



Prévia do Relatório das Atividades das Ouvidorias de 2018

Comissão de Ouvidoria da
CNseg (COV)

Linha do Tempo e Evolução da Participação das Empresas



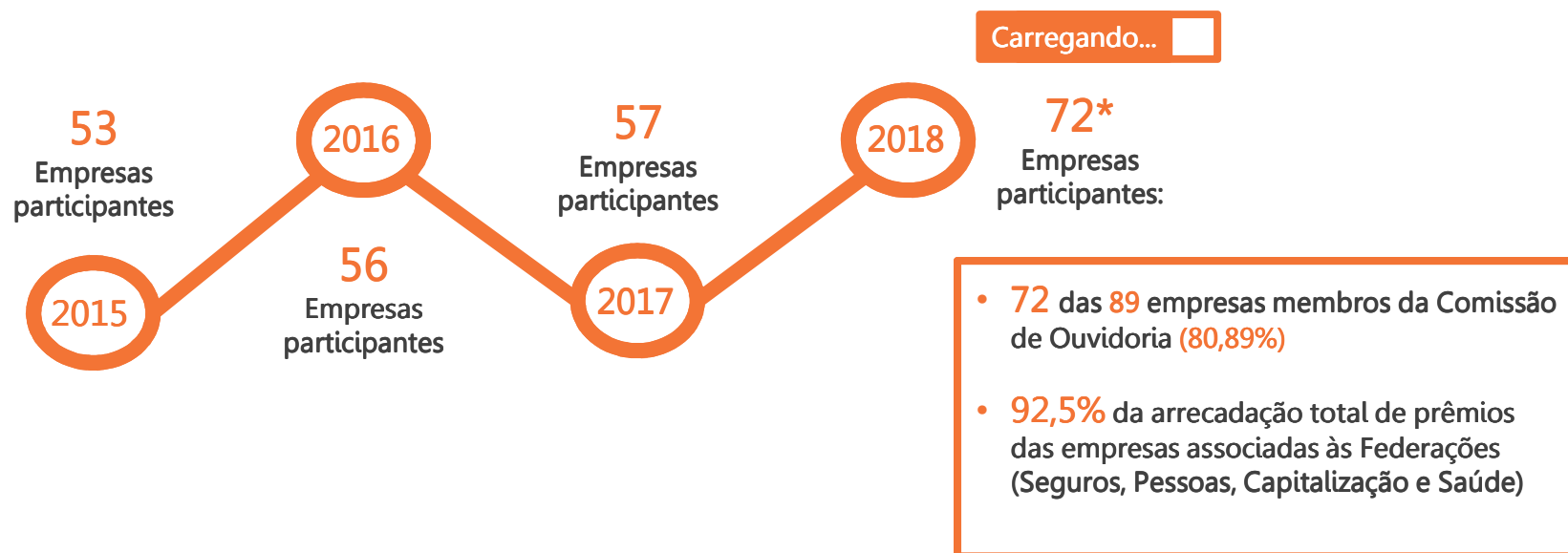
Linha do Tempo e Evolução da Participação das Empresas

Linha do Tempo do Relatório das Atividades das Ouvidorias



Linha do Tempo e Evolução da Participação do Mercado

Linha do Tempo do Relatório das Atividades das Ouvidorias



* 57 empresas de acordo com o critério antigo de empresas participantes

Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade

Amostra das empresas para Relatório de 2018 (até o momento)

1. AIG Seguros
2. ACVAT- Previdência Privada
3. Alfa Previdência e Vida
4. Alfa Seguradora
5. American Life Companhia de Seguros
6. Amil Assistência Médica Internacional
7. Angelus Seguros
8. Aruana Seguradora
9. ASPECIR PREVIDÊNCIA
10. Associação dos Profissionais Liberais Universitários do Brasil – APLUB
11. Assurant Seguradora
12. AXA Seguros
13. Azul Companhia de Seguros Gerais
14. Berkley International do Brasil Seguros
15. Bradesco Seguros
16. Brasilcap Capitalização
17. Brasilprev Seguros e Previdência
18. Caixa Saúde
19. Caixa Seguradora
20. Capemisa Seguradora de Vida e Previdência
21. Cardif do Brasil Vida e Previdência
22. Chubb Seguros Brasil
23. CIA. SAÚDE - Sul América Companhia de Seguro Saúde
24. Comprev Vida e Previdência
25. Equatorial Microseguros
26. Equatorial Previdência Complementar
27. Família Bandeirante Previdência Privada
28. Futuro – Previdência Privada
29. GBOEX – Grêmio Beneficente
30. Generali Brasil Seguros
31. Grupo Segurador BB Mapfre
32. HDI Seguros
33. Icatu Seguros
34. Indiana Seguros
35. Itaú Seguros de Auto e Re
36. Itaú Unibanco Holding
37. Liberty Seguros
38. MBM Previdência Privada
39. MBM Seguradora
40. MetLife Planos Odontológicos Ltda.
41. Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
42. Mongeral Aegon Seguros e Previdência
43. ODONTO - Sul América Odontológico.
44. Porto Seguro – Seguro Saúde
45. Porto Seguro Capitalização
46. Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
47. Porto Seguro Vida e Previdência
48. Previmil Previdência Complementar
49. Prudential do Brasil Seguros de Vida
50. QBE Seguros
51. Recíproca Assistência
52. SALIC - Sul América Companhia Nacional de Seguros
53. Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT
54. SINAF Previdencial Cia. De Seguros
55. Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro
56. Sompo Seguros
57. Sompo Seguros Saúde
58. SULACAP
59. SULASEG - Sul América Seguros de Pessoas e Previdência
60. Tokio Marine Seguradora
61. União Seguradora – Vida e Previdência
62. Unimed Odonto
63. Unimed Seguradora
64. Unimed Seguros Patrimoniais
65. Unimed Seguros Saúde
66. UPOFA União Previdencial
67. Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
68. Viver Previdência
69. Zurich Brasil Capitalização
70. Zurich Minas Brasil Seguros
71. Zurich Santander
72. Zurich Vida e Previdência



