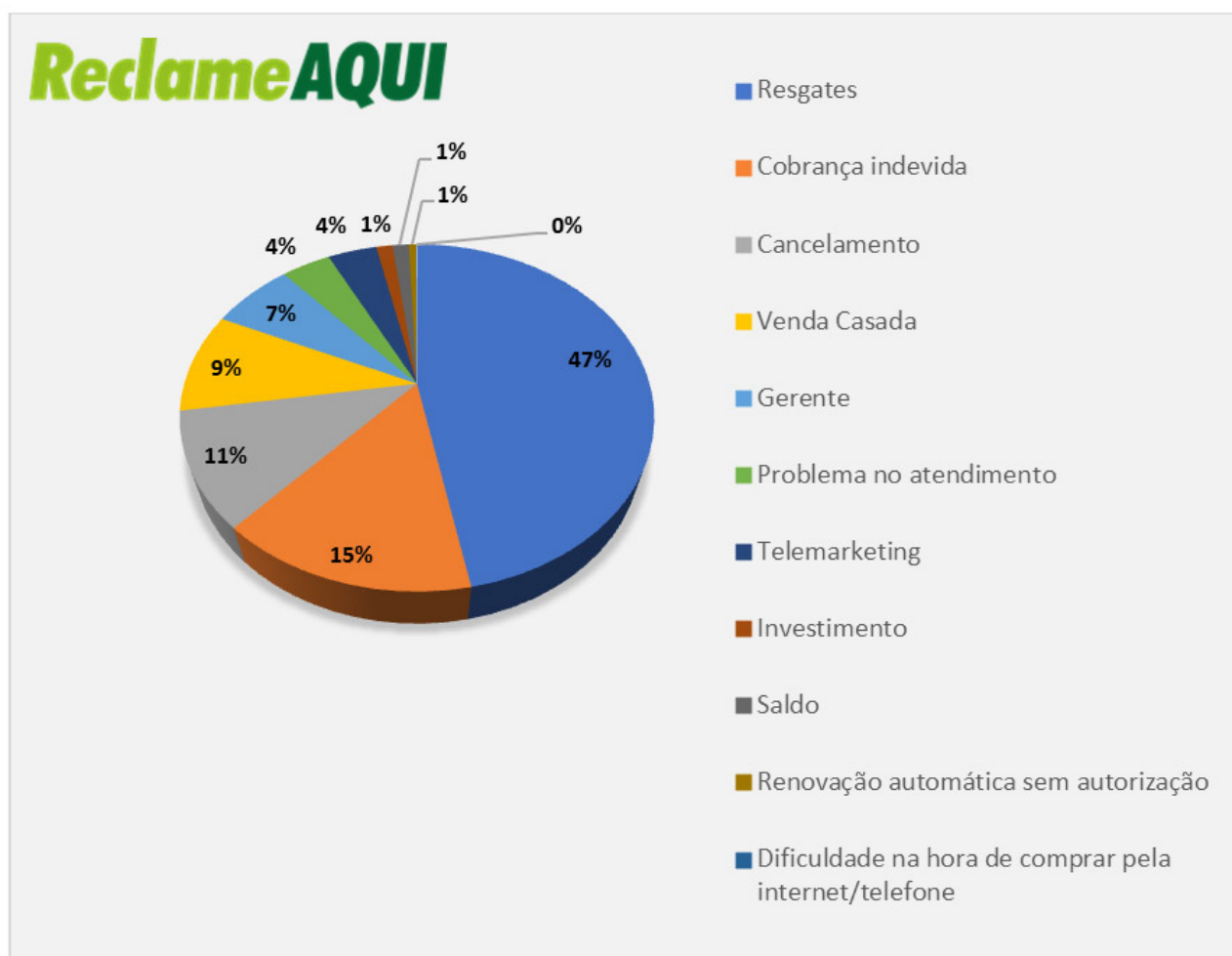


Periodicamente a FenaCap realiza o levantamento das reclamações dos clientes de capitalização nos sites Reclame Aqui, Consumidor.Gov e na SUSEP. Seguem os dados monitorados até julho de 2018.

