



CNseg

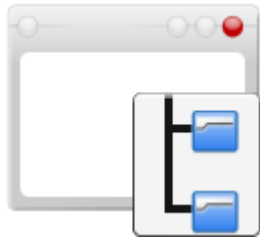
Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida,
Saúde Suplementar e Capitalização

Relatório de Atividades das Ouvidorias 2015

**6ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros
Silas Rivelle Jr. – Ouvidor da Seguros Unimed e Presidente da
Comissão de Ouvidoria da CNseg**

Relatório das Atividades das Ouvidorias 2015

SCD-Ouvidorias



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



Inclusão do segmento Saúde Suplementar

Possibilidade de cadastro de melhorias implantadas

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 2015

Participantes

33 empresas e grupos, representando, em 2015:

- 83% do valor arrecadado em Seguros Gerais
- 90% do valor arrecadado em Previdência Privada e Vida
- 90% do valor arrecadado em Capitalização
- 85% do valor arrecadado pelas associadas da FenaSaúde

Relatório das Atividades das Ouvidorias 2015

Segmentos	2015	% Participação
Seguros Gerais	52.438	48%
Saúde Suplementar	31.302	28%
Seguro de Pessoas	16.215	15%
Previdência Complementar Aberta	7.113	6%
Capitalização	3.613	3%
Total	110.681	

Relatório das Atividades das Ouvidorias 2015

Decisão do Ouvidor	% Participação
Procedentes	42%
Improcedentes	58%

Canal de entrada	% Participação
Direto	63%
Indireto	37%

Relatório das Atividades das Ouvidorias 2015

Motivos das demandas por ramo

- **Seguro de Automóvel** - Processo de Regulação do Sinistro - **22%**
- **Seguro de Garantia Estendida** - Tempo da reparação do produto - **71%**
- **Seguro Compreensivo Residencial** - Processo de Regulação do Sinistro - **19%**
- **Seguro de Vida** - Pagamento de Indenização (prazo e valor) - **24%**
- **Planos Individuais de Previdência Privada** - Pagamento de resgate - **20%**
- **Capitalização, modalidade Tradicional** - Problemas com Emissão - **20%**
- **Planos Médico Hospitalares Coletivos Empresariais** - Tempo/dificuldade no agendamento - **11%**
- **Planos Médico Hospitalares Individuais** - Tempo/dificuldade no agendamento - **11%**
- **Planos Médico Hospitalares Coletivos por Adesão** - Tempo da autorização - **15%**

Relatório das Atividades das Ouvidorias 2015

Melhorias Aceitas

19 melhorias cadastradas por 6 companhias

6 melhorias de processos

ajustes nas rotinas da empresa para aprimorar a experiência do consumidor e garantir a observância da regulação em consonância com o Código de Defesa do Consumidor

aprimoramento da comunicação dos canais de relacionamento com o consumidor,

13 melhorias de produtos

visualizar o impacto gerado no elo final da cadeia de valor do seguro para o consumidor

abordagem para a venda, materiais promocionais e nos documentos contratuais

Atividades das Ouvidorias 2015

Evolução do Atendimento ao Consumidor com a Implantação das Ouvidorias no Segmento

Saúde Suplementar - Planos e Seguros Saúde

Fonte: ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

REA – Ouvidorias – Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias

2014 = 800.235 demandas recebidas por 804 Ouvidorias = 1,17% de 68.119.998

Clientes

As Ouvidorias receberam aprox. 2,4 vezes a mais que a ANS

ANS = 328.935

2015 = 508.141 demandas recebidas por 744 Ouvidorias = 0,76% de 66.704.739

Clientes

As Ouvidorias receberam aprox. 1,5 vezes a mais que a ANS

ANS = 366.673

Obrigado!