



Lançamento do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros 2016

Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado

Rio de Janeiro, 27 de julho de 2017

Produção do Setor de Seguros: 6,4% do PIB

- **17,5 milhões** de veículos segurados¹
- **9,9 milhões** de residências seguradas¹
- **15,6 milhões** de contratos de planos de acumulação e de risco de previdência²
- **47,9 milhões** de planos de assistência médica³
- **22 milhões** de planos exclusivamente odontológicos³
- **15,9 milhões** de pessoas clientes de capitalização⁴
- **1,1 milhão** de empresas clientes de capitalização⁴

- (1) Estimativa da FenSeg para 2016
- (2) Fonte: FenaPrevi
- (3) Os dados de beneficiários de Saúde têm como fonte o TABNET (Ministério da Saúde), com data de extração em 17/05/17, informadas pela FenaSaúde.
- (4) Fonte: FenaCap

O SETOR DE SEGUROS NO BRASIL EM 2016

INDENIZAÇÃO, SORTEIO, RESGATE E BENEFÍCIOS

Total: R\$ 259,8 bilhões

- **Seguros de danos:** R\$ 36,6 bilhões
- **Cobertura de pessoas** acumulação: R\$ 54,1 bilhões
- **Cobertura de pessoas** benefícios de planos tradicionais: R\$ 1,9 bilhão
- **Cobertura de pessoas** planos de risco: R\$ 9 bilhões
- **Saúde suplementar:** R\$ 137,2 bilhões
- **Capitalização:** R\$ 21 bilhões

**A Comissão de Ouvidoria da CNseg,
constituída em 2005, conta com
ouvidores de 67 empresas e grupos associados,
que representam 94% da arrecadação
do Setor de Seguros.**

66 Empresas/Grupos compõem a Comissão de Ouvidoria da CNseg

1 AIG Seguros Brasil S/A	18 Generali Brasil Seguros S/A	33 Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A
2 Alfa Seguradora S/A	19 Golden Cross Assistência Internacional de Saúde Ltda	34 Seguros SURA S/A
3 Allianz Saúde S.A.	20 Grupo Itaú Unibanco	35 Pan Seguros S/A
4 Allianz Seguros S/A	21 Grupo Porto Seguro	36 Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A
6 American Life Companhia de Seguros	22 Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre	37 Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S/A
7 Amil	23 HDI Seguros S/A	38 Seguros Unimed
8 Assurant Seguradora S/A	24 Icatu Seguros S/A	39 Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar (SINAPP)*
9 AXA Seguros S.A.	25 Indiana Seguros S/A	40 Sompo Saúde Seguros S.A.
10 Berkley International do Brasil Seguros S/A	26 Kyoei do Brasil Companhia de Seguros	41 Sompo Seguros S.A.
11 Bradesco Seguros S/A	27 Liberty Seguros S/A	42 STARR International Brasil Seguradora S.A.
12 Brasilcap Capitalização S/A	28 Liderança Capitalização S/A	43 Sul América Companhia Nacional de Seguros
13 Brasilprev Seguros e Previdência S/A	29 Mapfre Capitalização S/A	44 Tokio Marine Seguradora S/A
14 Caixa Seguradora	30 Mapfre Previdência S/A	45 Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
15 CAPEMISA Seguradora de Vida e Previdência S/A	31 Mapfre Saúde Ltda.	46 Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência
16 Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A	32 Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A	47 Zurich Seguros
17 Chubb Seguros Brasil S.A.		

* 20 empresas integram o SINAPP

LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

2004

Resolução CNSP nº 110/04 e Circular Susep nº 274/04: Dispõem sobre o reconhecimento da Ouvidoria pela Susep



2005

Criada a Comissão de Ouvidoria da Fenaseg – COUV

I Encontro de Ouvidores da Fenaseg

Circular Susep nº 292/05 - Disciplina o atendimento ao consumidor dos mercados supervisionados e a transformação de suas denúncias em PAS



2007

Primeiro Relatório de Atividades das Ouvidorias (ref. 2006)

LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

2009

Relatório comparativo das atividades das Ouvidorias em 2007 e 2008

II Encontro de Ouvidoria do Mercado Segurador - Relatório comparativo das atividades das Ouvidorias entre o primeiro semestre de 2008 e o de 2009

2010

1ª e 2ª Conferência Interativa de Proteção do Consumidor de Seguros, realizadas em São Paulo

