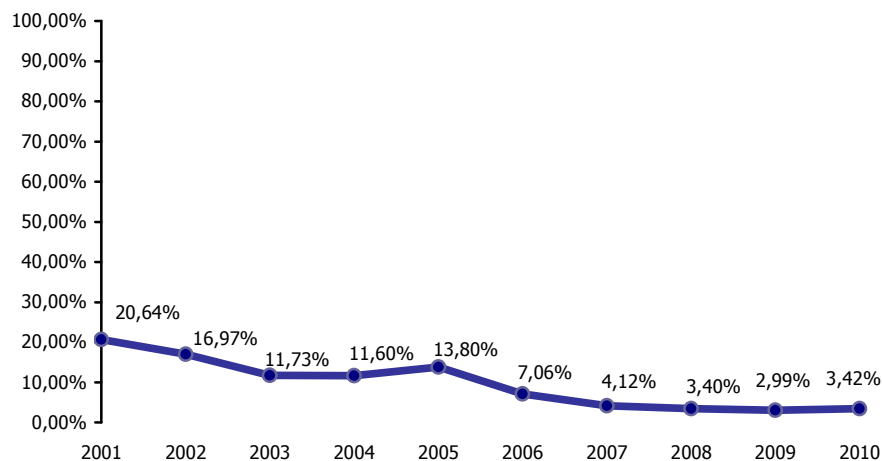
**Nota:**

As recusas das Entidades Reclamadas referem-se aos casos em que, na sequência de procedimentos de Informação, Mediação e Conciliação, tendo o reclamante requerido a realização de julgamento arbitral, a Entidade Reclamada recusou a jurisdição do CIMPAS. Esta situação é frequente quando estão envolvidos Seguradores estrangeiros. No final de 2010, tal situação ocorreu, ainda, com frequência porquanto os Seguradores Reclamados se encontravam em fase de subscrição da Adesão Plena à Arbitragem do Centro.

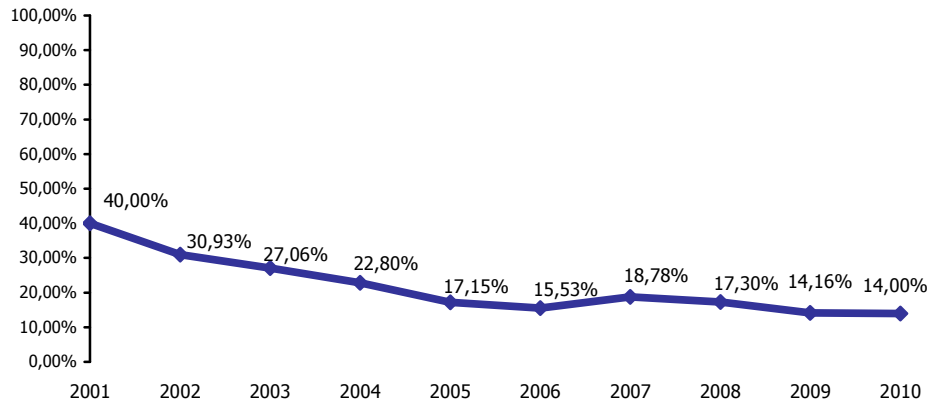
Os gráficos seguintes mostram, em termos percentuais, o contributo de cada fase para a resolução/término dos processos.

No exercício de 2010, cerca de metade dos processos foram resolvidos na fase de Arbitragem.

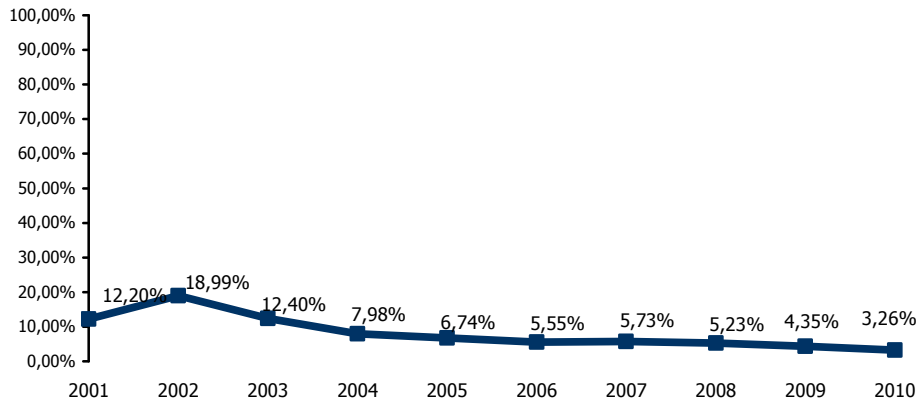
#### PROCESSOS ENCERRADOS NA FASE DA INFORMAÇÃO



