



II Celebração do Dia do Ouvidor e Dia Internacional do Consumidor

Dados das Ouvidorias 2015

Silas Rivelle Junior
Ouvidor da Unimed Seguradora e Presidente da Comissão de Ouvidoria da
CNseg

Pauta da apresentação

1 – COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNseg

2 – SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS – SCD Ouvidorias

3 – DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

**4 – GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS,
PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO**

COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNseg

Comissão de Ouvidoria

Carta de Compromisso dos Ouvidores, assinada por Presidentes e Ouvidores de 40 empresas e grupos

Carta de Compromisso dos Ouvidores
de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar
e Capitalização aos Consumidores



A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg, comitado pelos Presidentes associados ao Seguro Geral – Finsa, ao Previdência Privada – FinsaPre, ao Saúde Suplementar – FinsaSa, e Capitalização – FinsaCap, as empresas deste ato e respectivos Diretores, considerando a observância das normas existentes no plano nacional e internacional que condizem a proteção dos direitos dos consumidores; considerando que o ato de seguros é uma importante instrumento para a economia nacional; considerando que a instituição do seguro possibilita o preenchimento de lacunas apuradas na estrutura social que afetam a saúde, segurança e a estabilidade econômica das cidades; das regiões em desenvolvimento; considerando todo o processo de trabalho em nossas seguradoras e a importância da compreensão e responsabilização por comitidas como a implementação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento de novos serviços, seguros mais transparentes e sustentáveis e novos canais de compromisso com o meio ambiente de seguros tanto em pilar fundamental de desenvolvimento social e econômico no Brasil quanto com a CARTA DE COMPROMISSO DAS EMPRESAS DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA PRIVADA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO AO CONSUMIDOR BRASILEIRO, para:

- I. Reconhecer a importância de preservar o ato de seguro e da qualidade do atendimento ao consumidor como mecanismo de proteção, segurança e harmonização das relações de consumo no seguro, previdência privada, saúde suplementar e capitalização;
- II. reafirmar a sua missão no atendimento direto aos consumidores, consumo com as normas existentes e aplicá-las tanto as instituições corporativas quanto aos consumidores, e
- III. assumir a competência em promover a eficiência,擅自 e eficácia na transparência, segurança e resiliência nas relações entre os consumidores e as instituições seguradoras.

Nas implementações dos propósitos esboçados nesta Carta será constituído pelo ato de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização no marco das 21 áreas do Código de Defesa do Consumidor, com atenção ao setor segurador.

Fls. 25 (anexo), 22 de março de 2020

São Paulo Amor
Presidente da Finsa

Antônio Rezende
Presidente da FinsaCap



**Cursos de Formação de Analista de
Ouvidoria**
(parceria com a ENS)
RJ, SP e DF
60 participantes

CNseg
Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Saúde Suplementar e Capitalização

Comissão de Ouvidoria



Workshop sobre Monitoramento das Reclamações de consumidores do mercado segurador CNseg (COUV + CRC) e SUSEP

RJ - agosto/15
81 presentes



5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros
Conseguro
(CRC + COUV)
SP – setembro/15



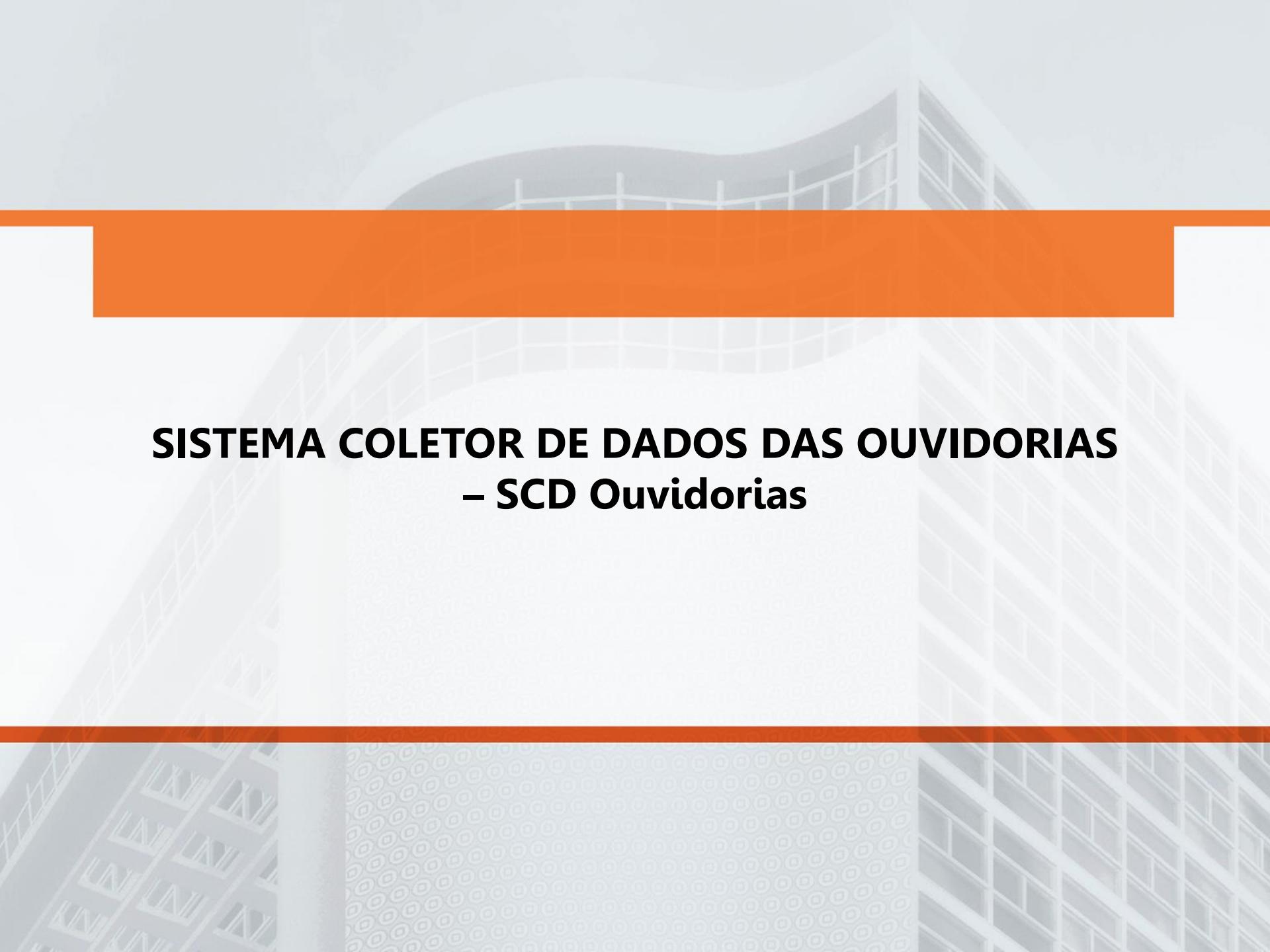
COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS

1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros
Cuiabá/MT – agosto/15
COUV e CRC

17 representantes de seguradoras
54 representantes de 11 Procons

2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros
Curitiba/PR – março/16
COUV e CRC

41 representantes do mercado
26 representantes de 20 Procons



SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

– SCD Ouvidorias

SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

SCD-Ouvidorias

2004	2005	2007	2013	2014	2015
Resolução CNSP nº 110/04 e Circular Susep nº 274/04 – Dispõem sobre o reconhecimento da Ouvidoria pela Susep	Janeiro Criada a Comissão de Ouvidoria da Fenaseg – COUV	Primeiro Relatório de Atividades das Ouvidorias (ref. 2006)	Resoluções CNSP nº 279/13 e ANS nº 323/13 – Dispõem sobre a obrigatoriedade das Ouvidorias Formação de Grupos de Trabalho para aprimorar o Relatório de Atividades, que seria dividido em Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização	Criação do Grupo de Trabalho SCD Ouvidorias, para o desenvolvimento, por meio da Ceser, de um Sistema Online para a Coleta de Dados das Ouvidorias	Implantação do SCD Ouvidorias em 18 de dezembro de 2015

SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

SCD-Ouvidorias

A CNseg elabora, desde 2006, o Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador.

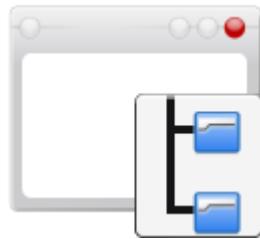
O Relatório concentra informações de Seguros Gerais, Vida e Acidentes Pessoais, Previdência Privada e Capitalização.

Em 2013, foram criados Grupos de Trabalho específicos para o aprimoramento dos motivos relacionados aos segmentos Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

Com o objetivo de incluir os novos motivos e aumentar a segmentação das informações, em 2014 deu-se início ao desenvolvimento do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias – SCD Ouvidorias.

SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

SCD-Ouvidorias



**Sistema *online* para
coleta de dados e
elaboração de Relatório
das Ouvidorias**

**384 motivos de reclamação
possíveis, divididos em
70 grupos de motivos,
contemplando 64
ramos/modalidades/planos**

**Grupo de Trabalho
7 reuniões
3 Testes Piloto
3 Treinamentos**

**Implantado em 18
dezembro de 2015**

SISTEMA COLETOR DE DADOS DAS OUVIDORIAS

SCD-Ouvidorias

Empresas/Grupos participantes

- | | | | | | |
|----|---|----|--|----|---|
| 1 | ACVAT- PREVIDENCIA PRIVADA | 16 | Equatorial Microsseguros e Equatorial Previdência | 31 | Prudential do Brasil Seguros de Vida |
| 2 | Alfa Previdência e Vida e Alfa Seguradora | 17 | Família Bandeirante Previdência | 32 | Recíproca Assistência |
| 3 | American Life Companhia de Seguros | 18 | Futuro Previdência Privada | 33 | Royal e Sunalliance Seguros (Brasil) |
| 4 | ANGELUS SEGUROS S.A. | 19 | Grupo Segurador BB e Mapfre | 34 | SulAmérica Seguros |
| 5 | ARC PREVIDÊNCIA PRIVADA | 20 | HDI Seguros | 35 | Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT |
| 6 | ASPECIR PREVIDÊNCIA | 21 | Icatu Seguros | 36 | SINAF Previdencial Cia. de Seguros |
| 7 | AUXILIADORA PREVIDÊNCIA | 22 | Itaú Seguros de Auto e Residência | 37 | Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro |
| 8 | Azul Companhia de Seguros | 23 | Java Nordeste Seguros | 38 | União Seguradora - Vida e Previdência |
| 9 | Berkley International do Brasil Seguros | 24 | Mapfre Serviços Financeiros | 39 | Grupo UNIMED Seguradora |
| 10 | Bradesco Seguros | 25 | MBM Previdência Privada e MBM Seguradora | 40 | UPOFA União Previdencial |
| 11 | Brasilprev Seguros e Previdência | 26 | Metropolitan Life Seguros e Previdência e MetLife Planos Odontológicos | 41 | Virginia Surety Companhia de Seguros |
| 12 | Caixa Saúde e Caixa Seguradora | 27 | Mongeral Aegon Seguros e Previdência | 42 | VIVER Previdência |
| 13 | Capemisa Seguradora de Vida e Previdência | 28 | Porto Seguro | 43 | Yasuda Marítima Seguros e Yasuda Marítima Seguros Saúde |
| 14 | Cardif do Brasil | 29 | Previcorp Previdência Privada | 44 | Zurich Brasil Seguros |
| | COMPREV Seguros e Previdência | 30 | Previmil Previdência | 45 | Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência |
| 15 | Previdência e COMPREV Vida e Previdência | | | | |

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida e Capitalização

Mercado Susep

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Mercado Susep

Total de Demandas*

	2014	2015	Variação 2014/2015
Demandas	62.617	68.933	10%

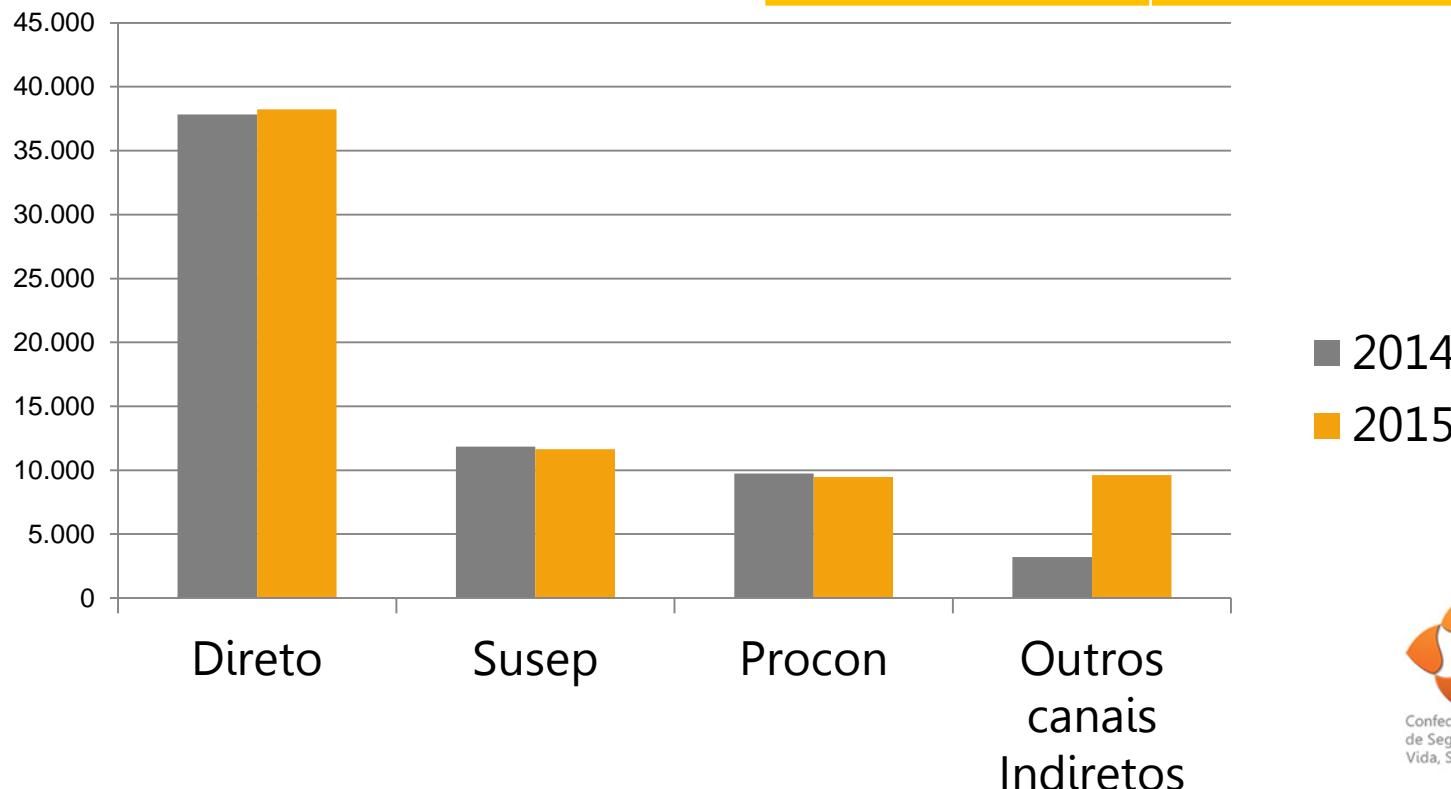
*Números das 29 empresas que participaram da coleta de 2014 e 2015, que representam 76,3% do valor arrecadado pelas empresas supervisionadas pela Susep em 2014. Não contempla o segmento Saúde Suplementar