I – Relatório comparativo 2017/2018



Relatório Comparativo 2017/2018

Amostra das empresas para o Relatório Comparativo

1. ACVAT- Previdência Privada
2. Alfa Previdência e Vida
3. Alfa Seguradora
4. American Life Companhia de Seguros
5. Amil Assistência Médica Internacional
6. Angelus Seguros
7. Aruana Seguradora
8. ASPECIR PREVIDÊNCIA
9. Associação dos Profissionais Liberais Universitários do Brasil – APLUB
10. Assurant Seguradora
11. Azul Companhia de Seguros Gerais
12. Berkley International do Brasil Seguros
13. Bradesco Seguros
14. Brasilcap Capitalização
15. Brasilprev Seguros e Previdência
16. Caixa Saúde
17. Caixa Seguradora
18. Capemisa Seguradora de Vida e Previdência
19. Cardif do Brasil Vida e Previdência
20. Chubb Seguros Brasil
21. CIA. SAÚDE - Sul América Companhia de Seguro Saúde
22. Comprev Vida e Previdência
23. Equatorial Microseguros
24. Equatorial Previdência Complementar
25. Família Bandeirante Previdência Privada
26. Futuro – Previdência Privada
27. GBOEX – Grêmio Beneficente
28. Generali Brasil Seguros
29. Grupo Segurador BB Mapfre
30. HDI Seguros
31. Icatu Seguros
32. Indiana Seguros
33. Itaú Seguros de Auto e Re
34. Liberty Seguros
35. MBM Previdência Privada
36. MBM Seguradora
37. MetLife Planos Odontológicos Ltda.
38. Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
39. Mongeral Aegon Seguros e Previdência
40. ODONTO - Sul América Odontológico.
41. Porto Seguro – Seguro Saúde
42. Porto Seguro Capitalização
43. Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
44. Porto Seguro Vida e Previdência
45. Previmil Previdência Complementar
46. Prudential do Brasil Seguros de Vida
47. Recíproca Assistência
48. SALIC - Sul América Companhia Nacional de Seguros
49. SINAF Previdencial Cia. De Seguros
50. Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro
51. Sompo Seguros
52. Sompo Seguros Saúde
53. SULACAP
54. SULASEG - Sul América Seguros de Pessoas e Previdência
55. Tokio Marine Seguradora
56. União Seguradora – Vida e Previdência
57. Unimed Odonto
58. Unimed Seguradora
59. Unimed Seguros Patrimoniais
60. Unimed Seguros Saúde
61. UPOFA União Previdencial
62. Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
63. Viver Previdência
64. Zurich Brasil Capitalização
65. Zurich Minas Brasil Seguros
66. Zurich Santander
67. Zurich Vida e Previdência



Relatório Comparativo 2017/2018

Representatividade do Relatório Comparativo em relação à arrecadação do prêmio

Segmentos	Total do mercado representado pela CNseg
Segmentos Regulados pela Susep (Seguros, Previdência e Capitalização)	82%
Seguros Gerais	89%
Cobertura de Pessoas (Vida e Previdência Complementar)	87%
Capitalização	80%
Saúde Suplementar	84%

