



CNseg

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

Principais Indicadores das Ouvidorias do Setor de Seguros 2017

Silas Rivelle Jr.

Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e
Ouvidor da Seguros Unimed

Rio de Janeiro, 14 de março de 2018

Pauta da apresentação

- 1. COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG**
- 2. PRINCIPAIS INDICADORES DAS DEMANDAS DE 2017**
- 3. GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS**

COMISSÃO DE OUVIDORIA DA CNSEG



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

COMISSÃO DE OUVIDORIA

A **Comissão de Ouvidoria** é formada por **41** representantes de **77** empresas e grupos que respondem por **94%** do mercado representado pela CNseg

COMISSÃO DE OUVIDORIA

Lista de membros

	MEMBRO	EMPRESA
1	Aline Moreira Vanderlei	Brasilcap Capitalização S/A
2	Amanda Juliana Biscaro	Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
3	Andréa de Albuquerque Araújo Barroso	Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Complementar*
4	Assizio Aparecido de Oliveira	Berkley International do Brasil Seguros S/A
5	Carla Aparecida Devecchi	Sul América Companhia Nacional de Seguros
6	Carlos Ernesto de Saboya Henningsen	Vision Med Assistência Médica Ltda.
7	Cláudia Pires Rodrigues Wharton	Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre
8	Daniela Brayner Mattos	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A
9	Danielle Silva de Andrade	Generali Brasil Seguros S/A
10	Ekscherre Alves Borges	Allianz Saúde S.A.
11	Emerson Del Re	Assurant Seguradora S/A
12	Gisele Garuzi Oggioni de Araújo	Seguradora Líder do Consórcio do Seguro Dpvat S/A.
13	Irany Strumiello	Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A
14	Jonathan Leme Martins Ferreira	Mapfre Capitalização S.A, Mapfre Previdência S/A e Mapfre Saúde

COMISSÃO DE OUVIDORIA

Lista de membros

	MEMBRO	EMPRESA
15	José Eduardo Batista	HDI Seguros S/A, Argo Seguros Brasil S.A., CESCEBRASIL Seguros de Garantias e Crédito S/A, Mitsui Sumitomo Seguros S/A, Companhia Excelsior de Seguros e Swiss Re Escritório de Representação no Brasil Ltda.
16	José Ferreira das Neves	Liberty Seguros S/A, Alfa Seguradora S/A, Indiana Seguros S/A, Tokio Marine Seguradora S/A e Allianz Seguros S/A
17	José Ferreira Rodrigues Motta	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência S.A
18	José Júlio Carvalho de Melo	Grupo Porto Seguro
19	Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues	Grupo Caixa Seguros
20	Laerte da Costa Vieira	STARR International Brasil Seguradora S.A.
21	Landulfo de Oliveira Ferreira Junior	AIG Seguros Brasil S/A
22	Luciana Galvão de Oliveira	Brasilprev Seguros e Previdência S/A
23	Márcia Lagrotta	Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A
24	Marcelo Alessandro Masotti	Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda.
25	Márcio Alexandre Malfatti	AXA Seguros S.A. e QBE Brasil Seguros S/A
26	Marco Antonio Marmelo Tavares	Markel Seguradora do Brasil S.A
27	Maria Helena Darcy de Oliveira	Icatu Seguros S/A

COMISSÃO DE OUVIDORIA

Lista de membros

	MEMBRO	EMPRESA
28	Priscila Saqueti Rampasso	Pan Seguros S/A
29	Renata Zambrotti Martins Felipe Vale	Seguros Sura S/A
30	Rene Souza Bonavita	American Life Companhia de Seguros
31	Rodrigo Machado Ribeiro	Grupo Amil
32	Rogério Taltassori	Grupo Itaú Unibanco
33	Ronaldo Cosme Gonçalves Ferreira	Liderança Capitalização S/A
34	Rubens Mário Almeida Cerqueira Araújo	Sompo Seguros S.A. e Sompo Saúde Seguros S.A
35	Silas Rivelle Jr.	Unimed Seguradora S/A
36	Silvana Mara Raksa	Bradesco Seguros
37	Suelen Santana Oliveira	Chubb Seguros Brasil S.A.
38	Valdemir Moreira de Lima	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A
39	Vanessa Duboc da Cruz	Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A e Kyoei do Brasil Companhia de Seguros
40	Washington Luís Bezerra da Silva	Zurich Minas Brasil Seguros S/A
41	Wilton Machado	Zurich Vida e Previdência S/A