2011

Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador no ano de 2010

2012

3ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros e Ouvidoria - São Paulo

LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

2013

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

Ingresso das ouvidorias das operadoras de assistência à saúde na COUV

1º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, realizado em Porto Alegre

Criação do Canal de recebimento de reclamações dos consumidores:
comissao.ouvidoria@cnseg.org.br

2014

Criação do Grupo de Trabalho SCD Ouvidorias, para o desenvolvimento de um Sistema Online para a Coleta de Dados das Ouvidorias

Relatório de Atividades das Ouvidorias do Mercado Segurador no ano de 2013

1ª edição do Curso de Formação de Analistas de Ouvidoria, no Rio de Janeiro e em São Paulo

2º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, em Porto Alegre

4ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros – São Paulo

Lançamento do Guia de Acesso do Consumidor aos Canais de Relacionamento das Empresas do Setor de Seguros

LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

2015

1ª Celebração do Dia do Ouvidor

1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em Cuiabá

2ª edição do Curso de Formação de Analistas de Ouvidoria, em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo

3º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, em Porto Alegre

5ª Conferência de Proteção ao Consumidor de Seguros – São Paulo

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

Implantação do SCD Ouvidorias

2ª edição do Guia de Acesso do Consumidor aos Canais de Relacionamento das Empresas do Setor de Seguros

LINHA DO TEMPO DA COMISSÃO DE OUVIDORIA

2016

Lançamento do primeiro relatório com dados coletados através do SCD Ouvidorias (ref. 2015)

2ª Celebração do Dia do Ouvidor e Dia Internacional do Consumidor

2º e 3º Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, em Curitiba e Manaus

6ª Conferência de proteção do Consumidor de Seguros, em São Paulo

4º Seminário de Direitos e Deveres do Consumidor de Seguros, em Porto Alegre

Aprovação de Enunciado sobre as ouvidorias na I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Conflitos

Criação do Diretório de Boas Práticas da Comissão de Ouvidoria da CNseg

3ª Edição do Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

AÇÕES DE DESTAQUE EM 2016

- **2ª Celebração do dia internacional do Consumidor e do Ouvidor**
- **6ª Conferência de proteção do Consumidor de Seguros**
- **Diretório de Boas Práticas da Comissão de Ouvidoria**
- **Guia de Acesso do Consumidor às Empresas do Setor de Seguros**
- **I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**
- **Compartilhamento de informações de demandas com a Susep**
- **Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros**

MONITORAMENTO DAS DEMANDAS

- **Relatório de Atividades das Ouvidorias**
 - consolidação das demandas dos consumidores
 - monitoramento sobre o seu comportamento nos períodos abordados
- **Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SCD Ouvidorias)**, ferramenta *online* desenvolvida pela Comissão de Ouvidoria e a Superintendência Executiva de Negócios da CNseg
- O sistema foi usado pelo segundo ano consecutivo, o que permite comparar com maior precisão a evolução dos indicadores.
- **Cadastramento das informações** em três níveis:
 1. Demandas das Ouvidorias
 2. Dados Consolidados
 3. Melhorias Aceitas

DADOS CONSOLIDADOS

2015

Total de procedimentos instaurados:

- **PAC: 481**
- **PAS: 90**
- **Multas Procon: 63**

2016

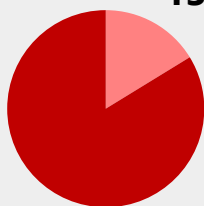
Total de procedimentos instaurados:

- **PAC: 151**
 - **PAS: 27**
 - **Multas Procon: 30**
- ↓ **Redução: 68%**
↓ **Redução: 70%**
↓ **Redução: 52%**

15 empresas participantes, com representatividade, em arrecadação, de:

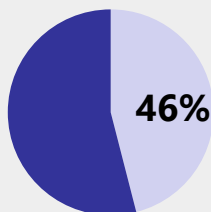
Seguros Gerais

13%



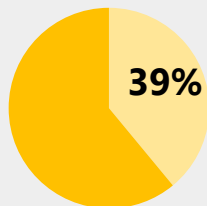
Previdência Privada e Vida

46%



Capitalização

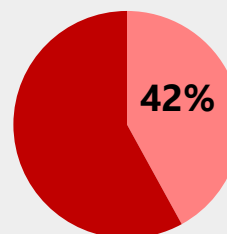
39%



45 empresas participantes, com representatividade, em arrecadação, de:

