

Consumer Flow

O que é o ConsumerFlow?

Automatização de etapas do processo de gestão de reclamações e de pedidos de esclarecimento

Este desafio abrange o processo de gestão de reclamações e de pedidos de esclarecimento (PE), tendo como referência as seguintes vias de receção:

- / Caixa de correio @Consumidor e que podem, ou não, ser transformados em processos de reclamação; e
- / Reclamações que chegam via Portal do Consumidor ASF, utilizando o formulário disponibilizado para o efeito.

O processo de automatização considera uma abordagem responsável baseada na monitorização da informação e validação do gestor.

Estado atual

Este desafio enquadra apenas os processos que entram via caixa de correio @Consumidor e os que entram através do Portal do Consumidor ASF:

i. @Consumidor

É realizada uma triagem para verificar se o processo cumpre os critérios definidos para ser considerado uma reclamação.

- / Quando os critérios não são cumpridos, o caso permanece como pedido de esclarecimento (PE). Em seguida, deve ser preparada uma resposta pelo gestor, a qual inclui a análise da questão apresentada, a identificação do ramo ou produto de seguro relevante e a revisão da documentação submetida à ASF. O gestor é também responsável pela classificação do processo;
- / Se os critérios forem cumpridos, o PE é reclassificado como reclamação, e é verificado se a mesma cumpre os requisitos legais para que a reclamação seja analisada pela ASF.
 - Se os requisitos forem cumpridos, é verificada a possibilidade de resposta direta, sem que haja a necessidade de contactar a entidade reclamada. Este contacto não se encontra previsto no presente projeto, embora possa ser considerada a possibilidade de, face ao teor da reclamação, ser de imediato prestada informação sobre a matéria reclamada, nos casos em que o processo é submetido via email @Consumidor;
 - Se não cumprir os requisitos legais, é enviada resposta com informação ao reclamante acerca dos requisitos em falta, e, se possível, face ao teor da reclamação, com informação também sobre a matéria reclamada. O gestor procede também à classificação do processo. Desta forma, pretende-se prestar os devidos

esclarecimentos e evitar a necessidade de nova apresentação de um pedido de esclarecimento ou reclamação.

ii. Portal do Consumidor ASF (Reclamações)

A submissão gera automaticamente uma confirmação de receção e a reclamação entra diretamente no fluxo de tratamento de análise de processos de reclamação.

- / Se os requisitos forem cumpridos, é analisada a matéria reclamada, entre outros elementos, assim como a documentação anexa e, se possível, face ao teor da reclamação, é prestada resposta ao reclamante. Em alternativa, é contactado o operador, quando por exemplo, não existe informação suficiente para análise por parte da ASF, e aguardado o seu esclarecimento antes de dar seguimento à resposta ao reclamante. Esta última fase de resposta não está incluída neste projeto;
- / Se faltarem requisitos, é preparada resposta sobre requisitos e esclarecimentos necessários sobre a matéria objeto da reclamação (eventual necessidade de análise de documentação anexa). Desta forma, pretende-se prestar os devidos esclarecimentos e evitar a necessidade de nova apresentação de um pedido de esclarecimento ou reclamação;
- / Junto com qualquer uma das respostas acima, o processo carece de ser classificado em plataforma própria, por exemplo: quanto à matéria, tipo de seguro/segmento, operador, entre outros.

a. Limitações & riscos associados

- / Gestão de processos altamente manual;
- / Tendência de crescimento no número de processos de reclamação e de pedidos de esclarecimento;
- / Recursos limitados e prazos legais de resposta a cumprir;
- / Quadro jurídico diversificado, consoante a atividade/segmento reclamado e a natureza da matéria reclamada;
- / Diversidade de documentação apresentada, que dificulta aplicação uniforme dos critérios de análise definidos;
- / Complexidade dos pedidos de análise, decorrente do crescente recurso à IA generativa por parte dos utilizadores que submetem PE ou reclamações;
- / Complexidade das reclamações atendendo ao requisito de recurso prévio ao operador com análise fundamentada deste.

Consumer Flow

Objetivos a alcançar

a. Resultados funcionais

- / Aumentar a eficiência na gestão de reclamações e PE;
- / Diminuir o prazo de resposta;
- / Avaliar o potencial de extensão das ferramentas de IA a outras etapas do processo, nomeadamente à fase final de resposta em processos de reclamação que carecem de contacto com o operador (pode implicar várias interações).

b. O que se espera da solução tecnológica?

- / Automatização do processo de triagem e análise para classificar um processo como reclamação e também para verificar se o mesmo cumpre os requisitos de análise da reclamação pela ASF;
- / Automatização do processo de preparação de respostas (automatização responsável apoiada na revisão do gestor);
- / Automatização da classificação de processos;
- / A solução deverá permitir a validação e edição das propostas de resposta pelo gestor;
- / Garantia de supervisão humana, devendo a solução funcionar como instrumento de apoio à decisão e não como substituto da análise especializada.

Impacto esperado

Melhorar o tempo médio de resposta a quem se dirige à ASF

a. Indicadores

- / Prazo médio de resposta (PE e reclamações);
- / Processos pendentes (PE e reclamações).

Enquadramento legal & regulamentar a considerar

a. Legislação & regulamentação aplicáveis

- / Estatutos da ASF;
- / Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, sobre a conduta de mercado e o tratamento de reclamações pela ASF;

Consumer Flow

- / Legislação genérica aplicável à atividade seguradora, de fundos de pensões e de mediação de seguros, incluindo a aplicada aos produtos supervisionados.

b. Requisitos RGPD: Acesso a dados pessoais que constam dos PE e das reclamações.