PRINCIPAIS INDICADORES DAS DEMANDAS DE 2017



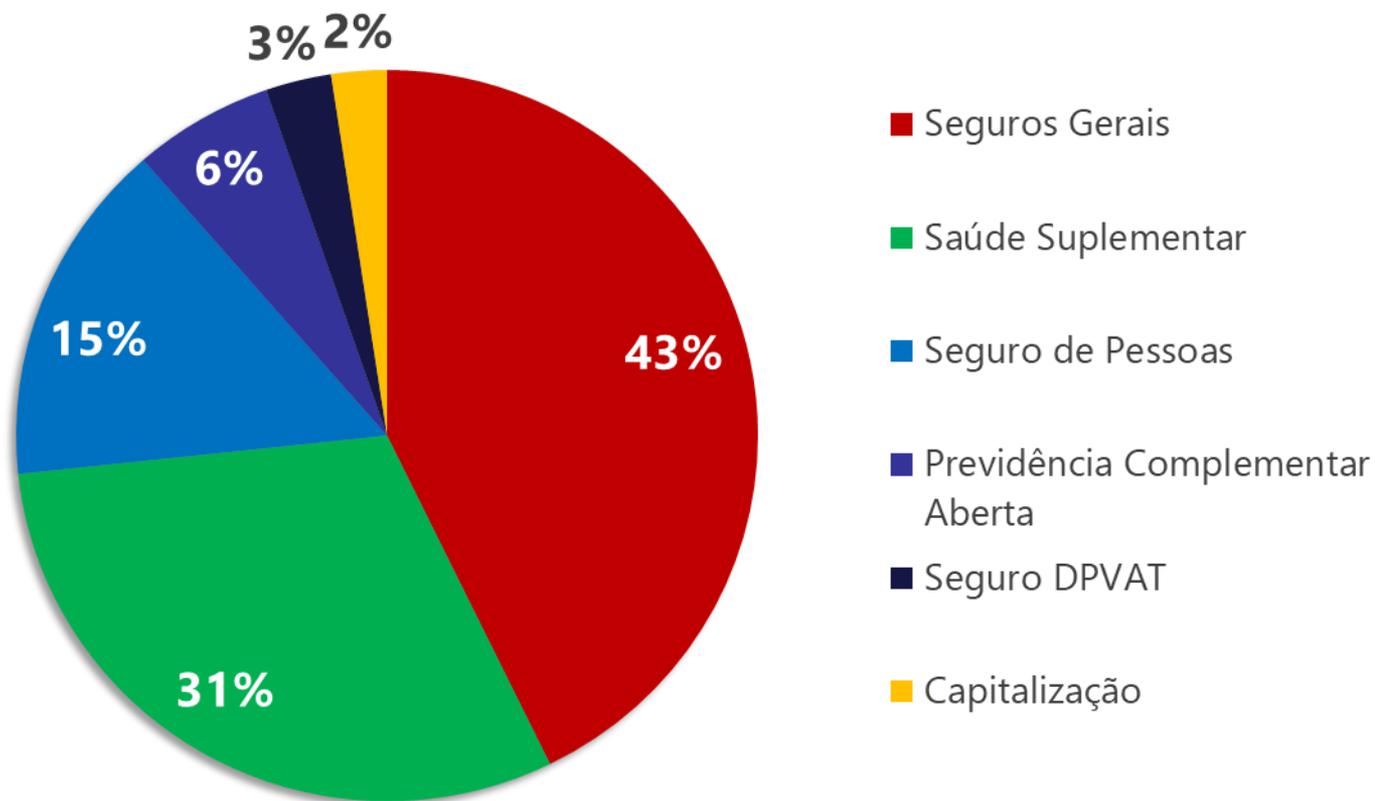
Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