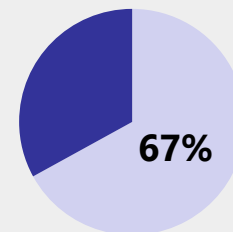
Seguros Gerais

42%



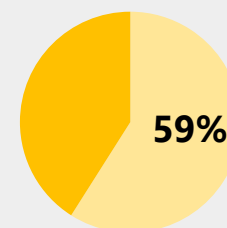
Previdência Privada e Vida

67%



Capitalização

59%



MELHORIAS ACEITAS

Uma função significativa da Ouvidoria é a **recomendação de melhorias de produtos e processos a partir das informações que obtém do relacionamento direto com os consumidores.**

Foram registradas **16** melhorias.

MELHORIAS ACEITAS

Exemplos:

- “A Ouvidoria deve dar tratamento e concluir a reclamação do segurado, com o apoio das áreas internas, mesmo quando a questão esteja sendo simultaneamente discutida em processo judicial ajuizado pelo segurado, já que a solução da reclamação no âmbito administrativo pode ensejar o encerramento do processo judicial.”
- “Treinamento dos supervisores de todos os níveis de atendimento sobre as exclusões de cobertura dos produtos, a fim de melhorar o esclarecimento ao segurado.”
- “Criação de laudo técnico explicativo para ser enviado junto com o produto no ato da devolução, sobre os procedimentos que foram efetuados no produto coberto pelo seguro de garantia estendida e as recomendações de bom uso e manutenção periódica.”

56 EMPRESAS E GRUPOS PARTICIPANTES DO RELATÓRIO

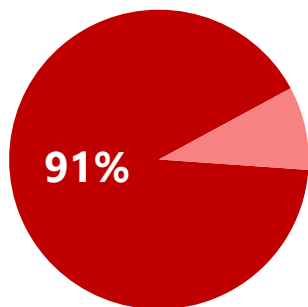
- | | | |
|--|--|---|
| 1 ACVAT Previdência Privada | 21 Equatorial Previdência Complementar | 41 Prudential do Brasil Seguros de Vida S.A. |
| 2 Alfa Seguradora S.A. | 22 Família Bandeirante Previdência Privada | 42 Recíproca Assistência |
| 3 Allianz Seguros S/A | 23 Futuro Previdência Privada | 43 Seguradora Líder DPVAT |
| 4 American Life Companhia de Seguros | 24 Generali Brasil Seguros S/A | 44 Seguros SURA S/A (nova denominação da Royal & Sunalliance) |
| 5 Amil | 25 Grupo Bradesco Seguros | 45 Seguros Unimed |
| 6 Angelus Seguros S.A. | 26 Grupo Porto Seguro | 46 SINAF Previdencial Cia de Seguros |
| 7 Aspecir Previdência | 27 GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE | 47 Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro |
| 8 Auxiliadora Previdência | 28 HDI Seguros | 48 Sompo Seguros (nova denominação da Yasuda Marítima) |
| 9 Azul Companhia de Seguros Gerais | 29 Icatu Seguros S/A | 49 Sul América S.A. |
| 10 Berkley International | 30 Itaú Seguros de Automóvel e Residência | 50 Tokio Marine Seguradora |
| 11 BNP Paribas Cardif S/A e Luizaseg Seguros S/A | 31 Indiana Seguros S.A. | 51 União Seguradora S.A. - Vida e Previdência |
| 12 Brasilcap Capitalização S.A. | 32 Java Nordeste Seguros S.A. | 52 UPOFA União Previdencial |
| 13 Brasilprev Seguros e Previdência S/A | 33 Liberty Seguros S.A. | 53 Virgínia Surety Cia. de Seguros do Brasil |
| 14 Caixa Seguradora | 34 MAPFRE | 54 Viver Previdência |
| 15 CAPEMISA Seguradora S/A | 35 MBM Previdência Privada | 55 Zurich Santander e Banco Santander |
| 16 Chubb | 36 MBM Seguradora S.A. | 56 Zurich Seguros |
| 17 Comprev Seguros e Previdência S.A. | 37 Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A | |
| 18 Comprev Vida e Previdência S.A. | 38 Mongeral AEGON Seguros e Previdência | |
| 19 Conglomerado Itaú | 39 Previcorp Previdência Privada | |
| 20 Equatorial Microseguros | 40 Previmil Previdência Complementar S.A | |