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Mercado Susep

Canais de entrada das reclamações – Mercado Susep

	2014	2015
Direto	60,43%	61,05%
Susep	18,90%	18,60%
Procon	15,55%	15,09%
Outros canais Indiretos	5,12%	15,35%
Total	62.617	68.933



DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Mercado Susep

Decisões dos Ouvidores

	2014	2015	Variação
Improcedentes	31.789	39.342	12,34%
	50,80%	57,07%	
Procedentes	30.828	29.591	-12,76%
	49,20%	42,92%	

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

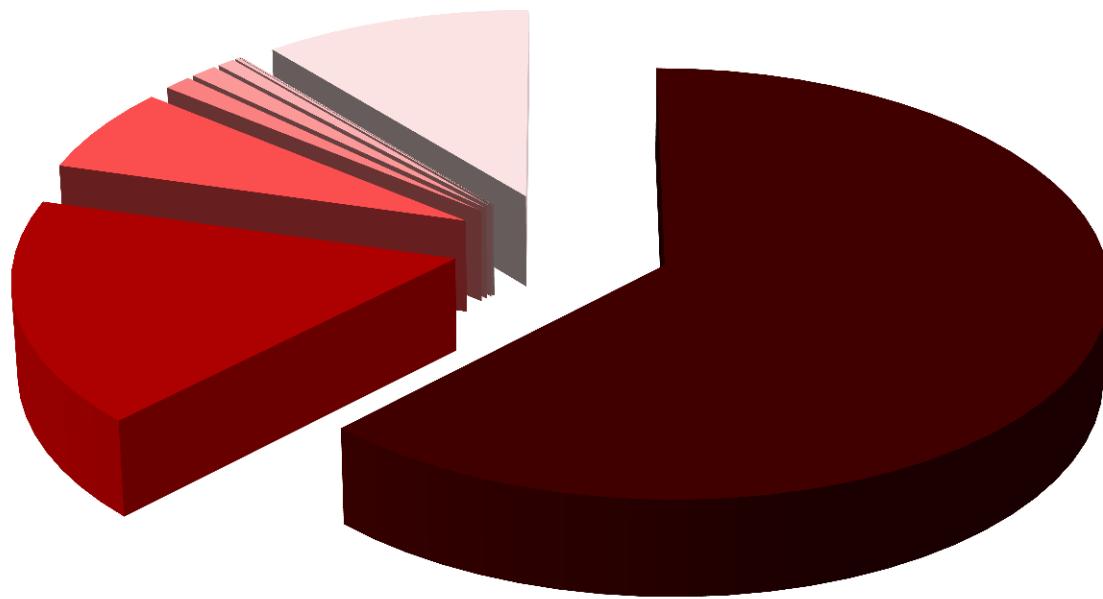
Mercado Susep

Atendimentos, PAC's e PAS's

	2014	2015
Reclamações recebidas via Susep	11.833	12.821
PAC	354	320
PAS	81	47
PAS por reclamação recebida via Susep	0,68%	0,37%

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Seguros Gerais



- Automóvel - 62%
- Garantia Estendida - 17%
- Compreensivo Residencial - 06%
- Riscos Financeiros - 01%
- Habitacional - 01%
- Compreensivo Empresarial - 0,7%
- Compreensivo Condomínio - 0,1%
- Transportes - 0,05%
- Responsabilidades - 0,002%

