

Ouvir os clientes é sempre um bom caminho para quem pretende melhorar a experiência do público e reforçar o compromisso com a transparência e a qualidade dos produtos. Atenta a isso e, para marcar o Dia do Consumidor, celebrado em 15 de março, a Federação Nacional de Capitalização (FenaCap) compartilha o resultado da 8ª edição do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros, divulgado recentemente pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg). Ao todo, 116 ouvidorias de empresas cadastradas na CNseg registraram 214.828 demandas do mercado segurador.

Deste total, apenas 2,7% dos casos são referentes à Capitalização e com 99,9% das demandas resolvidas. De acordo com a publicação da CNseg, a Capitalização registrou o menor prazo médio do setor para retorno à chamada, com 5,6 dias. Ao todo, 37,1% dos clientes foram contatados em até cinco dias e, 46,5%, em até 10 dias.

Cerca de 94,4% das demandas tiveram como tema a modalidade Tradicional, a mais comum entre os títulos de Capitalização. As outras ligações de clientes estavam relacionadas aos títulos nas modalidades Popular (2,5%); Tradicional para Garantia de Aluguel (2,1%); Filantropia Premiável (0,8%) e de Incentivo (0,2%).

“A Capitalização tem um compromisso permanente com a inovação, a transparência e a eficiência. Ter a confiança do consumidor é fundamental e, por isso, o setor mantém esse canal aberto com nossos clientes. Buscamos a satisfação deles, e as Ouvidorias têm papel muito importante nessa jornada”, avalia Denis Moraes, presidente da FenaCap.

O relatório da CNseg é anual e também destaca o papel das ouvidorias do setor na mediação de conflitos e na defesa dos direitos dos consumidores, sendo elas também responsáveis por propor melhorias nos processos internos das empresas com base na análise das perguntas recebidas.

Fonte: FenaCap, em 15.03.2025