EMPRESAS E GRUPOS PARTICIPANTES

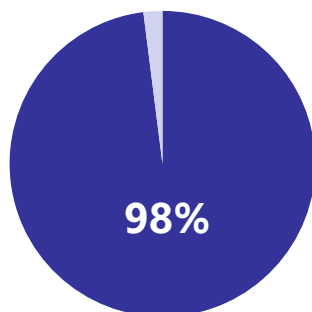
As **56** empresas e grupos associados que participaram do Relatório representam cerca de **92%** da arrecadação do mercado representado pela CNseg, sendo:

- **91%** do valor arrecadado em **Seguros Gerais**
- **98%** do valor arrecadado em **Previdência Privada e Vida**
- **92%** do valor arrecadado em **Capitalização**
- **84%** da arrecadação das **associadas da FenaSaúde**

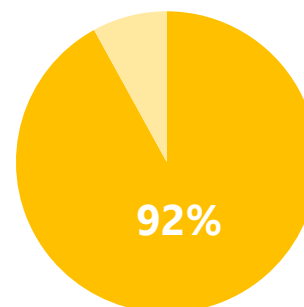
Seguros Gerais



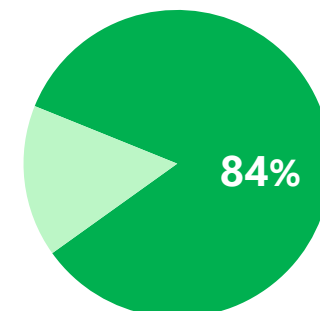
Previdência Privada e Vida



Capitalização



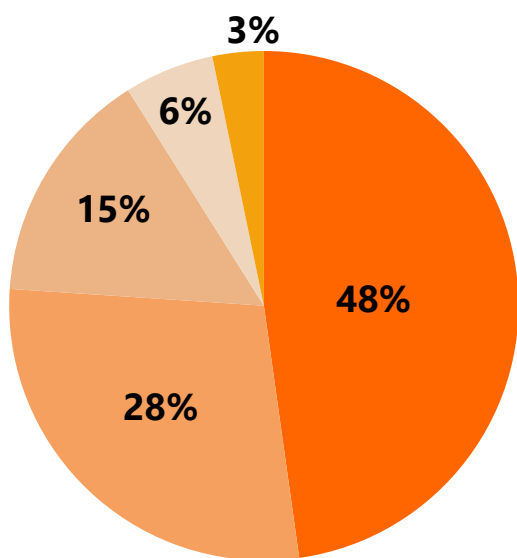
Associadas da FenaSaúde



TOTAL DE DEMANDAS

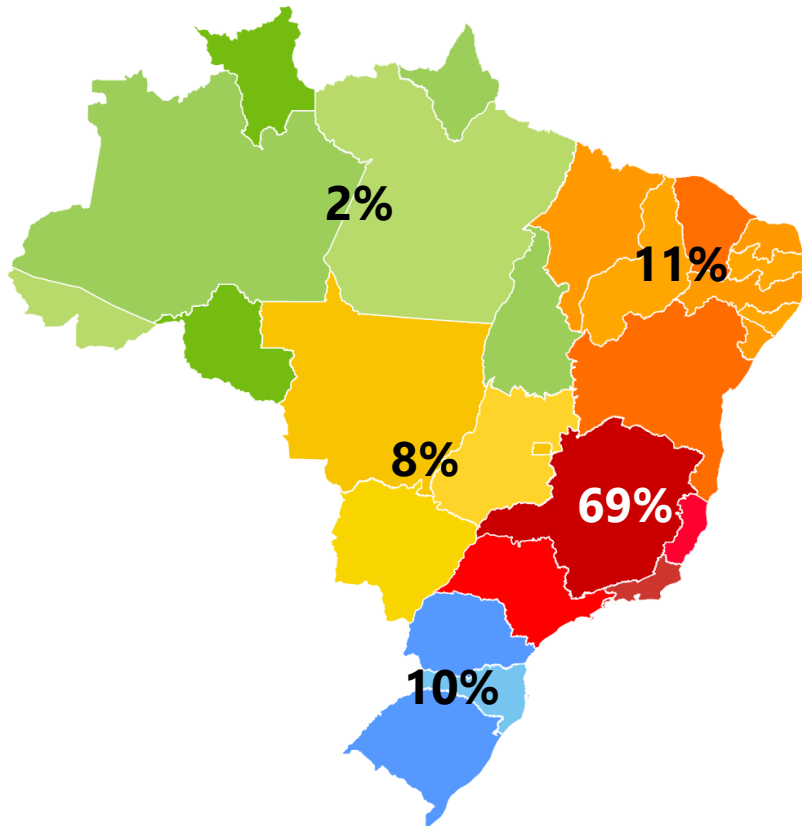
Relatório de Atividades das Ouvidorias 2016