ReclameAQUI

A análise das queixas no Reclame Aqui até julho de 2018 mostrou que cerca de 47% (46,98%) 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. A Cobrança Indevida também é um motivo de queixa, cerca de 15% (14,77%) dos clientes alegam não ter contratado o produto cujo valor está sendo debitado em conta. Outra fonte de reclamação são problemas com cancelamento, cerca de 11% (10,74%) dos clientes alegam dificuldade para cancelar o título de capitalização. Confira a lista completa:

Tipo de Reclamação	Número de Reclamação	% de Reclamação
Resgates	70	46,98%
Cobrança indevida	22	14,77%
Cancelamento	16	10,74%
Venda Casada	14	9,40%
Gerente	10	6,71%
Problema no atendimento	6	4,03%
Telemarketing	6	4,03%
Investimento	2	1,34%
Saldo	2	1,34%
Renovação automática sem autorização	1	0,67%
Dificuldade na hora de comprar pela internet/telefone	0	0,00%
TOTAL	149	100,00%

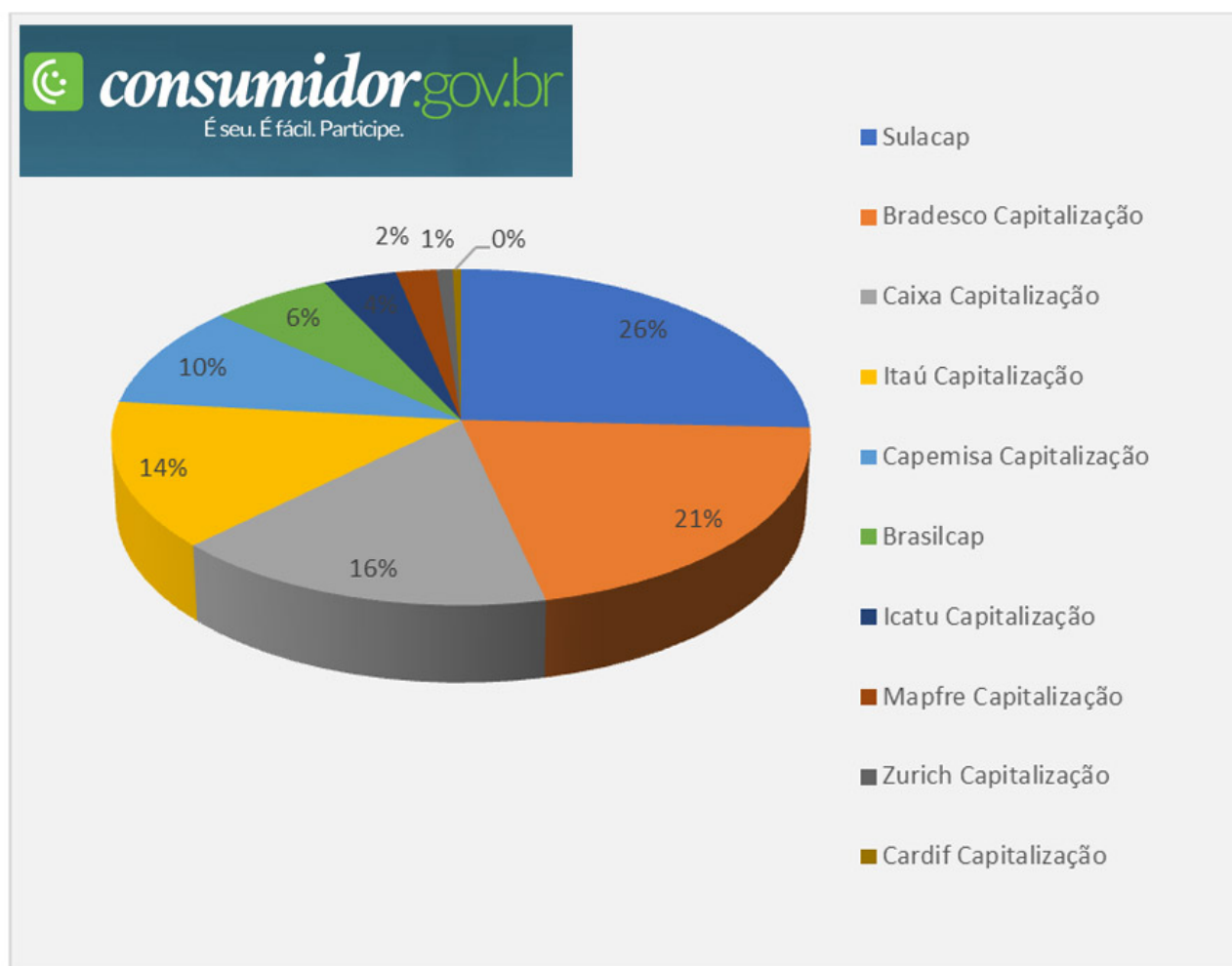


Consumidor.Gov.Br

- O site não abre o tipo de reclamação, apenas as empresas e o número de queixas por empresa e o tempo que as mesmas levaram para atender a demanda.
- As reclamações em relação aos títulos de capitalização são reveladas no item: Corretoras de seguros, sociedades de capitalização e Previdência. Dessa forma, estão indicadas apenas as empresas que conseguimos identificar como sendo exclusivamente de capitalização, mas pode haver mais reclamações em seguradoras.
- Nesse levantamento não foram encontradas as empresas: Bradesco Capitalização, Brasilcap, Caixa Capitalização, Capemisa Capitalização, Cardif Capitalização, Icatu Capitalização, Itaú Capitalização, Mapfre Capitalização, Sulacap e Zurich Capitalização.
- As reclamações são referentes a 2018, até o começo do mês de agosto.