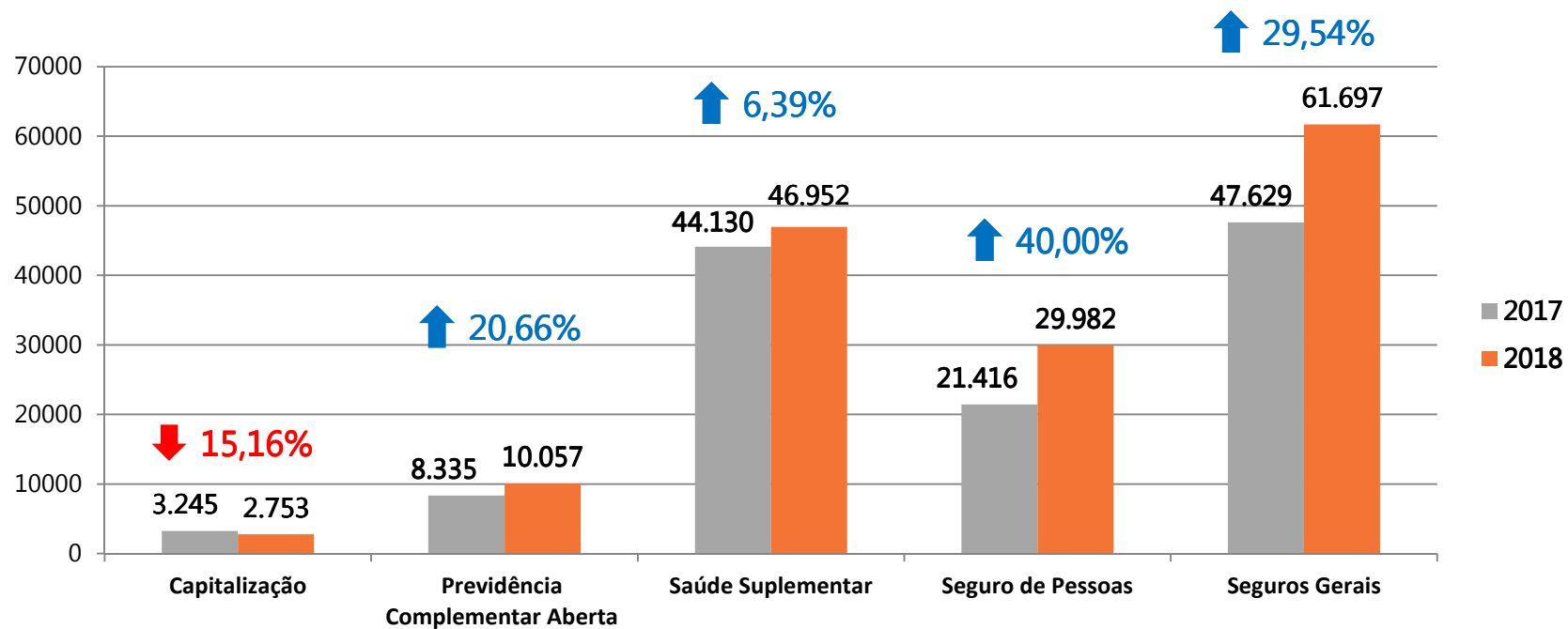


I – DEMANDAS DAS OUVIDORIAS



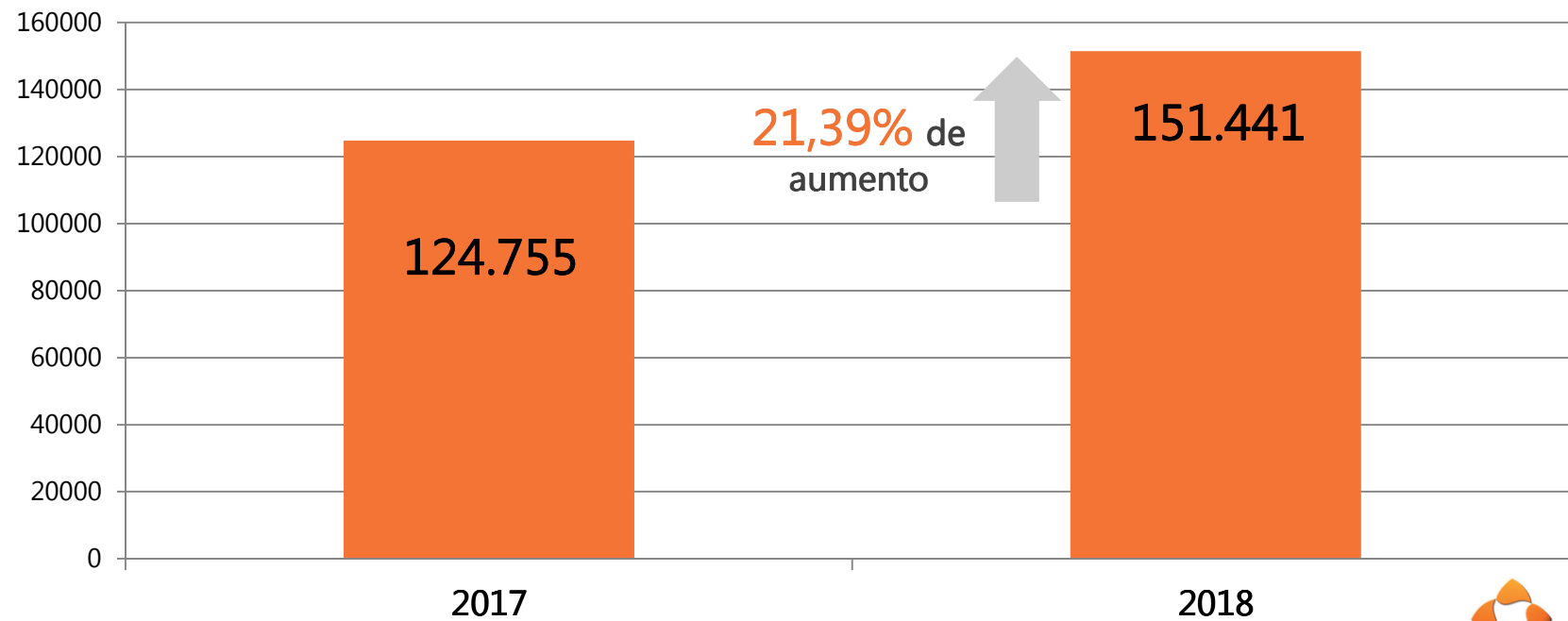
Relatório Comparativo 2017/2018

Quantidade de demandas por segmento



Relatório Comparativo 2017/2018

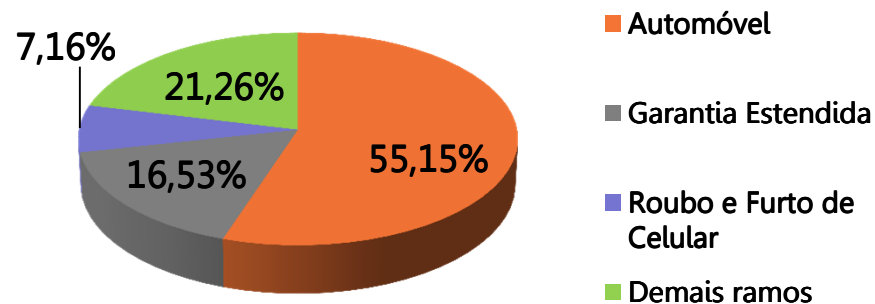
Quantidade de demandas



Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Seguros Gerais

Ramos mais demandados em Seguros Gerais (2018)