Representatividade: 77% do prêmio arrecadado no segmento em 2014

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

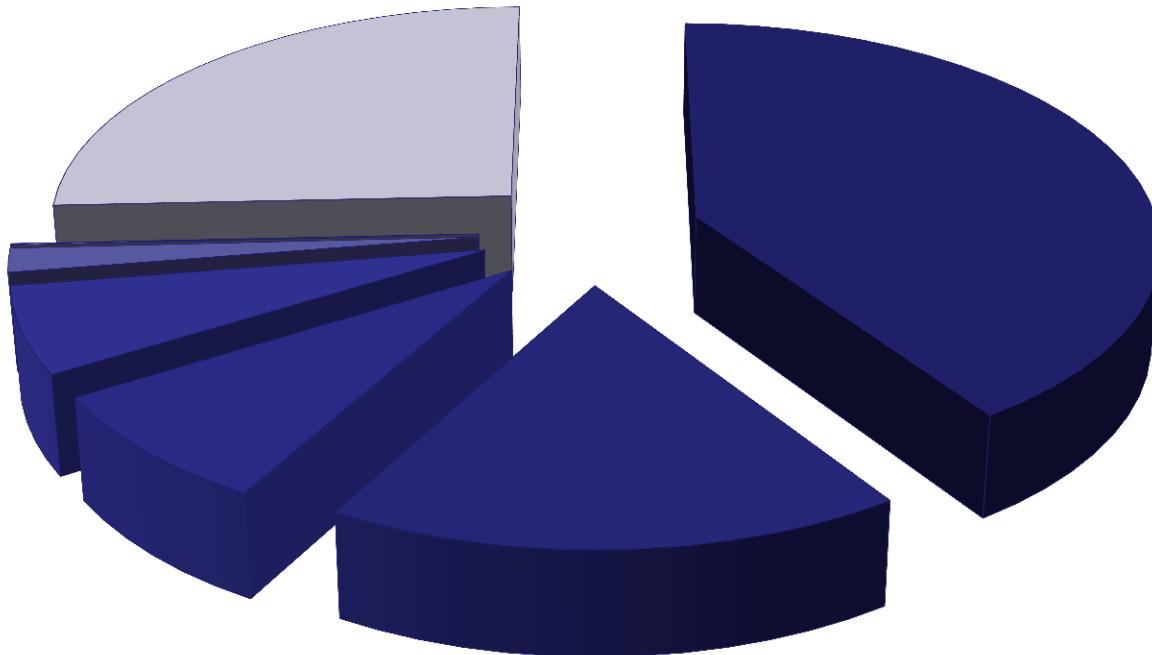
Seguros Gerais

Grupos de Motivos mais demandados

Sinistro	24.221	56,55%
Pós-venda	7.954	18,57%
Contratação/renovação/negócio	4.050	9,46%
Assistências	2.931	6,84%
Financeiro	1.489	3,48%
Comunicação	1.012	2,36%
Produto	910	2,12%
Corretor e representante de seguros (origem da manifestação)	263	0,61%
TOTAL	42.830	

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Seguro de Pessoas



- Vida (40,64%)
- Prestamista (exceto Habitacional e Rural) (17,45%)
- VGBL/VAGP/VRGP/ VRSA/VRI (8,15%)
- Acidentes Pessoais (6,24%)
- Seguro Funeral (1,71%)
- Viagem (0,08%)
- Desemprego (0,02%)
- Outros (34,59%)

Representatividade: 78% do prêmio arrecadado no segmento em 2014

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

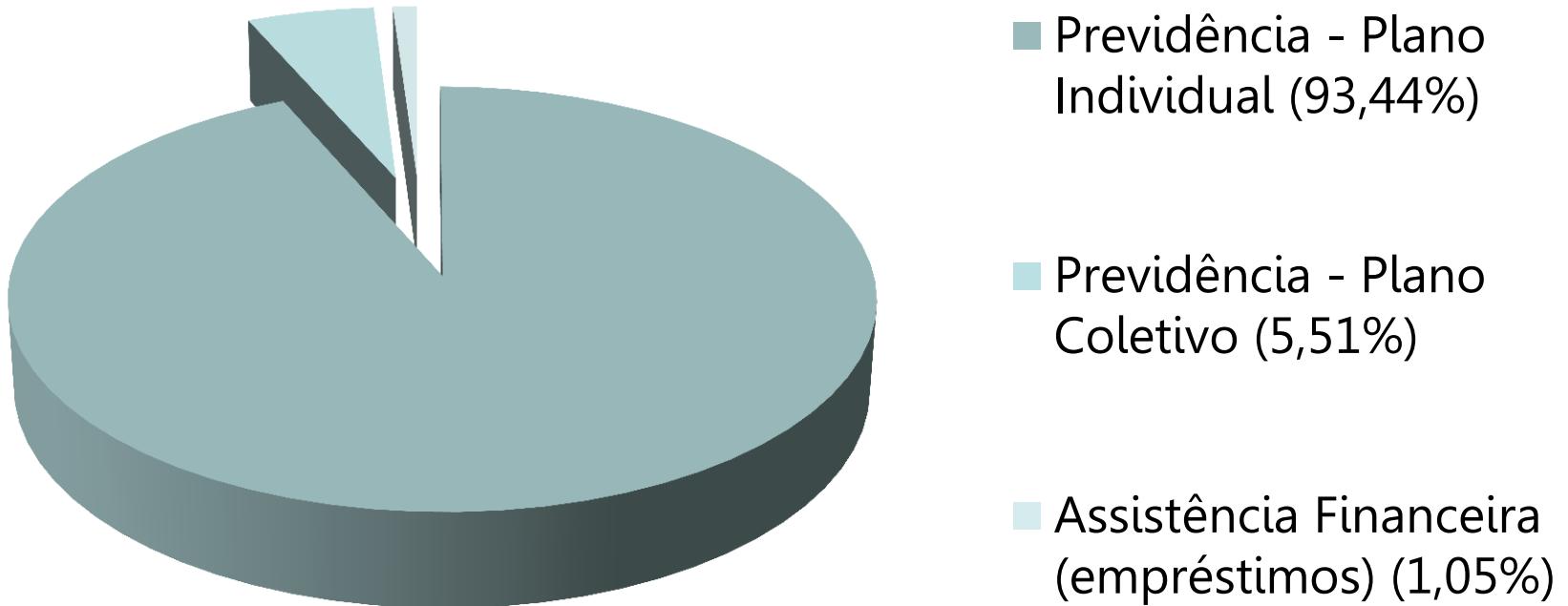
Seguro de Pessoas

Grupos de Motivos mais demandados

Sinistro	6.744	43,47%
Contratação/venda/negócio	3.499	22,55%
Alterações contratuais / endosso	2.523	16,26%
Premio	1.105	7,12%
Comunicação	929	5,99%
Resgate	388	2,50%
Assistência (funeral e pessoal)	193	1,24%
Produto	133	0,86%
TOTAL	15.514	