Empresas	Quantidade de reclamações	porcentagem de reclamações	prazo médio de respostas/dias
Sulacap	62	26%	7,1 dias
Bradesco Capitalização	50	21%	5 dias
Caixa Capitalização	39	16%	2,8 dias
Itaú Capitalização	34	14%	6,5 dias
Capemisa Capitalização	24	10%	5,6 dias
Brasilcap	15	6%	4,8 dias
Icatu Capitalização	9	4%	7,8 dias
Mapfre Capitalização	5	2%	10 dias

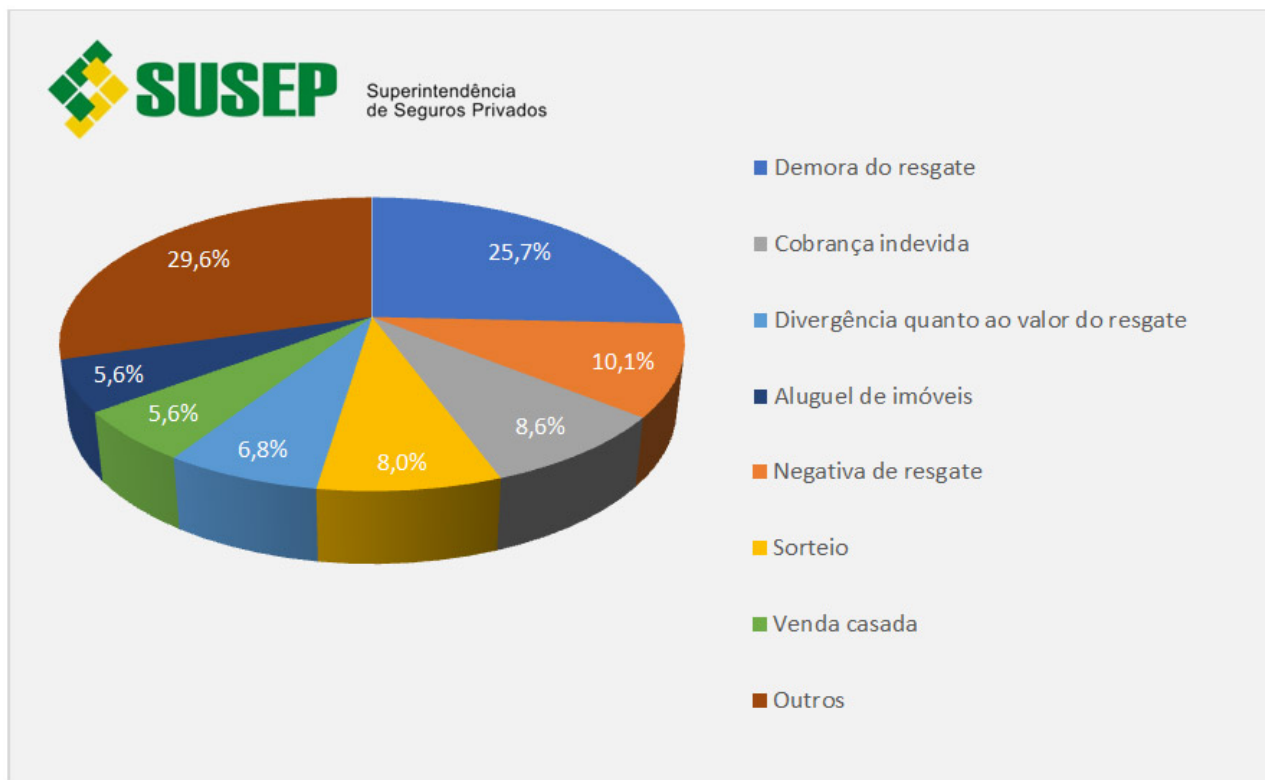
Zurich Capitalização	2	1%	10 dias
Cardif Capitalização	1	0%	7 dias
TOTAL	241	100,00%	



SUSEP

Tipo de Reclamações	Número de Reclamações	% de Reclamações
Demora do resgate	87	25,74%
Negativa de resgate	34	10,06%
Cobrança indevida	29	8,58%
Sorteio	27	7,99%
Divergência quanto ao valor do resgate	23	6,80%
Venda casada	19	5,62%
Aluguel de imóveis	19	5,62%
Outros	100	29,59%
TOTAL	338	100,00%

Fonte: Sistema de Reclamações da SUSEP



Fonte: CNseg, em 20.08.2018.