

Telefone continua sendo o principal canal de reclamação utilizado pelos consumidores, aponta o relatório das Ouvidorias do Setor de Seguros

De acordo com os números foram apresentados pelo presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, durante a [IV Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional do Consumidor](#), o segmento de capitalização teve 3.485 reclamações durante o ano de 2017. Desse total, 97% das queixas foram provenientes da modalidade Tradicional.

Silas revelou ainda que as principais demandas identificadas no seguimento de capitalização foram: pós-venda (58%), contratação/venda/negócios (31%), comunicação (9%) e produto (2%).

Apesar do avanço da comunicação digital, o telefone continua sendo o principal canal de reclamação utilizado pelos consumidores de produtos do mercado de seguros. Cerca de 50% dos clientes preferem falar com "alguém", na sequência aparecem SUSEP (11%), Procon e site da empresa (8% cada) e redes sociais/sites de reclamação (6%).

Fonte: [CNseg](#), em 26.03.2018.