Principais indicadores das demandas - 2017

65 empresas que respondem por **91%** do mercado representado pela CNseg

Segmento	Nº de Demandas
Seguros Gerais	61.569
Saúde Suplementar	43.998
Seguro de Pessoas	21.970
Previdência Complementar Aberta	8.816
Seguro DPVAT	4.126
Capitalização	3.485
Total de demandas	143.954

Demandas por segmento



Total de demandas: 143.954

Demandas por segmento

Comparação 2016 x 2017

Segmento	Nº de demandas		
	2016	2017	Variação
Seguros Gerais	60.733	61.559	1%
Saúde Suplementar	35.932	43.998	22%
Seguro de Pessoas	19.068	21.970	15%
Previdência Complementar Aberta	7.245	8.816	22%
Seguro DPVAT	7.277	4.126	-43%
Capitalização	4.129	3.485	-16%
Total	134.384	143.954	7%

Principais indicadores Canal de Entrada

Canais diretos – **64%**

Canais indiretos – **36%**

Canais mais utilizados pelos consumidores



1º Telefone - **50%**



2º Susep - **11%**



3º Procon - **8%**



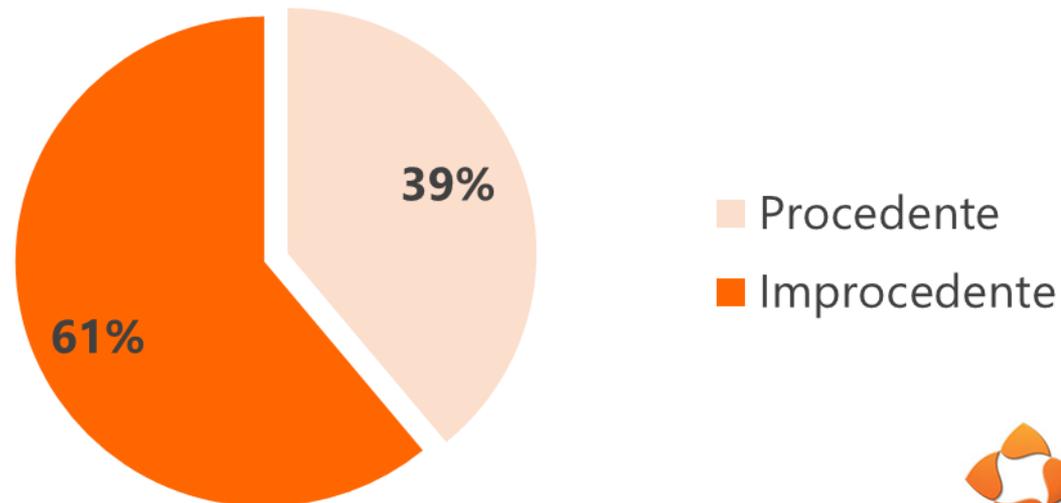
4º Site da empresa - **8%**



5º Redes sociais/ sites de reclamação - **6%**

Principais indicadores Decisão do Ouvidor

Decisão	Nº de demandas	%
Procedente	56.223	39%
Improcedente	87.731	61%
Total de demandas	143.954	



Principais indicadores

Ramos mais demandados por segmento

Em **Seguros Gerais** os ramos mais demandados foram **Automóvel**, com **57%**, e **Seguro de Garantia Estendida**, com **19%**

Os planos **Médico-Hospitalares** concentram o maior número de demandas em **Saúde Suplementar**, com **97%** do total