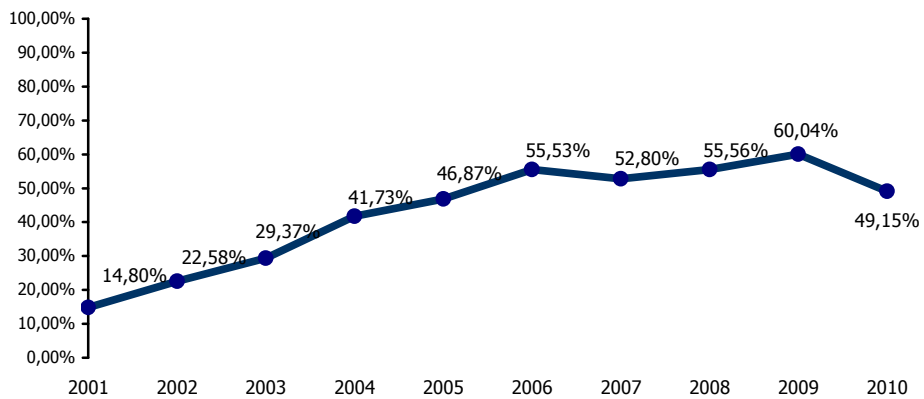
### PROCESSOS ENCERRADOS NA FASE DE MEDIAÇÃO



### PROCESSOS ENCERRADOS NA FASE DE CONCILIAÇÃO



### PROCESSOS ENCERRADOS NA FASE DE ARBITRAGEM



### 1.7.2 O Serviço de Provedoria do Cliente de Seguros

O Serviço de Provedoria iniciou formalmente, a sua actividade no início do mês de Novembro de 2009. No decurso de 2010, este Serviço recebeu 547 processos, acrescentando aos mesmos 5 processos transitados do ano de 2009, o que perfaz um total de 552 processos analisados.

As tabelas das páginas seguintes reflectem a actividade do Serviço de Provedoria durante o exercício de 2010.

#### ACTIVIDADE DO SERVIÇO DE PROVIDORIA EM 2010

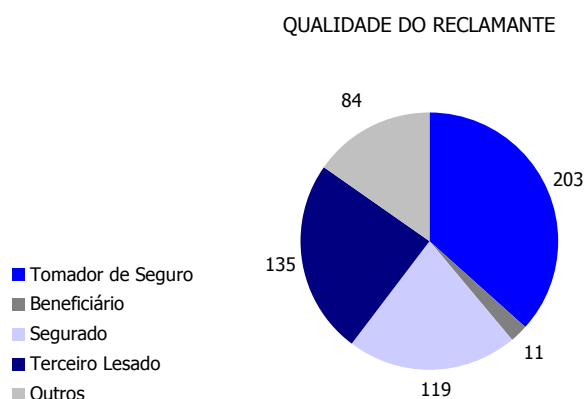
Processos transitados de 2009	5
Processos entrados em 2010	547
Total	552
Das quais (Estado em 31.12.2010):	
<b>Interpelações</b>	
Interpelação Cancelada	4
Interpelação arquivada	261
Interpelação em análise pela companhia	6
Interpelação em análise pelo provedor	102
Interpelação em criação	0
<b>Reclamações</b>	
Reclamação em criação	0
Reclamação em acolhimento	7
Reclamação em análise pela companhia	0
Reclamação em análise pelo provedor	34
Reclamação em decisão pelo provedor	6
Reclamação fechada	132

**Nota:**

As Interpelações Arquivadas referem-se a situações que não originam Reclamações, quer por falta de requisitos (situação mais comum), quer porque o litígio é sanado após intervenção do Serviço de Provedoria.

*Qualidade do Reclamante:*

O Reclamante assume, com maior frequência, a qualidade de Tomador de Seguro. O gráfico seguinte ilustra ainda que foi recepcionado e tratado um considerável número de processos, cujos Reclamantes assumem a qualidade de Terceiro Lesado e de Segurado.



**Nota:**

As situações indicadas como "Outros" referem-se a interpelações nas quais se desconhece a qualidade do Reclamante ou sempre que não se enquadra em nenhuma das restantes da plataforma.

*Ramo de Seguro:*

Atento o carácter de obrigatoriedade e características próprias que reveste, o ramo Automóvel (Responsabilidade Civil) foi, no ano de 2010, de entre todos os ramos de seguros explorados pelos Seguradores aderentes, aquele que deu azo a um maior número de processos analisados no Serviço de Provedoria. Também o ramo Multirriscos Habitação apresenta um elevado número de processos, sobretudo comparativamente aos restantes ramos de Seguro.

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS POR RAMOS DE SEGURO

Acidentes de Trabalho	20
Acidentes Pessoais e Pessoas Transportadas	19
Assistência	25
Automóvel - Danos Próprios	25
<b>Automóvel – RC</b>	<b>221</b>
Crédito	5
Diversos	11
Doença	35
Incêndio	3
Mercadorias Transportadas	1
Multirriscos - Comércio	8
<b>Multirriscos - Habitação</b>	<b>80</b>
Perdas Pecuniárias Diversas	4
Protecção Jurídica	4
RC Exploração	2
RC Geral	13
RC Profissional	3
Roubo	2
Vida – Operações de Capitalização	1
Vida - PPR	4
Vida – Produtos de Capitalização	7
Vida - Risco	28
Sem Ramo	31
<b>Total</b>	<b>552</b>

**Nota:**

Relativamente à designação de "Diversos", a mesma é atribuída aos casos em que o contrato de seguro abrange mais do que um ramo.

