



Em 2022, apenas 1,4% das demandas que chegaram às ouvidorias do setor segurador relativas aos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida e Capitalização se desdobraram em ações judiciais e apenas 0,2% geraram multas aplicadas pelo Procon, informa o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2022, que a CNseg acaba de divulgar e você pode checar no site da confederação através deste [link](#).

### **O que são ouvidorias de seguros**

As ouvidorias do setor de seguros atuam na defesa dos direitos dos consumidores, servindo, também, como canal de comunicação entre estes e as seguradoras.

As demandas das ouvidorias dessas empresas são monitoradas pela Comissão de Ouvidoria da CNseg desde 2006, possibilitando a identificação de pontos de atenção e tendências do setor ao longo dos anos.

### **Sobre o Relatório de Atividades das Ouvidorias**

O Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2022, publicado em formato digital, contém:

- O relato das ações da Comissão de Ouvidoria da CNseg em 2022
- A análise das demandas tratadas pelas ouvidorias, em que são abordados o Índice de Efetividade das Ouvidorias e os números
- As informações referentes às demandas tratadas no ano e da análise específica das demandas do Seguro DPVAT

O Relatório consolida as demandas de ouvidoria de 114 empresas do setor, que, em 2022, representaram 84,3% do valor arrecadado em Seguros Gerais, 96,7% em Previdência Privada e Vida, 93,1% em Capitalização e, em Saúde Suplementar, 86,6% das associadas da Federação Nacional de Saúde Suplementar.

**Fonte:** CNseg, em 09.10.2023