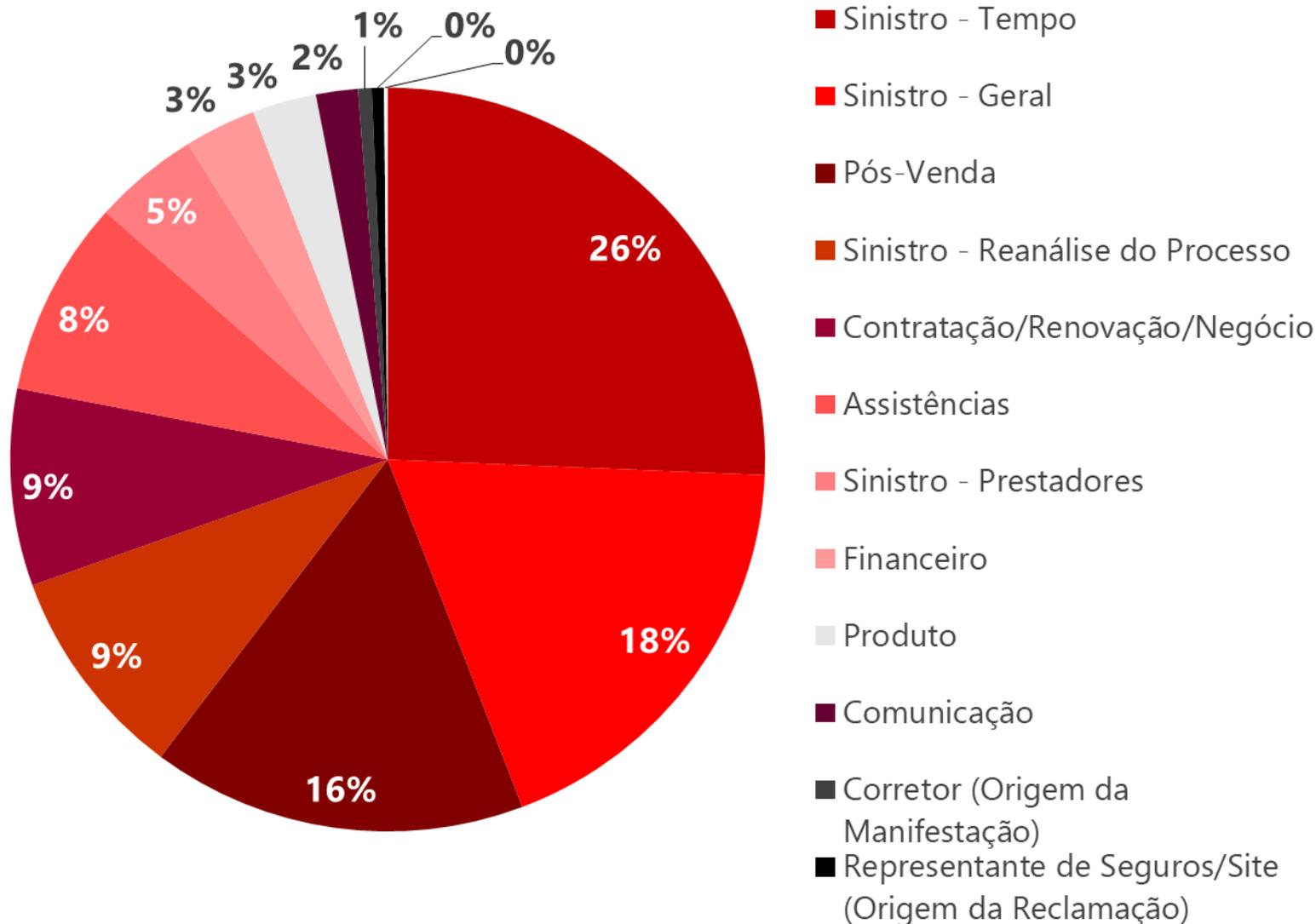
Em **Seguro de Pessoas**, **Seguro de Vida** foi o ramo mais demandado, com **52%** do total de demandas

95% das demandas de **Previdência Complementar Aberta** são provenientes do **Plano Individual de Previdência**

Em **Capitalização**, **97%** das demandas foram provenientes da modalidade **Tradicional**

