

Federação está empreendendo ações para reduzir o número de reclamações fortalecendo as informações aos consumidores

A FenaCap realizou um levantamento das reclamações dos clientes de capitalização, entre os meses de janeiro e outubro, nos sites Reclame Aqui, Consumidor.Gov e na SUSEP.

A análise das queixas mostrou que cerca de 70% (69,9%) estão relacionadas a Resgates dos títulos de capitalização, com questionamentos sobre o valor do desconto nos casos de retiradas antes do fim do prazo de vigência, bem como discordância sobre o valor devolvido. Outra fonte de reclamação são as vendas casadas, que correspondem a 49% das queixas e ocorrem quando o fornecimento do produto de uma instituição bancária está condicionado à aquisição de outro. A cobrança indevida é mais um dos motivos de queixas: 51% alegam não ter contratado o produto cujo valor está sendo debitado em conta.

Algumas ações estão sendo tomadas para reduzir as reclamações. Segundo o diretor executivo da FenaCap, Carlos Alberto Corrêa, uma das formas de prevenir as insatisfações é garantir que, no ato da compra, o cliente seja esclarecido sobre as características do produto, seus direitos e deveres. "É importante que o consumidor leia e compreenda as Condições Gerais do título de capitalização, documento que deve incluir: um glossário, prazo de carência, prazo de vigência, tabela com percentuais de resgate para o caso de retiradas antecipadas, percentuais da mensalidade destinados às cotas de capitalização, sorteio carregamento, bem como critérios de atualização de valores", destaca o diretor.

A FenaCap e suas associadas vem atuando em conjunto, no sentido de melhorar cada vez mais o processo de venda e assim dar a visibilidade necessária ao consumidor do produto que está sendo adquirido, não obstante aos balcões possuírem outros produtos, a oferta de um título de capitalização não pode ser condicionante a outro produto, pois é prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (artigo 39). Devido às sanções rigorosas para quem infringe essa regra, esses casos são exceções. Já as reclamações por cobrança indevida costumam ser resolvidas junto às instituições financeiras responsáveis e o valor é restituído ao cliente.

Relatório de Atividades das Ouvidorias

A CNSeg divulgou recentemente o Relatório de Atividades das Ouvidorias. No documento, a capitalização responde por 3% das demandas registradas no mercado de seguros. Segundo Carlos Alberto Corrêa, as reclamações que chegam através das ouvidorias seguem as mesmas motivações do levantamento realizado pela FenaCap. O trabalho das ouvidorias têm contribuído para reduzir o índice de reclamações, pois ajuda a esclarecer e orientar os clientes quanto às regras de capitalização, evitando que precisem recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para verem suas demandas atendidas.

Fonte: CNseg, em 29.11.2017.