Dados

a. Dados disponíveis: Base de dados de gestão de processos.

b. Dados necessários: Não são necessários dados adicionais além dos já disponíveis.

c. Restrições de acesso & confidencialidade: N.a.

d. Tratamento de dados pessoais: Será necessário tomar medidas de modo a assegurar a anonimização dos dados utilizados para treino do modelo.

O que esperamos?

- / Triagem automática de reclamações e verificação dos requisitos legais;
- / Alteração automática do tipo de processo;
- / Geração automática de respostas preliminares;
- / Classificação automática de processos;
- / Edição e validação por intervenção humana;
- / Capacidade de adaptação a novos enquadramentos legais e regulamentares.

Consumer Flow

What is ConsumerFlow?

Automation of stages in the process of handling complaints and information requests

This challenge covers the complaints handling process and the information requests (IR) process, covering cases received through the following channels:

- / The @Consumidor mailbox, where enquiries may or may not result in a formal complaint being opened; and
- / The ASF Consumer Portal, through which consumers can submit complaints using the dedicated online form.

The automation process follows a responsible approach based on information tracking and manager review.

As-is

This challenge covers only the cases received through the @Consumidor mailbox and those submitted via the ASF Consumer Website:

i. @Consumidor

An initial assessment (triage) is conducted to verify whether the case meets the criteria established for classification as a complaint.

- / Where the complaint criteria are not met, the case remains an IR. A response must then be prepared by a case handler, involving an assessment of the issue raised, identification of the relevant insurance line or product, and review of the documentation submitted to the ASF. The case handler is also responsible for classifying the case;
- / Where the complaint criteria are met, the IR is reclassified, and an assessment is carried out to confirm that it satisfies the legal requirements to be analysed by the ASF;
 - If the requirements are met, the possibility of a direct response is considered, without a contact with the entity being complained against. This contact is outside of the scope of this challenge, however, consideration may be given to providing immediate information on the matter raised in the complaint, where appropriate based on its content, for the cases submitted via @Consumidor mailbox;
 - If the legal requirements are not met, a response is sent to the complainant informing them of the missing requirements. Where appropriate, and based on the content of the complaint, information on the matter raised may also be provided. The case manager is also responsible for classifying the case. The aim is to provide the necessary clarification and avoid the need for the complainant to submit a new IR or complaint.

Consumer Flow

ii. ASF Consumer Website

Upon submission, an acknowledgement of receipt is automatically generated, and the complaint enters directly into the complaint handling and assessment workflow.

- / If the requirements are met, the cause of the complaint, among other relevant elements, and any supporting documentation submitted are assessed and, where possible and appropriate in light of the content of the complaint, a response is provided directly to the complainant. Alternatively, the operator concerned is contacted, for example where the ASF does not have sufficient information to assess the complaint, and its clarification is awaited before proceeding with the response to the complainant. This final response stage is not included within the scope of the present project;
- / If the required legal elements are missing, a response is prepared informing the complainant of the outstanding requirements and providing any necessary clarification regarding the subject matter of the complaint, which may entail reviewing any supporting documentation submitted. This approach aims to provide the necessary clarification and thereby avoid the need for the complainant to submit a further request for clarification or a new complaint;
- / In addition to any of the responses described above, the case must be classified in the platform, including, for example: cause of the complaint, line of business/product, entity, and other applicable classification criteria.

a. Limitations & associated risks

- / Case management is highly manual;
- / Growing number of complaint cases and IR;
- / Limited resources and legal deadlines to meet;
- / Diverse legal framework in place, depending on the activity/product concerned and the nature of the cause of the complaint;
- / Diversity of the documentation that may be submitted, which renders a uniform application of the defined criteria difficult;
- / Case analysis complexity, resulting from the increasing use of GenAI by users submitting IR or complaints;
- / Complaints complexity, given the requirement for the complainant to have first contacted the operator and received a reasoned response.

Consumer Flow

Goals to achieve

a. Functional results

- / Improve the efficiency of complaint and IR handling;
- / Reduce response times;
- / Assess the potential to extend AI tools to other stages of the process, namely the final response phase in complaint cases that require contact with the operator (which may involve multiple interactions).

b. What is expected from the technological solution?

- / Automation of the triage and analysis process to classify a case as a complaint and to verify whether it meets ASF's complaint assessment requirements;
- / Automation of the response preparation process (responsible automation supported by manager review);
- / Automation of case classification;
- / The solution shall allow validation and editing of the draft answers by the manager;
- / Human oversight must be ensured; the solution should function as a decision-support tool, and not as a substitute for expert analysis.

Success metrics

Improve the average response time for those contacting ASF

a. Indicadores

- / Average response time (IR and complaints);
- / Pending cases (IR and complaints).

Legal & regulatory framework to consider

a. Applicable legislation & regulation

- / ASF Charter;
- / Regulatory Standard No. 7/2022-R of 7 June, on market conduct and the handling of complaints by ASF;
- / General legislation applicable to the insurance, pension funds, and insurance mediation activities, including that applicable to supervised products/lines of business.

Consumer Flow

- b. GDPR requirements:** Access to the personal data contained in the IR and complaints.

Data

- a. Available data:** Complaints and IR management database.
- b. Necessary data:** No additional data is required beyond the data already available.
- c. Access restrictions & confidentiality:** N.a.
- d. Personal data processing:** Action will be required in order to ensure the anonymisation of the data used to train the model.

Call for action

- / Automatic complaint triage & legal requirements check;
- / Process type modification;
- / Automatic draft answers;
- / Automatic case classification;
- / Human editing & validation;
- / Ability to adapt to new legal and regulatory frameworks.