Principais indicadores

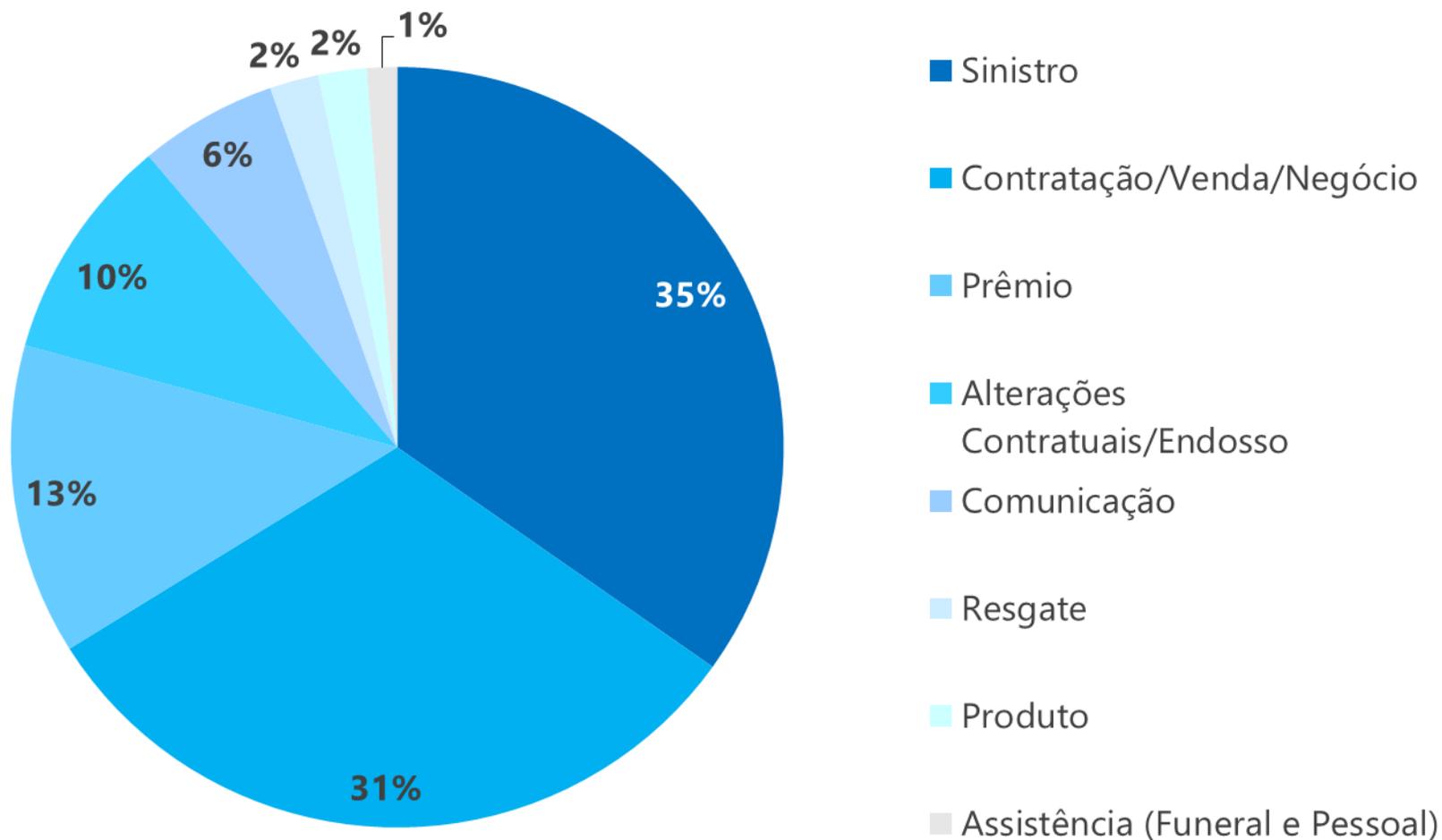
Grupo de Motivos – Seguros Gerais



Total de demandas: 61.559

Principais indicadores

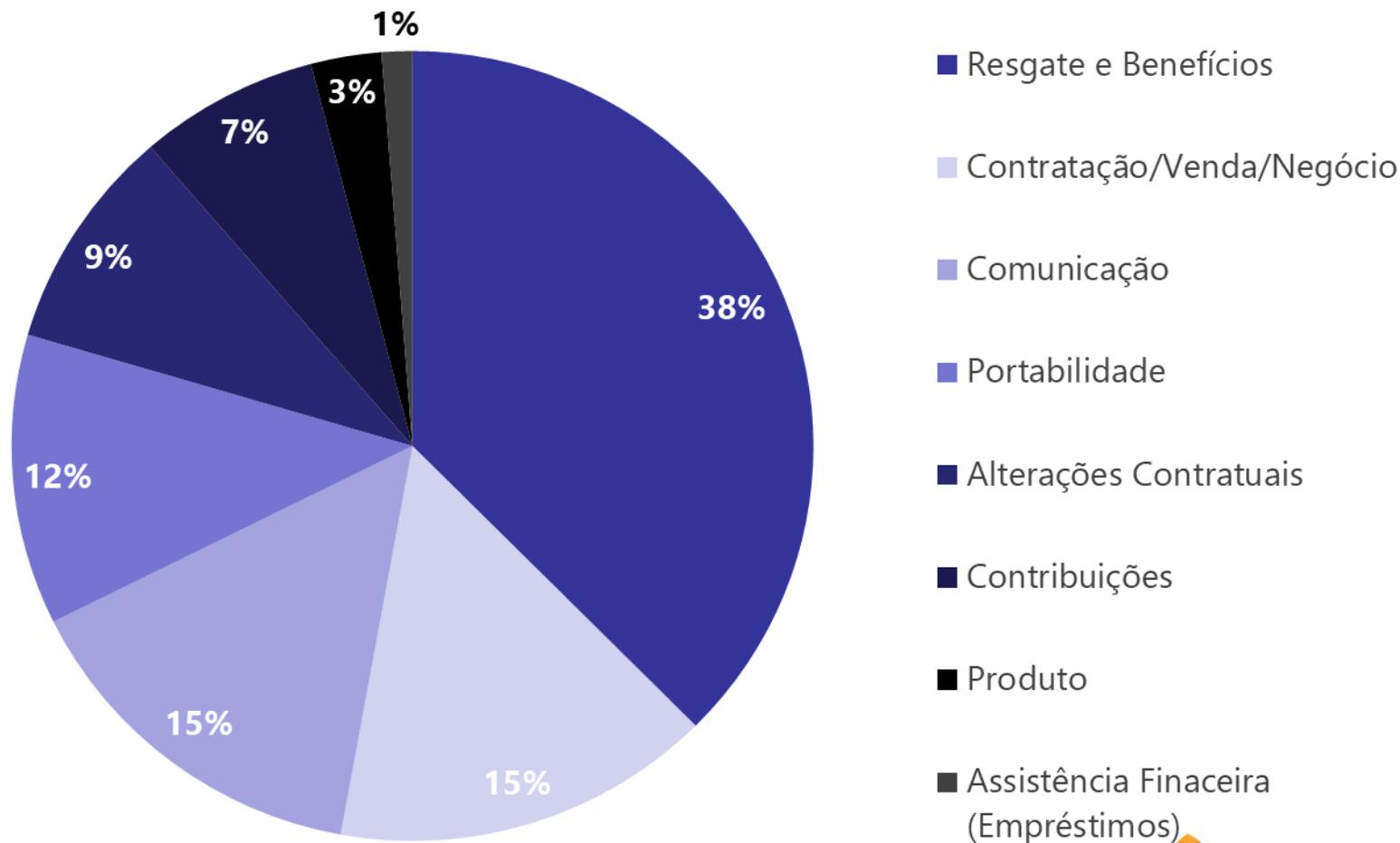
Grupo de Motivos – Seguro de Pessoas



Total de demandas: 21.970

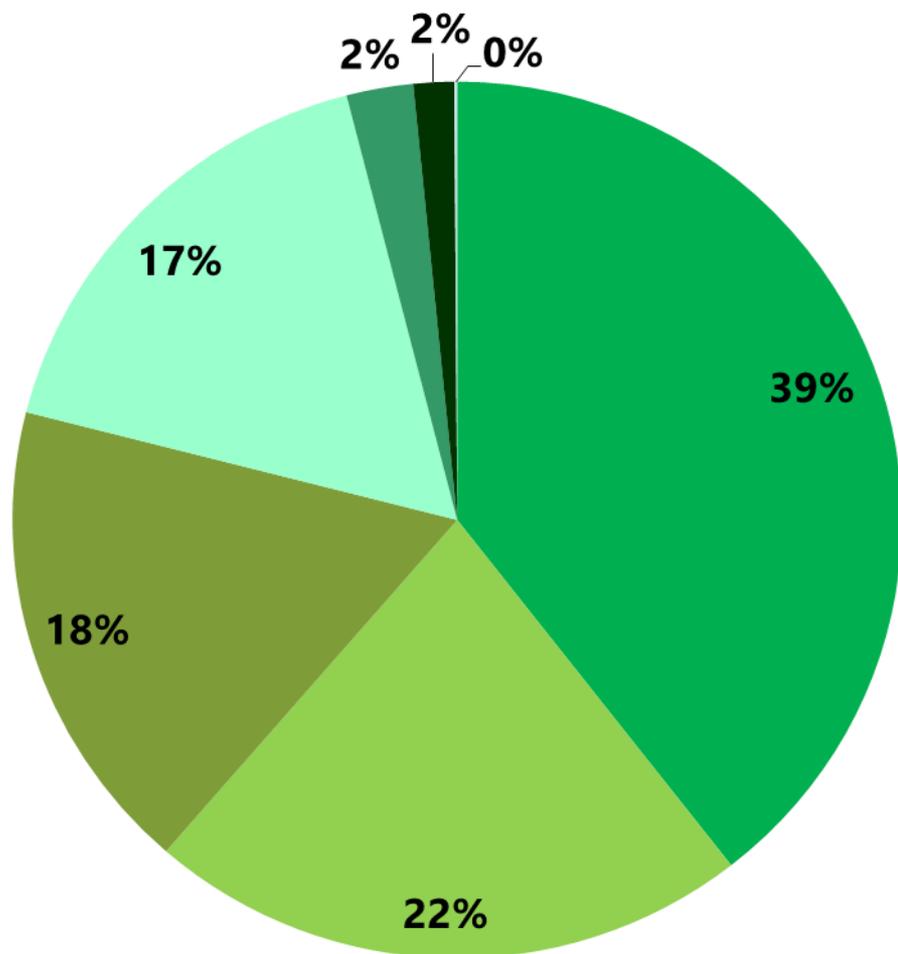
Principais indicadores

Grupo de Motivos – Previdência Complementar Aberta



