

PERSPECTIVAS DOS ÓRGÃOS REGULADORES SOBRE AS DEMANDAS DOS CONSUMIDORES DE SEGUROS

CNSEG - Julho/2017

Histórico

Deliberação SUSEP 79/2002

Procedimento de apoio ao consumidor

Circular SUSEP 292/2005

Procedimento de atendimento ao consumidor

Resolução CNSP 110/2004

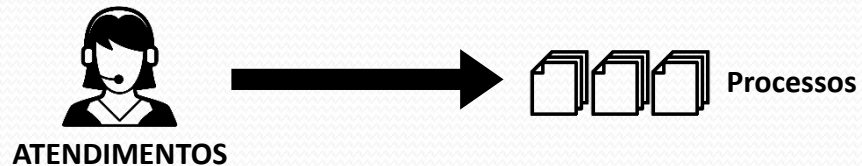
Incentiva a constituição de ouvidorias

Resolução CNSP 279/2013

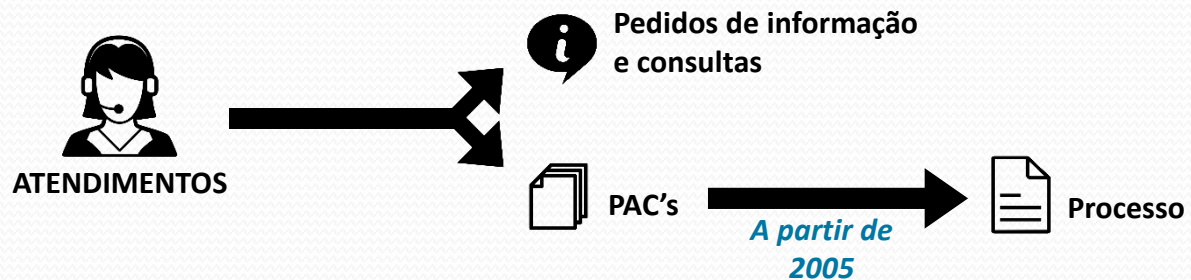
Torna obrigatória a constituição de ouvidorias

Histórico

Até 2002



Após 2002



Números

Antes das Ouvidorias

- Atendimentos: 4 mil/ano
- Processos: 600/ano



15%



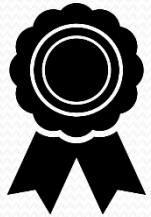
Após as Ouvidorias

- Atendimentos: 30 mil/ano
- Processos: 500/ano



2%

Papel do Ouvidor



Receber as reclamações dos consumidores, dar o tratamento adequado e decidir sobre a procedência da reclamação.



Propor medidas de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.



Elaborar o relatório semestral de ouvidoria

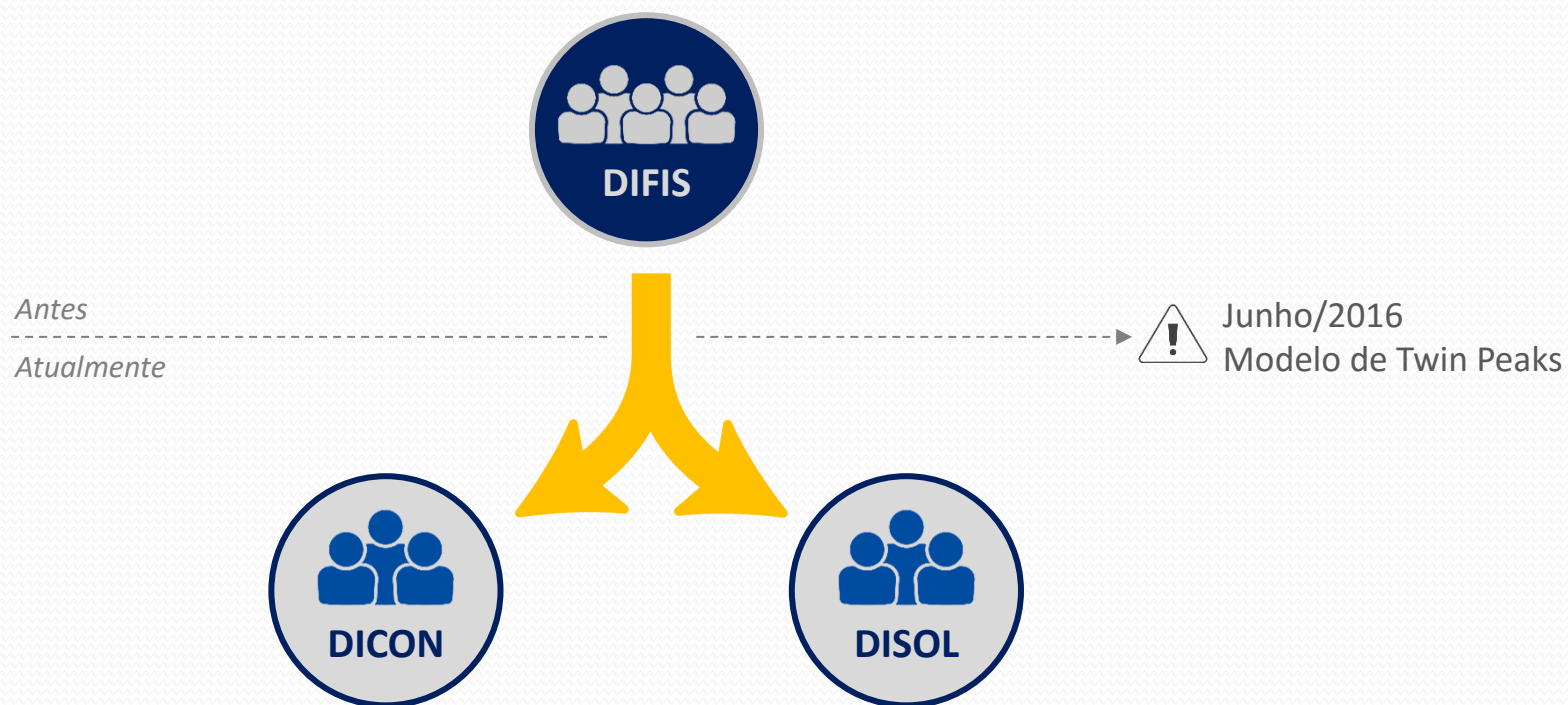
O Novo Modelo SUSEP

- O modelo de supervisão financeira Twin Peaks:

Caracteriza-se pela existência de duas entidades de supervisão autônomas e independentes entre si, ambas com poderes transversais sobre todos os setores do sistema financeiro.

- Objetivos:
 - Estabilidade financeira
 - Proteção ao consumidor

O Novo Modelo SUSEP



Conduta

- É a natureza comportamental da entidade:
 - Em relação aos órgãos reguladores → COMPLIANCE
 - Em relação a si mesma → GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Em relação à sociedade → CONSUMIDOR

A supervisão de conduta ocupa-se do cumprimento das normas chamadas de não prudenciais

Ex: PLD/CFT

Controles internos

Fraudes, etc.

Supervisão de Conduta

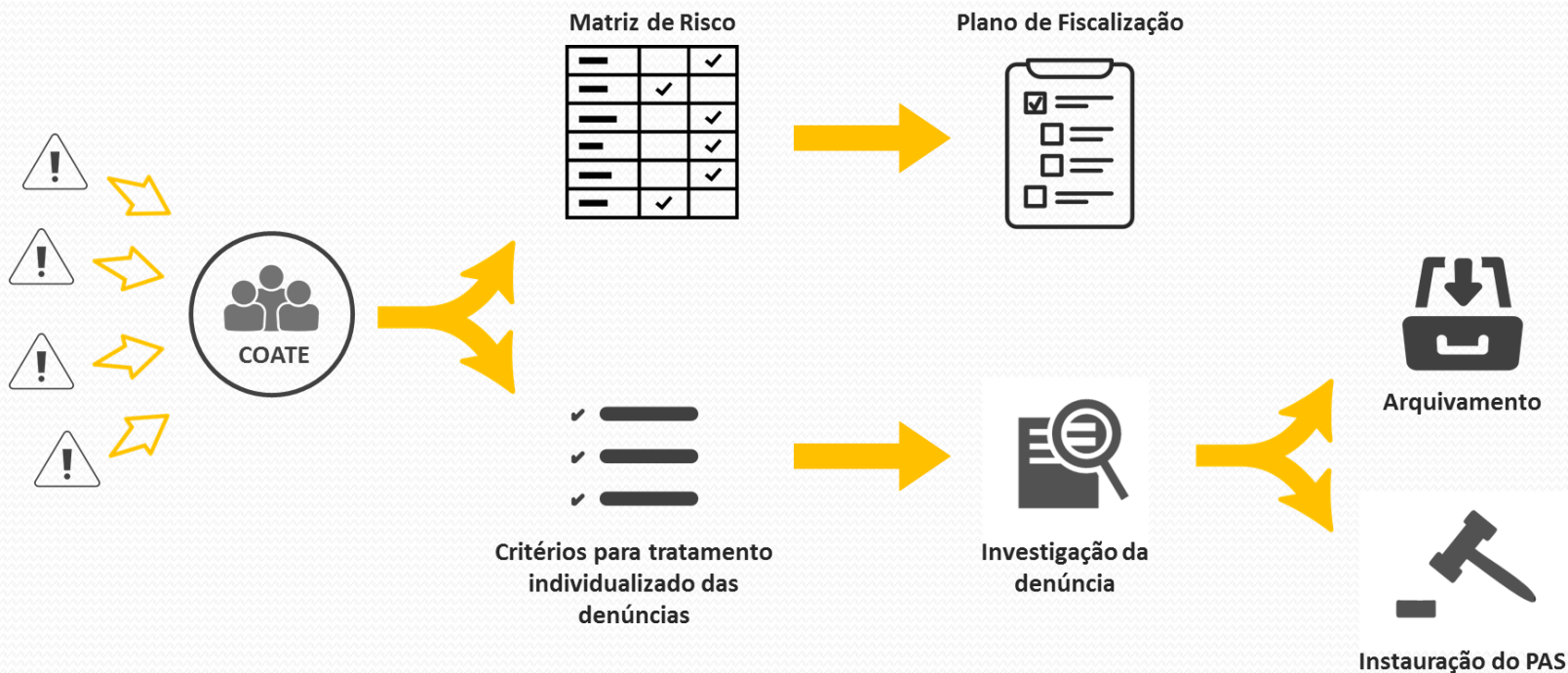
- **Qual é o desafio da supervisão de conduta?**
- **Avaliar os controles internos das supervisionadas e identificar os riscos mal administrados, que dão ou podem dar causa aos desvios de conduta.**

Indicadores de Conduta

- Reclamações
- Denúncias
- Compliance
- Governança corporativa
- Fiscalizações anteriores
- **Ouvidorias**

Tratamento de Denúncias

NOVO MODELO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS



Grandes Ações

- Criação da DICON (Diretoria de Supervisão de Conduta)
- Criação do Grupo de Ouvidores
- Estruturação da coleta de dados das ouvidorias
- Aproximação com as ouvidorias

MUITO OBRIGADA!

cidice.hasselmann@susep.gov.br