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Previdência Privada



Representatividade: 78% dos valores arrecadados no segmento em 2014

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

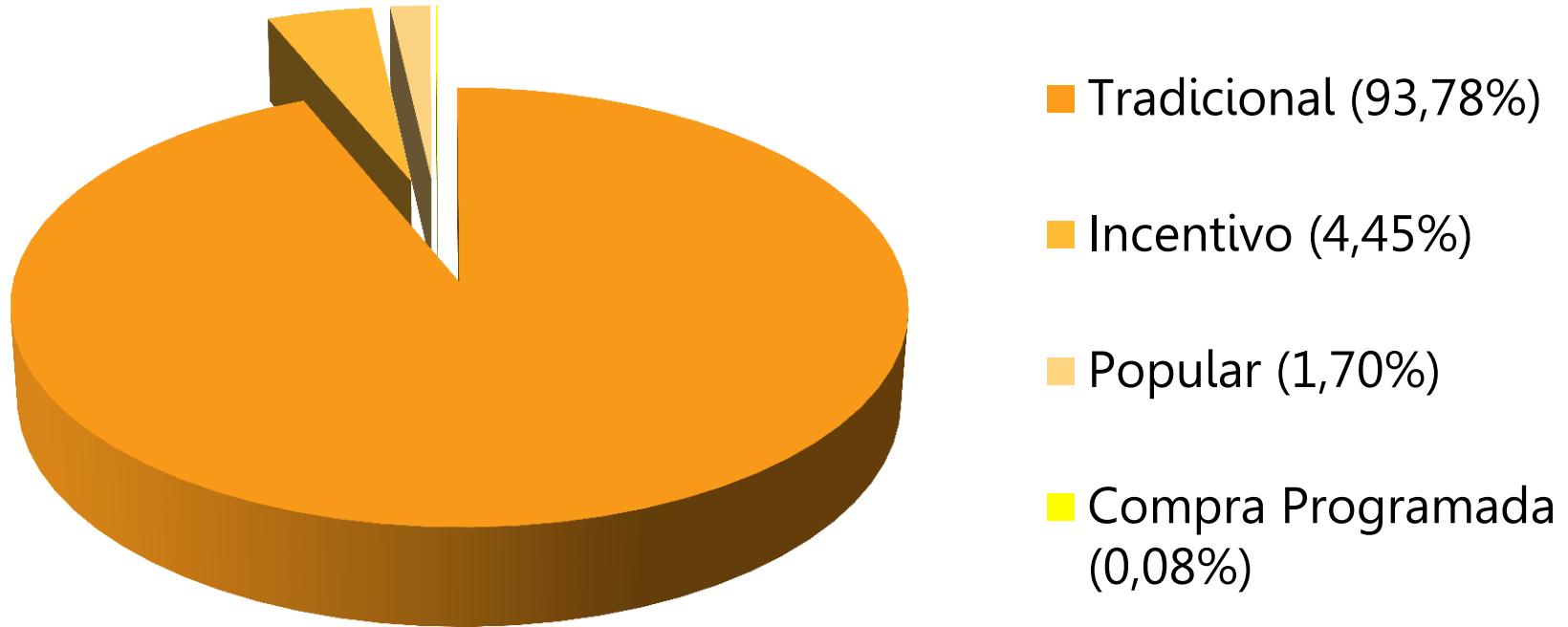
Previdência Privada

Grupos de Motivos mais demandados

Resgate e benefícios	2.538	37,67%
Comunicação	1.139	16,91%
Portabilidade	814	12,08%
Alterações contratuais	785	11,65%
Contribuições	559	8,30%
Contratação/venda/negocio	443	6,58%
Produto	329	4,88%
Assistência financeira (empréstimos)	130	1,93%
TOTAL	6.737	

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Capitalização



Representatividade: 53,8% dos valores arrecadados no segmento em 2014

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Capitalização

Grupos de Motivos mais demandados

Pós-venda	1.361	51,32%
Contratação/Venda/Negocio	1.171	44,16%
Comunicação	69	2,60%
Produto	48	1,81%
Assistências	3	0,11%
TOTAL	2.652	

Saúde Suplementar

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Saúde Suplementar

Total de Demandas*

	2015
Demandas	15.219

*Equivalente a companhias que representam 60,7% do valor arrecadado pelas filiadas da FenaSaúde