Total de demandas: 8.816

Principais indicadores Grupo de Motivos – Saúde Suplementar

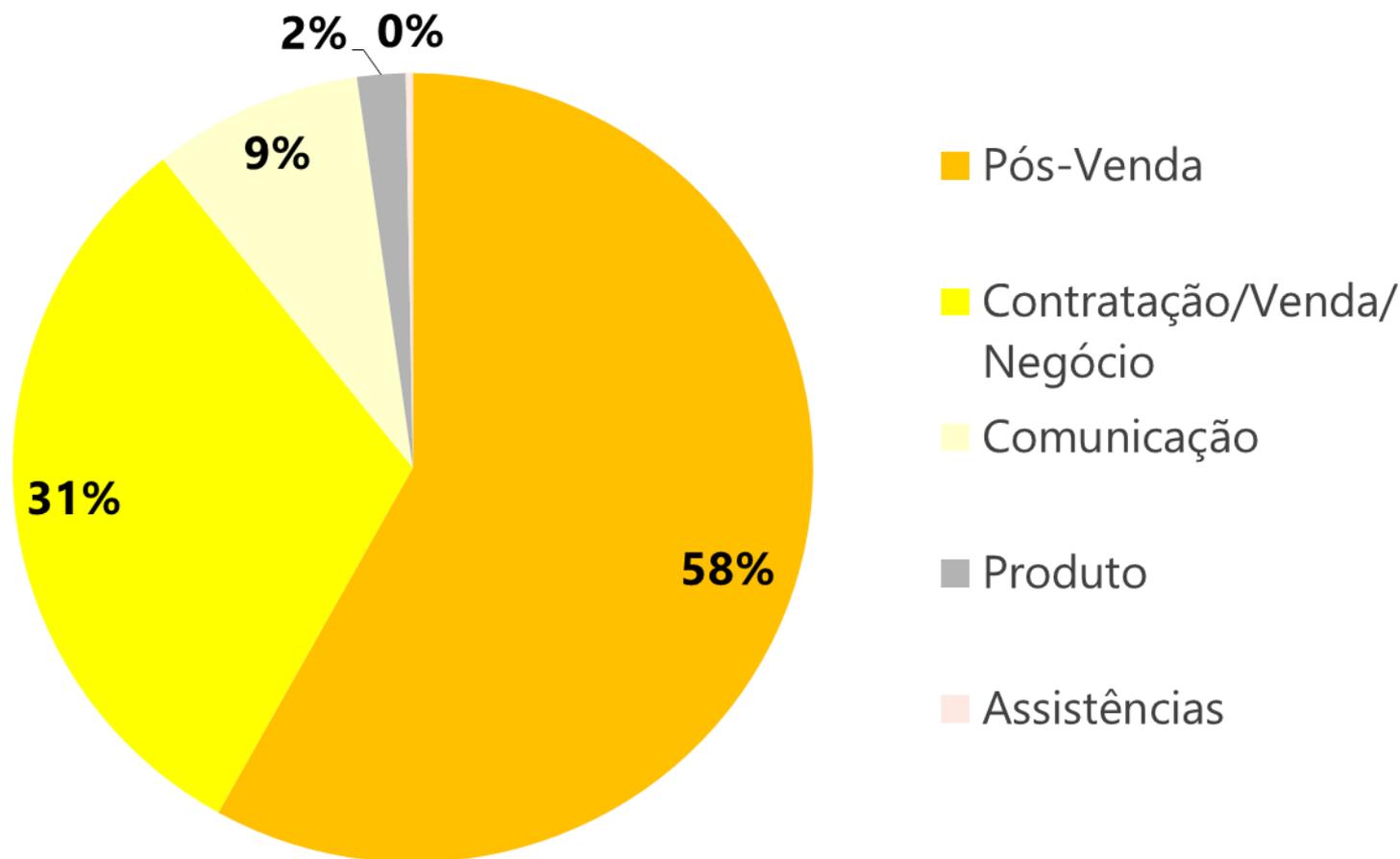


- Pós-Venda
- Autorização Prévia
- Rede Referenciada/Credenciada
- Reembolso
- Comunicação
- Contratação/Venda/Negócio
- Corretor (Origem/Destino da Manifestação)

Total de demandas: 43.998

Principais indicadores

Grupo de Motivos – Capitalização



Total de demandas: 3.485

GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS



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

GUIA DE ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS EMPRESAS DE SEGUROS



- Informações necessárias para o **acesso aos diversos canais de relacionamento** das empresas
- Tem como objetivo **facilitar o contato dos consumidores** para a obtenção de informações, orientações e esclarecimentos, e também para a solução de controvérsias que envolvam as relações de consumo

OBRIGADO

Silas Rivelle Jr. – Presidente da COV da CNseg e ouvidor da Seguros Unimed



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