



A experiência do consumidor

Silas Rivelle Jr.
Presidente da Comissão de
Ouvidoria da CNseg (COV)

26 de abril de 2021

A Comissão de Ouvidoria (COV) e o Relatório de Ouvidorias

- COV composta por **46** membros efetivos que representam **122** empresas e grupos seguradores que correspondem a **95,3%¹** da arrecadação total de prêmios das empresas associadas às Federações (Seguros, Pessoas, Capitalização e Saúde)
- Elabora relatório anual, publicado no site da CNseg, que aponta o **diagnóstico das demandas do consumidor** de seguros e demonstra a **efetividade das ouvidorias** na solução dos problemas do segurado
- Cerca de **150 mil¹** demandas de Ouvidoria atendidas e **250¹** melhorias registradas em processos, produtos, tecnologia, documentação, materiais e outros
- **97%¹** de todas as demandas que passam pelas Ouvidorias são finalizadas sem repercussão em outras instâncias (Susep, Procon ou Judiciário)



¹ Dados referentes à 2019.

Os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Objetivos:

- ✓ Disseminar a Educação em Seguros
- ✓ Estimular o diálogo e os meios não litigiosos de solução de demandas dos consumidores
- ✓ Contribuir para a solução rápida e eficaz das demandas dos consumidores de seguros
- ✓ Criar um ambiente de harmonia e parceria, e estabelecer uma rede de relacionamento entre as empresas e as entidades de proteção do consumidor
- ✓ Aprimorar as práticas de relacionamento com o consumidor de seguros
- ✓ Abertura de canal direto dos Procons com as seguradoras

Os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Metodologia:

- 1. Seleção dos temas mais recorrentes nos Procons da região**
- 2. Preparação das apresentações**
 - Conceito e características do Produto
 - Base normativa e regulação aplicável
 - Problemas e soluções
- 3. Realização do Colóquio**
 - 1º dia: Painéis Seguradoras
 - 2º dia: Painéis dos Procons
- 4. Reuniões devolutivas**
 - Apresentação do monitoramento das demandas dos consumidores
 - Resultados e melhorias implementadas

Os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Principais entregas:

1. Queda no número de demandas no Procon/PE

- Redução de **15%** entre 2016 e 2017
- Redução de **20%** entre o 3º e 4º trimestre de 2017 (antes e após a reunião de setembro)
- Redução de **7%** entre 4º trimestre de 2017 e 1º trimestre de 2018

2. Questionário de Avaliação da Venda de Seguros no Varejo desenvolvido pelo Procon/PE com sugestões do mercado de seguros para **avaliar o momento de venda e pós-venda**, aplicado pelos Procons de Pernambuco e Paraíba com os após as audiências

3. Sugestões para a venda do seguro nas redes varejistas:

- Revisitar os contratos,
- Elaboração de documento com informações fundamentais,
- Treinamento dos vendedores,
- Monitoramento das demandas,
- Abertura de canal de atendimento dentro da loja

Os Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Principais entregas:

Fórum dos Procons Mineiros

Carta de Minas Gerais

Assinada por **9** seguradoras, **8** organizações varejistas e tendo a CNseg, FenSeg e o IDV como anuentes.

Compromissos com as áreas de RH, *Compliance* e Ouvidorias das empresas para reforçar:

- Monitoramento da venda de seguros no varejo e demandas dos consumidores relacionadas à venda;
- Treinamento da força de vendas;
- Implantação de melhorias físicas nas lojas; e
- Simplificação do contrato de seguros.

Procons São Paulo

Após o 6º Colóquio, foi formado um Grupo de Trabalho na FenSeg, com membros das seguradoras mais representativas do mercado de **Seguro de Roubo e Furto de Celular**, para desenvolver um novo bilhete que:

- Seja o único documento entregue na venda e que contenha todas as informações sobre o seguro;
- Evidencie e exemplifique o que está coberto e o que não está coberto; e
- Seja mais simples e claro para o consumidor.

A experiência do consumidor

Obrigado

Silas Rivelle Jr.

Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg (COV)