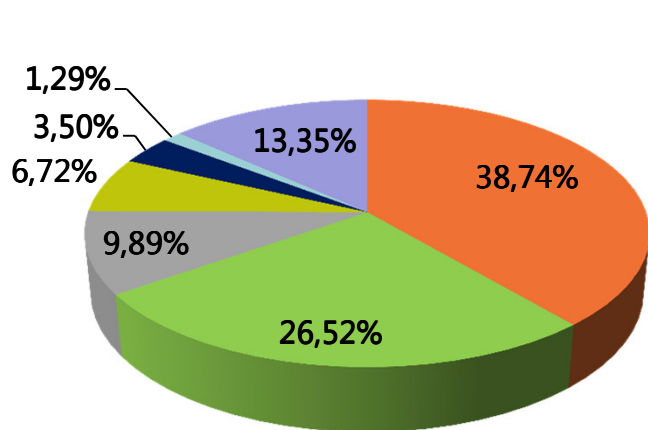


Motivo mais demandado de cada Ramo (2018)

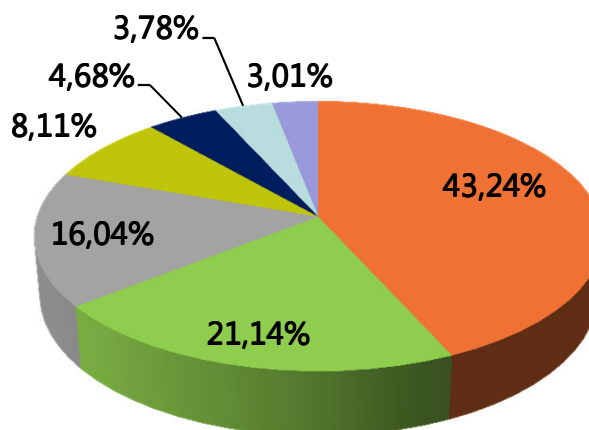
- **Automóvel**
Processo de Regulação do Sinistro (13,63%)
- **Garantia Estendida**
Processo de Regulação do Sinistro (27,30%)
- **Roubo e Furto do Celular**
Processo de Regulação do Sinistro (38,3%)

Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Seguros de Pessoas e Previdência Complementar