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Saúde Suplementar

Decisões dos Ouvidores

2015

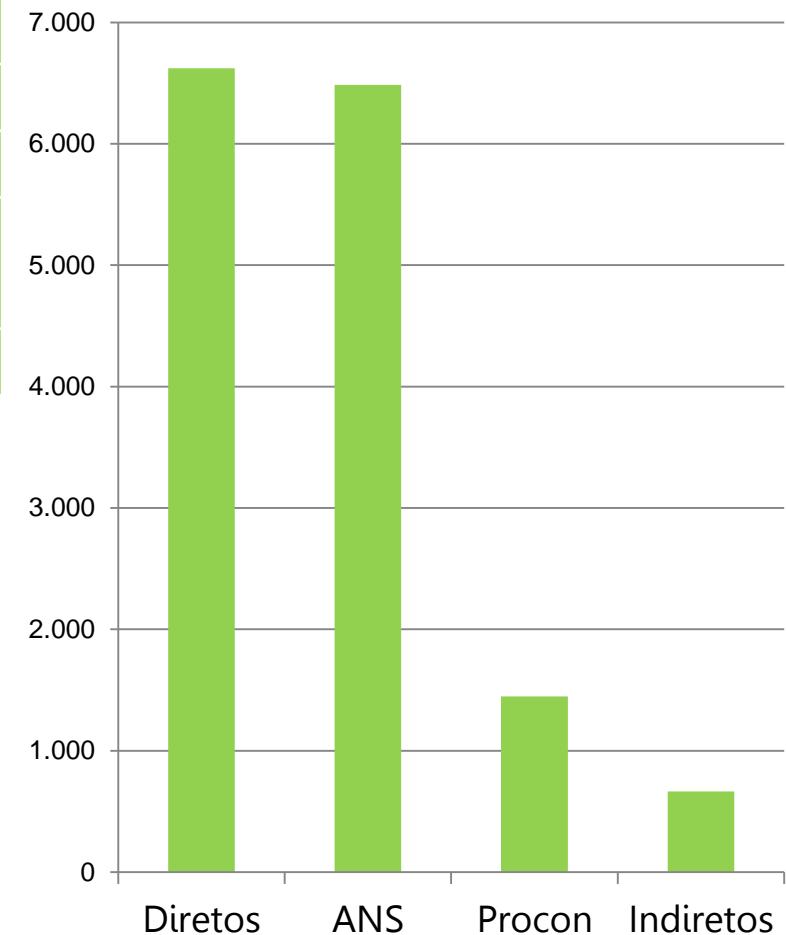
Procedente	Improcedente	Total
3.183	12.036	15.219
21,04%	79,55%	

DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Saúde Suplementar

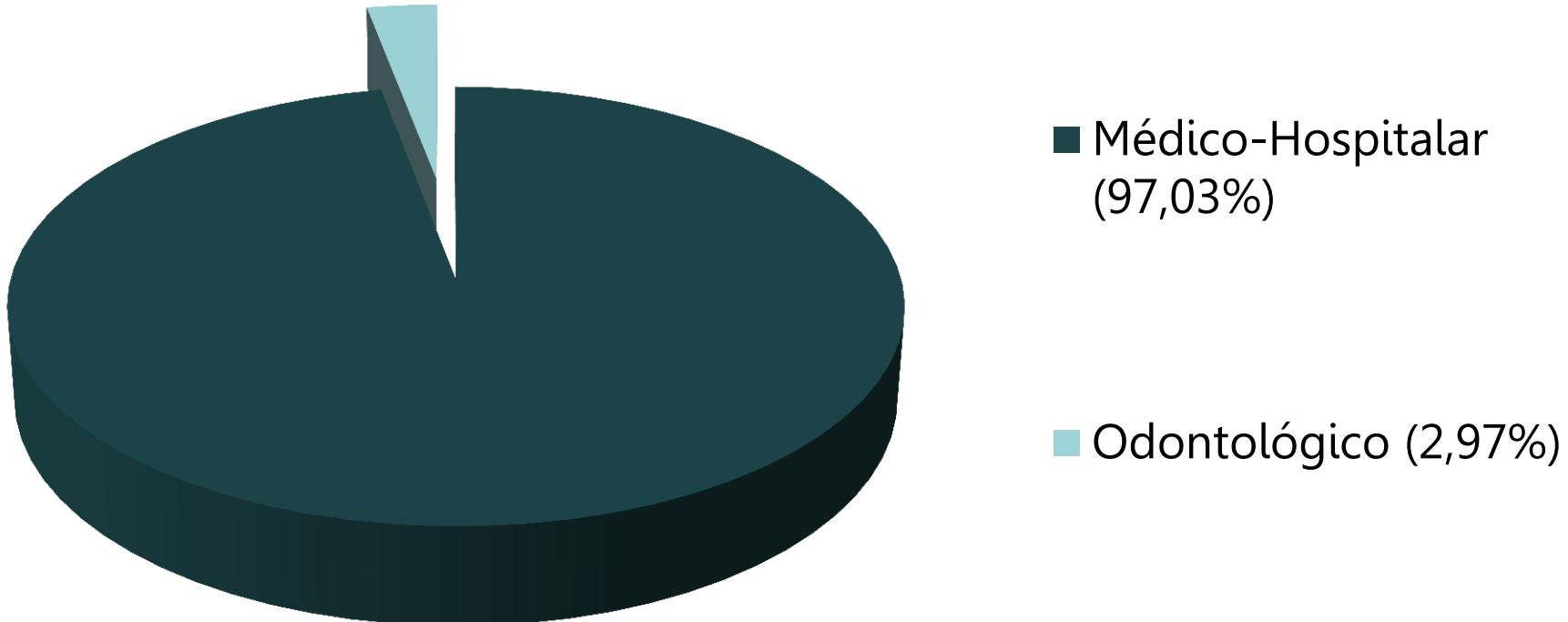
Canais de entrada das reclamações – Saúde Suplementar