Por vezes, não é possível, identificar "ab initio" o ramo de seguro em causa, por desconhecimento ou falta de clareza do Reclamante, aguardando-se que o Segurador colmate tal falta, com o respectivo preenchimento, o que nem sempre acontece.

*Classificação dos processos por tipo de litígio:*

O quadro infra resulta de uma classificação dos processos por tipo de litígio utilizada pelos Seguradores aderentes e vertida para aplicação informática utilizada na gestão dos processos no Serviço de Provedoria.

Apresentados os processos por "Classificação", verifica-se que a maioria tem origem em sinistros.

#### CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE LITÍGIO

<b>Sinistros</b>	<b>424</b>
Comercial	12
Doença	28
Financeiro	2
Genérico	15
Produção	12
Sem Classificação	59
<b>Total</b>	<b>552</b>

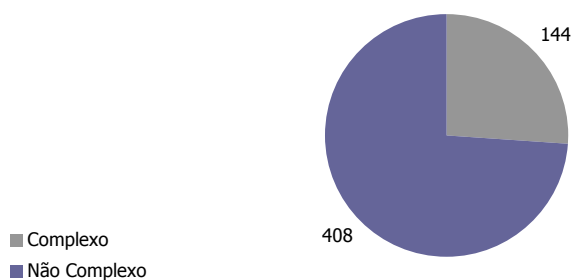
Também no que concerne a este elemento, nem sempre é possível ao Serviço de Provedoria, na maioria das vezes por desconhecimento ou falta de clareza do Reclamante, classificar adequadamente os processos, aguardando-se que o Segurador colmate tal falta, com o respectivo preenchimento, o que nem sempre acontece.

#### *Complexidade da Reclamação:*

Nos termos do artº11º do Regulamento, o Serviço de Provedoria do Cliente de Seguros comunica ao Reclamante o resultado da apreciação da Reclamação e respectiva fundamentação, no prazo de 30 dias, podendo este prazo, em caso de excepcional complexidade, ser alargado para 45 dias.

No que concerne à complexidade dos processos entrados no Serviço de Provedoria no ano de 2010, verifica-se que a sua maioria não reveste um elevado grau de complexidade.

#### COMPLEXIDADE DO PROCESSO



#### *Apreciação das Reclamações:*

Em 31 de Dezembro de 2010, encontravam-se apreciadas pelo Serviço de Provedoria cerca de 132 reclamações (das 179 abertas), estando por apreciar cerca de 40 (estas em fase de apreciação pelo Provedor ou em análise pela Companhia) e 7 aguardando acolhimento pelo Segurador.

O resultado das apreciações encontra-se discriminado no quadro infra, bem como a posição (ou acolhimento) dos Seguradores face às mesmas.

Reclamações abertas	179
Por apreciar	40
Em Acolhimento	7
<b>Apreciadas</b>	<b>132</b>

Das quais:

A favor do Reclamante	36
Contra	5
Parcialmente Contra	11
Situação Ultrapassada	20
Outros	60

#### **Notas:**

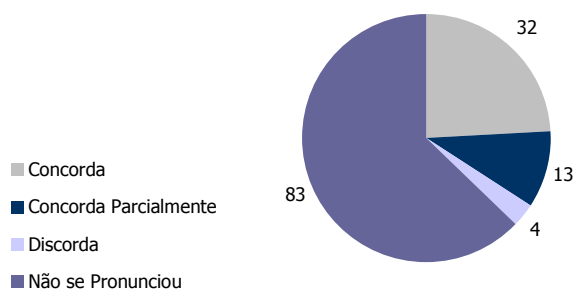
1. A apreciação do Serviço de Provedoria indicada como "Outros" corresponde, na maioria dos casos, a situações em que, pesem embora todas as solicitações e esforços efectuados, não foi possível a emissão de apreciação fundamentada por falta de elementos.

2. A "Situação Ultrapassada" refere-se a processos nos quais, após criada a Reclamação, se verificou que as partes chegaram a acordo, no sentido de porem termo ao litígio.

#### *Posição do Segurador:*

Face às 132 Reclamações apreciadas, verifica-se a posição do Segurador, conforme quadro infra:

POSIÇÃO DO SEGURADOR FACE À APRECIAÇÃO DO SP



#### **Nota:**

As Reclamações, cuja apreciação do Segurador "Não se Pronunciou" dizem respeito a situações em que o Segurador opta por não se pronunciar acerca das apreciações emitidas pelo Serviço de Provedoria.