2017

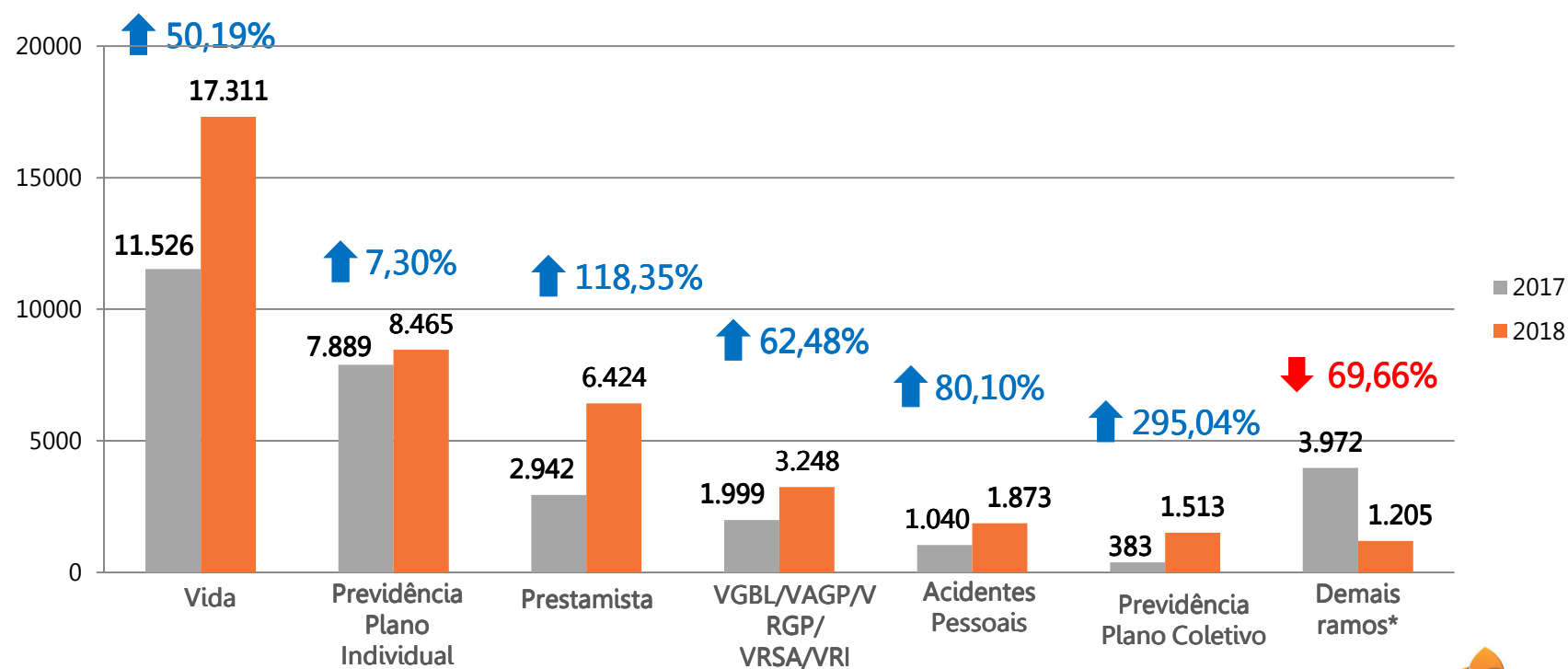


2018

Vida	
Previdência - Plano Individual	
Prestamista	
VGBL/VAGP/VRGP/VRSA/VRI	
Acidentes Pessoais	
Previdência - Plano Coletivo	
Demais ramos (Seguro Viagem, Seguro Funeral, Assistência Financeira e Desemprego).	

Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Seguros de Pessoas e Previdência Complementar



* O ramo "outros" teve redução de 82%, o que indica uma possível reacomodação de demandas para os ramos nos quais foi constatado crescimento.



Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Seguros de Pessoas e Previdência Complementar

Motivos mais demandados em cada ramo (2018)

- **Vida**

Venda (27,66%)

- **Previdência Plano Individual**

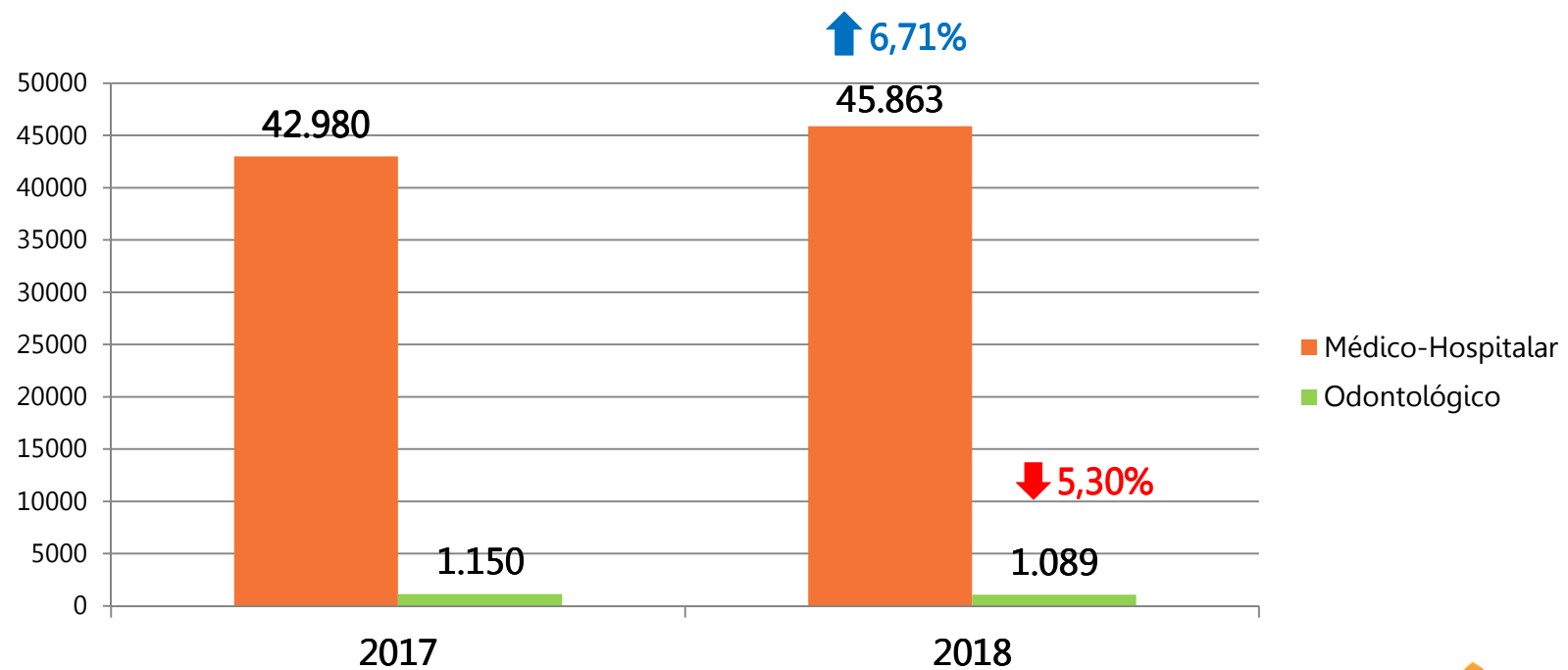
Resgate (19,24%)