	2015	Participação
Direto	6.622	43,51%
ANS	6.485	42,61%
Procon	1.447	9,51%
Outros canais Indiretos	665	4,37%
Total	15.219	



DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Saúde Suplementar



DEMANDAS DAS OUVIDORIAS 2015

Saúde Suplementar

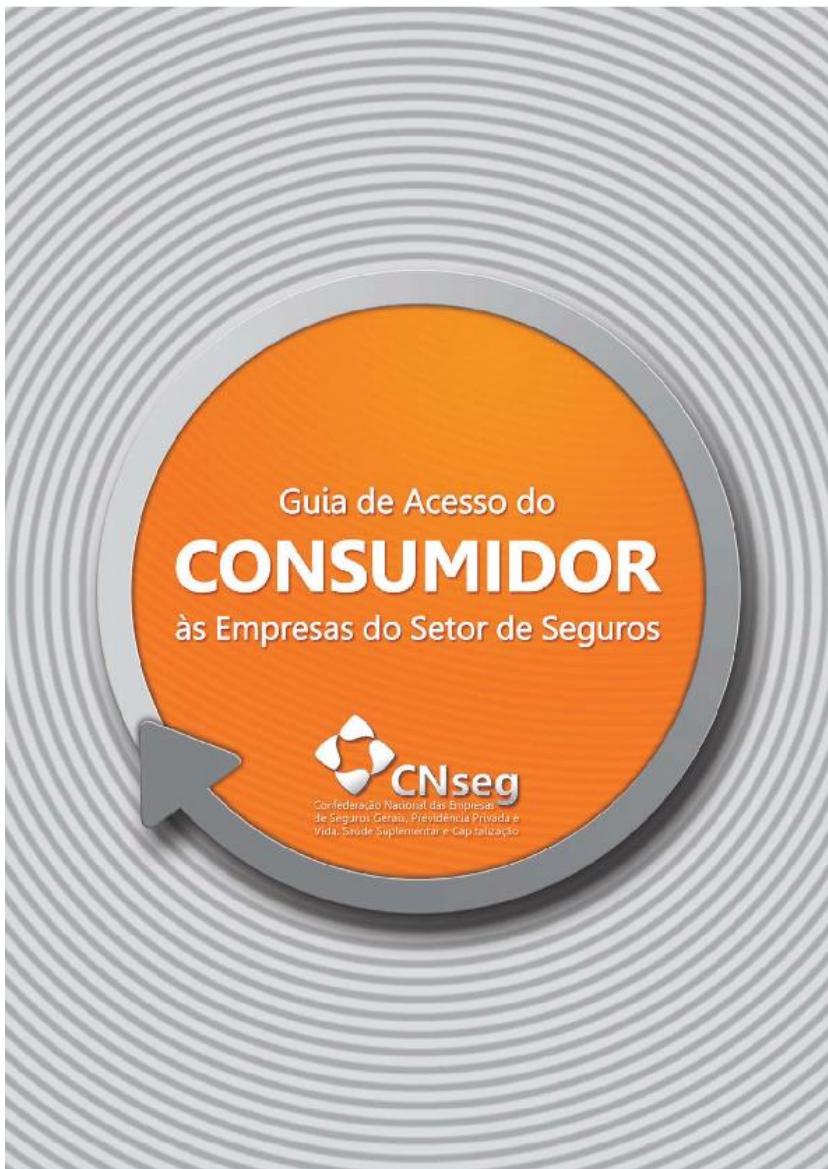
Grupos de Motivos mais demandados

GRUPO	Demandas	Representação
POS-VENDA	5.273	34,65%
AUTORIZACAO PREVIA	4.040	26,55%
REEMBOLSO	3.327	21,86%
REDE REFERENCIADA/CREDENCIADA	2.205	14,49%
COMUNICACAO	194	1,27%
CONTRATACAO/VENDA/NEGOCIO	179	1,18%
CORRETOR (ORIGEM/DESTINO DA MANIFESTACAO)	1	0,01%



GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS, PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO

Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização



Contatos do Guia de Acesso atualizados

Guia disponível na página eletrônica da CNseg



CNseg

Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida,
Saúde Suplementar e Capitalização

OBRIGADO

- Silas Rivelle Junior.
Ouvidor

OUVIDORIA DA SEGUROS UNIMED
ouvidoria@segurosunimed.com.br
silasrivelle@segurosunimed.com.br