SEGUROS GERAIS	SEGUROS DE PESSOAS	SAÚDE SUPLEMENTAR	PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA	CAPITALIZAÇÃO
60.733	19.068	35.932	7.245	4.129
Total: 127.107 demandas				



- Seguros Gerais
- Saúde Suplementar
- Seguro de Pessoas
- Previdência Complementar Aberta

ORIGEM GEOGRÁFICA



- A concentração de demandas no Sudeste reflete a maior penetração de seguros nessa região.
- O segmento com maior concentração de demandas na região Sudeste é o de **Saúde Suplementar**, com **83%**. O que teve menor concentração de demandas é o de **Seguros Gerais**, com **62%**.
- **São Paulo** e **Rio de Janeiro** são os dois estados com o maior número de tratativas nos segmentos. Outras unidades federativas que também têm quantidades representativas de ocorrências são **Minas Gerais**, **Distrito Federal**, **Bahia** e **Paraná**.

SAÚDE SUPLEMENTAR

Total de demandas

Planos Médico-Hospitalares		
Plano	nº de demandas	% de participação
Coletivo Empresarial	16.967	48%
Individual	13.593	38%
Coletivo por Adesão	4.779	14%
Total	35.339	100%

Planos Odontológicos		
Plano	nº de demandas	% participação
Coletivo Empresarial	425	72%
Individual	122	20%
Coletivo por Adesão	46	8%
Total	593	100%

SAÚDE SUPLEMENTAR

Motivos mais demandados

Plano Médico-Hospitalar	Motivo	%
Coletivo Empresarial	Negativa de autorização	12%
Individual	Tempo/dificuldade no agendamento	11%
Coletivo por Adesão	Negativa de autorização	15%

Plano Odontológico	Motivo	%
Coletivo Empresarial	Tempo da autorização	12%
Individual	Negativa de autorização	19%
Coletivo por Adesão	Tempo/dificuldade no agendamento	11%

SAÚDE SUPLEMENTAR

Canais de acesso

Os canais diretos foram os mais utilizados, correspondendo a **97%** das demandas referentes aos planos **Médico-Hospitalares** e a **84%** dos planos **Odontológicos**.