- **Prestamista**

Indenização (31,71%)

Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Saúde Suplementar



Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Saúde Suplementar (Médico – Hospitalar)

Motivos mais demandados em Médico-Hospitalar (2017)

1. Negativa de Autorização (8,25%)
2. Reembolso (6,31%)
3. Autorização (5,66%)

Motivos mais demandados em Médico-Hospitalar (2018)

1. Reembolso (7,26%)
2. Discordância com o Valor (6,74%)
3. Falta de Rede Credenciada (6,53%)

Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Saúde Suplementar (Odontológico)

Motivos mais demandados em Odontológico (2017)

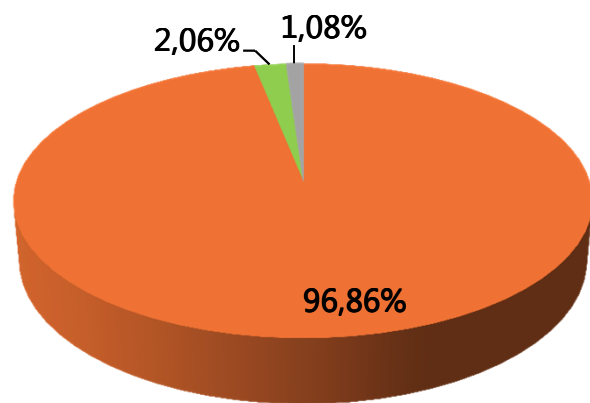
1. Qualidade do Serviço (13,57%)
2. Alterações Contratuais (11,04%)
3. Não recebimento de apólice/boleto/carteirinha/2ª via (10,96%)

Motivos mais demandados em Odontológico (2018)

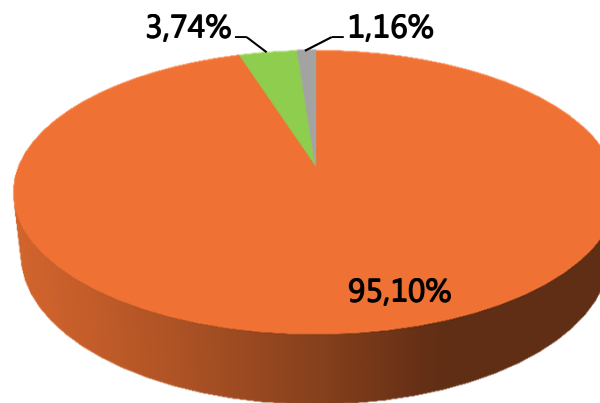
1. Cancelamento (21,03%)
2. Qualidade do Serviço (13,77%)
3. Divergência de Valores (6,24%)

