

A ferramenta considera a quantidade de ocorrências e a participação das empresas no mercado

Com o objetivo de trazer mais transparência à relação entre o mercado de seguros e seus consumidores e possibilitar que seguradoras e regulador possam identificar melhorias necessárias ao desenvolvimento do setor, pela primeira vez a Superintendência de Seguros Privados (Susep) divulga índice de reclamações das seguradoras. O levantamento leva em consideração as ocorrências registradas na Susep e a participação das empresas no mercado (market share). Com a ferramenta, o consumidor terá mais uma opção para avaliar a relação das empresas com seus clientes.

Em sua primeira edição, o índice de reclamações da Susep traz os dados consolidados de 2019 e 2018. A avaliação abrange 114 empresas ou grupos que possuem participação de mercado superior a 0,2%. Os resseguradores e sociedades de capitalização não foram incluídos.

Para o diretor da Susep, Rafael Scherre, a iniciativa está em linha com as ações que a autarquia vem realizando em prol da transparência e das boas práticas de conduta. “Nosso desejo é que o consumidor tenha o máximo possível de informação e que a Susep tenha mais um instrumento de avaliação da conduta das empresas, com isto, esperamos que as seguradoras sejam impulsionadas a buscar sempre melhorar seus serviços ”, explicou.

Na comparação entre 2018 e 2019 pode ser verificado, por exemplo, o aumento ou recuo no volume relativo de reclamações sobre os serviços de determinada empresa. O chefe do Departamento de TI da autarquia, Leonardo Brasil, destaca como objetivo da iniciativa o uso da tecnologia para ajudar o mercado a evoluir em seus processos e eficiência. “Com mais informação, o consumidor tem mais poder de escolha e pode analisar o perfil das empresas e a qualidade do atendimento que prestam em cada modalidade de seguro”, diz.

[Acesse aqui o Índice de Reclamações.](#)

Fonte: [SUSEP](#), em 01.03.2020