Telefone foi utilizado em **74%** dos casos



Site da empresa foi utilizado em **15%** das demandas

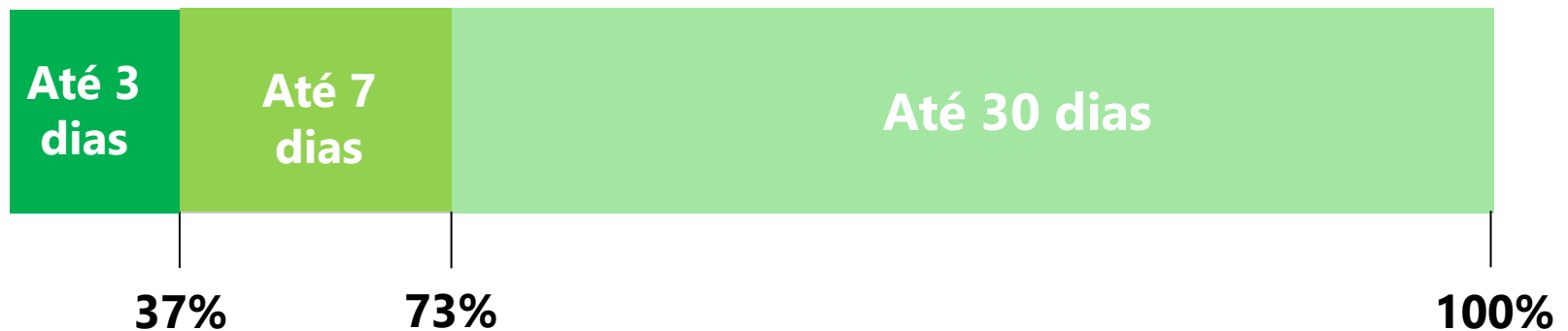


E-mail foi utilizado em **7%** dos casos

SAÚDE SUPLEMENTAR

Tempo de resposta

- A **Agência Nacional de Saúde Suplementar** determina que o prazo máximo para resposta conclusiva é de **7 dias úteis**, sendo possível acertar com o consumidor prazo de **até 30 dias úteis**, em casos excepcionais ou de maior complexidade.



COMPARATIVO 2015-2016

Evolução dos Grupos de Motivos

Grupo de Motivos	2015		2016		Variação
	nº de demandas	% participação	nº de demandas	% participação	
Pós-venda	11.364	35%	13.157	37%	16%
Autorização Prévia	7.147	22%	8.937	25%	25%
Rede Referenciada/Credenciada	7.645	24%	8.328	23%	9%
Reembolso	4.578	14%	4.246	12%	-7%
Comunicação	581	2%	641	2%	10%
Contratação/Venda/Negócio	680	2%	563	2%	-17%
Corretor (Origem/Destino da Manifestação)	43	0%	60	0%	40%
Total	32.038	100%	35.932	100%	12%

SEGURO DE AUTOMÓVEL

Motivos mais demandados

Motivo	nº de Demandas	% de participação
Processo de Regulação do Sinistro	6.234	18%
Divergência na Forma de Pagamento	3.948	11%
Apólice não Emitida	1.892	5%
Liberação dos Reparos	1.808	5%
Pagamento da Indenização	1.764	5%
Total dos Mais Demandados	15.646	44%
Total dos Demais	19.098	66%
Total do Ramo	34.744	100%

SEGURO DE AUTOMÓVEL

Canais de acesso

Os **canais diretos** foram utilizados **62%** das vezes que os consumidores precisaram entrar em contato com as Ouvidorias.



Telefone foi utilizado em **50%** dos casos



Demandas via **Susep** representam **20%** do total

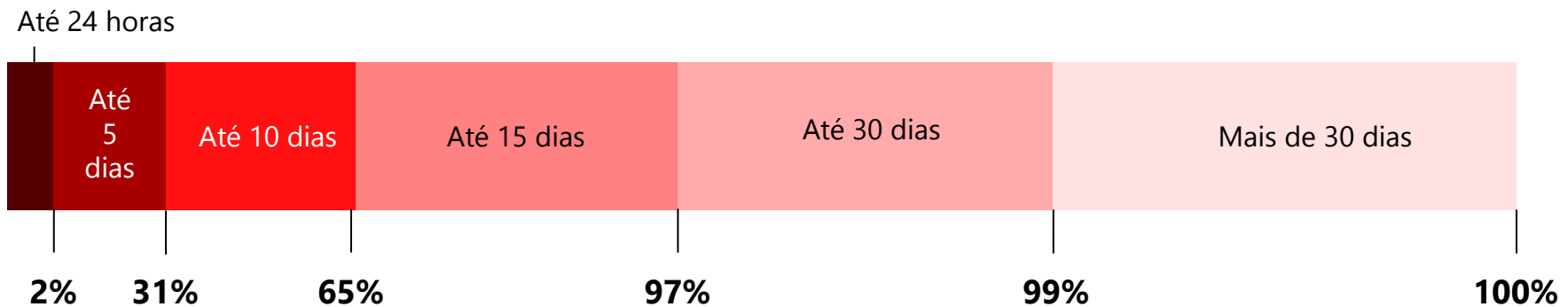


Sites das empresas foram acessados em **9%** das vezes

SEGURO DE AUTOMÓVEL

Tempo de resposta

- A **Resolução nº 279/2013** da **Susep** determina prazo máximo de **15 dias** para resposta das Ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.