Relatório Comparativo 2017/2018




Demandas de Capitalização



2017

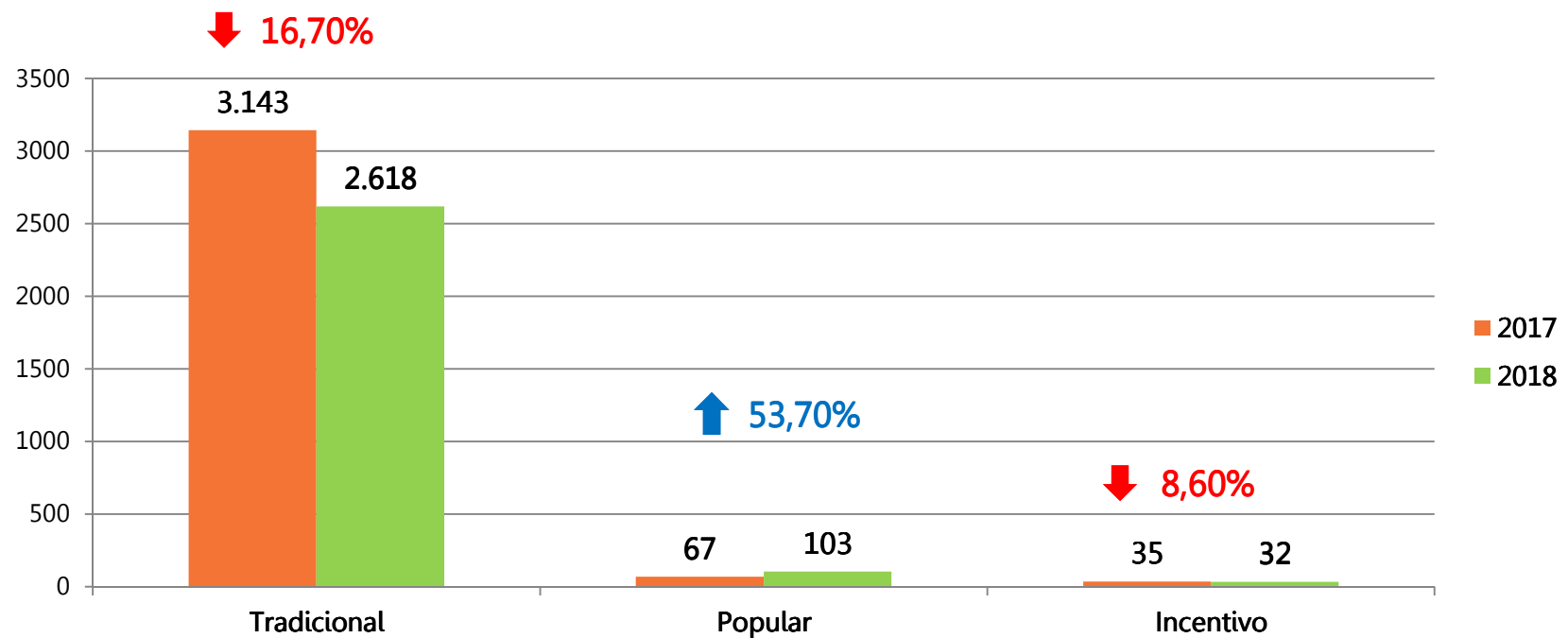


2018

Tradicional	
Popular	
Incentivo	

Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Capitalização



Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas Capitalização

Motivos mais demandados em Capitalização (2017)

1. Venda (24,75%)
2. Valor do Resgate e/ou Restituição (22,37%)
3. Prazo do Resgate e/ou Restituição (17,78%)

Motivos mais demandados em Capitalização (2018)

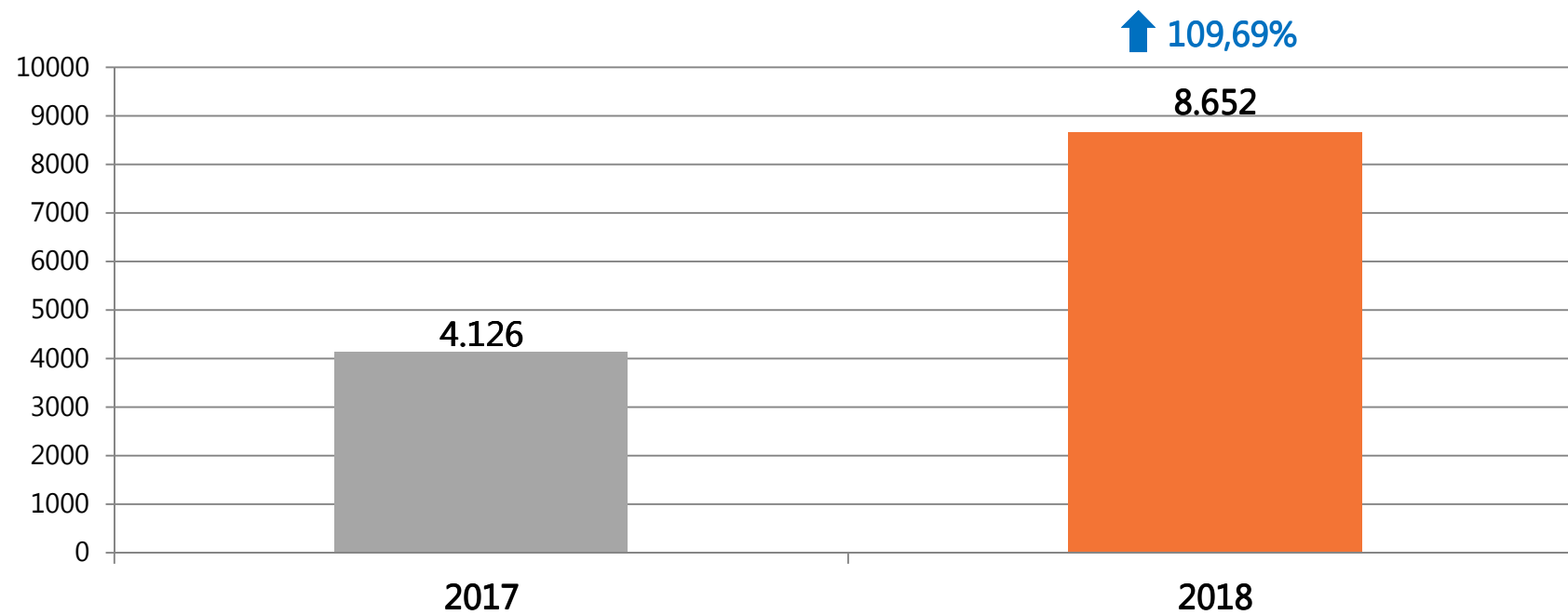
1. Venda (25,10%)
2. Prazo do Resgate e/ou Restituição (23,54%)
3. Valor do Resgate e/ou Restituição (12,46%)

II – DEMANDAS DPVAT



Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Seguro DPVAT



Relatório Comparativo 2017/2018

Demandas de Seguro DPVAT

Motivos mais demandados em Seguro DPVAT (2017)