COMPARATIVO 2015-2016

Evolução dos Grupos de Motivos

Grupo de Motivos	2015		2016		Variação
	nº de demandas	% de participação	nº de demandas	% de participação	
Sinistro - Tempo	11.932	35%	11.307	34%	-5%
Pós-Venda	6.955	21%	8.011	24%	15%
Contratação/Renovação/Negócio	3.083	9%	3.073	9%	0%
Sinistro - Reanálise Do Processo	2.710	8%	2.835	8%	5%
Assistências	2.727	8%	2.834	8%	4%
Sinistro - Geral	1.586	5%	1.783	5%	12%
Sinistro - Prestadores	1.629	5%	1.512	4%	-7%
Produto	832	2%	686	2%	-18%
Financeiro	1.164	3%	626	2%	-46%
Comunicação	655	2%	391	1%	-40%
Corretor (Origem da Manifestação)	241	1%	235	1%	-2%
Total	33.631	100%	33.646	100%	0%

SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA

Motivos mais demandados

Motivo	nº de demandas	% de participação
Tempo da Reparação do Produto	6.776	66%
Reparação do Produto Mal Realizada	1.459	14%
Mau Atendimento da Central da Seguradora	548	5%
Desconhecimento das Coberturas Contratadas	357	3%
Desconhecimento de Exclusões	246	2%
Total dos Mais Demandados	9.386	91%
Total dos Demais	888	9%
Total do Ramo	10.274	100%

SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA

Canais de acesso

Os consumidores buscaram os **canais indiretos** de acesso às Ouvidorias **52%** das vezes.



Telefone foi utilizado em **31%** das demandas



Redes sociais e sites de reclamação na internet representam **25%**

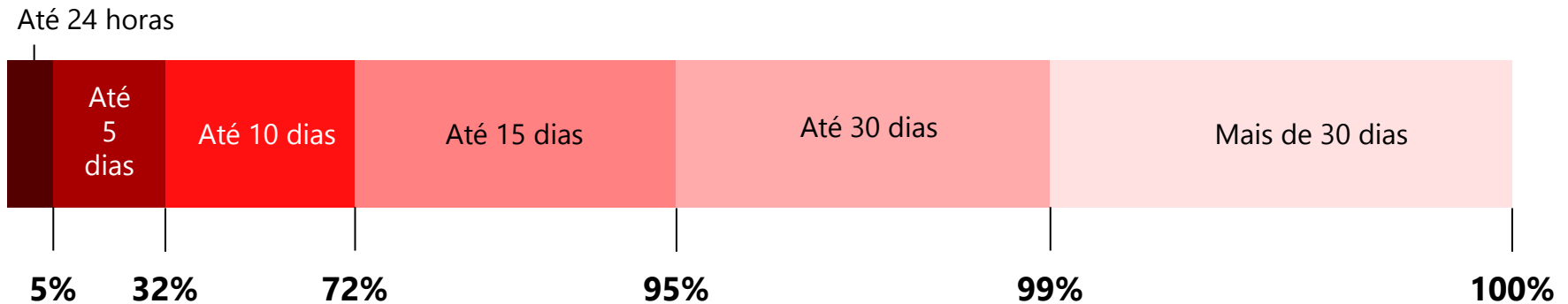


Demandas via **Procon** foram usadas **20%** das vezes

SEGURO DE GARANTIA ESTENDIDA

Tempo de resposta

- A **Resolução nº 279/2013** da **Susep** determina prazo máximo de **15 dias** para resposta das Ouvidorias de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização.



COMPARATIVO 2015-2016

Evolução dos Grupos de Motivos

Grupo de Motivos	2015		2016		Variação
	nº de demandas	% participação	nº de demandas	% participação	
Sinistro	5.983	81%	7.201	70%	20%
Assistências	584	8%	1.492	15%	155%
Comunicação	200	3%	548	5%	174%
Contratação	85	1%	385	4%	353%
Pós-venda	400	5%	326	3%	-19%
Produto	-	0%	246	2%	-
Financeiro	82	1%	52	1%	-37%
Representante de Seguros/Site (Origem da Reclamação)	43	1%	24	0%	-44%
Total	7.377	100%	10.274	100%	39%

OBRIGADO

Amanda Biscaro (Ouvidora da Virginia Surety Cia. de Seguros do Brasil), **Julio Mello** (Ouvidor do Grupo Porto Seguro), **Rodrigo Machado Ribeiro** (Gerente de Ouvidoria da Amil Assistência Médica) e **Silas Rivelle Jr.** (Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e Ouvidor da Seguros Unimed)



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