1. Exigência de Documentação (35,18%)
2. Tempo do Pagamento da Indenização (35,08%)
3. Negativa de Pagamento (16,38%)

Motivos mais demandados em Seguro DPVAT (2018)

1. Negativa de Pagamento (34,87%)
2. Exigência de Documentação (28,98%)
3. Pedidos de reanálise de processos/
discordância do valor indenizado (16,74%)

III – DADOS CONSOLIDADOS (Exceto Saúde Suplementar)



Relatório Comparativo 2017/2018

Amostra das Empresas para Comparativo dos Dados Consolidados

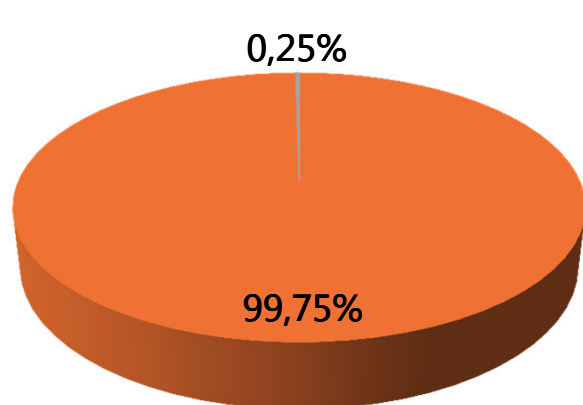
1. Alfa Previdência e Vida
2. Alfa Seguradora
3. American Life Companhia de Seguros
4. Azul Companhia de Seguros Gerais
5. Bradesco Seguros
6. Brasilcap Capitalização
7. Brasilprev Seguros e Previdência
8. Caixa Seguradora
9. Cardif do Brasil Vida e Previdência
10. Comprev Vida e Previdência
11. Generali Brasil Seguros
12. Itaú Seguros de Auto e Re
13. Mongeral Aegon Seguros e Previdência
14. Porto Seguro Capitalização
15. Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
16. Porto Seguro Vida e Previdência
17. Sompo Seguros
18. Tokio Marine Seguradora
19. Unimed Seguradora
20. Unimed Seguros Patrimoniais
21. Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil
22. Zurich Brasil Capitalização
23. Zurich Minas Brasil Seguros
24. Zurich Vida e Previdência



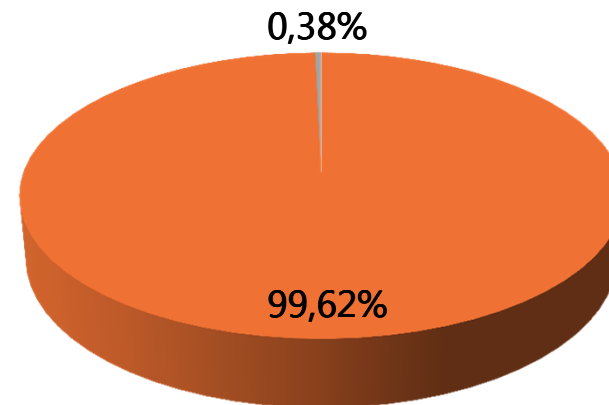
Relatório Comparativo 2017/2018

PACs/Quantidade de demandas

	2017	2018
Quantidade de demandas	39.721	51.814
Quantidade de PACs	101	198
PACs/Demandas	0,25%	0,38%



2017

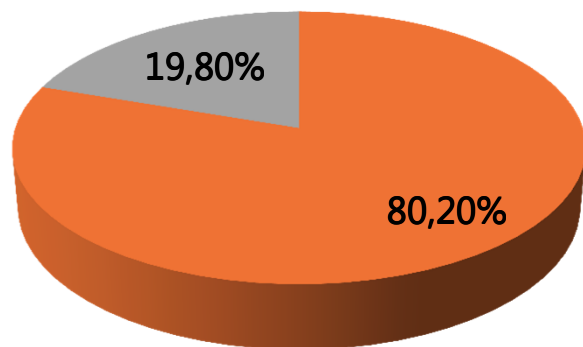


2018

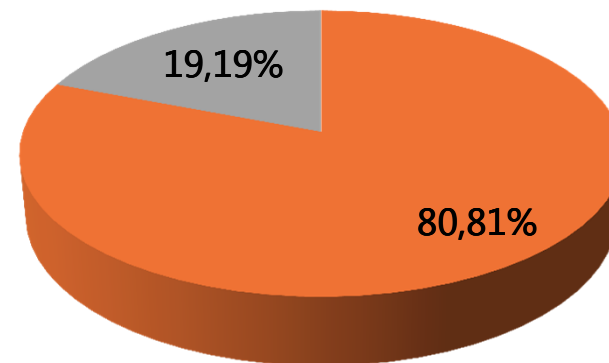
Relatório Comparativo 2017/2018

PASs/PACs

	2017	2018
Quantidade de PACs	101	198
Quantidade de PASs	20	38
PACs/Demandas	19,80%	19,19%



2017



2018

Relatório Comparativo 2017/2018

Muito
Obrigado!

Comissão de Ouvidoria da CNseg (COV)
Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade

