

## Reclamações no setor de seguros

Cada vez mais o consumidor se preocupa em ser bem atendido, sendo essa uma tendência importante. Instituído em 1990, o Código de Defesa do Consumidor é um exemplo. Um texto interessante lançado neste ano foi o estudo "Boletim das reclamações do setor de seguros: uma análise dos dados do **Consumidor.gov.br** 2015-2016", da CNseg.

O site, que é analisado pela entidade representativa das seguradoras, é um serviço visando a solução de conflitos de consumo, sendo monitorado pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça. O objetivo é abarcar vários tipos de produtos e serviços, inclusive o de seguros. O estudo da CNseg analisa somente os resultados desse segmento.

A seguir, algumas conclusões obtidas:

- As 43 empresas associadas às Federações da CNseg representam 12% do total de companhias cadastradas na plataforma (353 em 2016), mas suas reclamações correspondem a apenas 1% do total recebido pelo site em 2016;
- A adesão por parte das empresas de seguro, previdência privada, saúde suplementar e capitalização vem aumentando nesse empreendimento, desde a sua criação, em julho de 2014, quando eram 32 empresas signatárias. Hoje, são 43 empresas aderentes, que representam, aproximadamente, 65% da arrecadação de prêmio do mercado de seguros em 2016;
- Os segmentos mais reclamados são saúde e automóvel, que compreendem a maior parcela de segurados;
- Em 2016, a média final da nota do consumidor para o setor de seguros foi de 2,5 pontos em uma escala de satisfação que varia de 1 a 5, sendo 5 muito satisfeito.

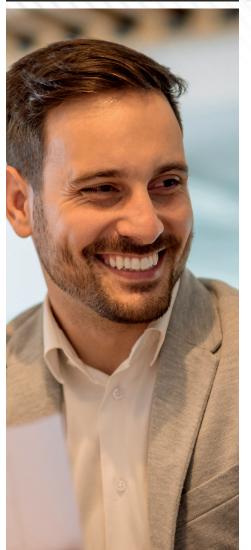
Nessa linha de registros de reclamações no setor de seguros, não podemos deixar de mencionar o tradicional Disque Sincor, do Sincor-SP. Ele é responsável por atender os corretores de seguros associados em diversos aspectos - consultas técnicas, orientações sobre liquidação de sinistros, atraso na emissão de apólices, recusa de propostas, entre outros, fazendo sempre a intermediação junto às seguradoras. Uma iniciativa também importante.

Esta coluna é elaborada pelo consultor de economia do Sincor-SP, Francisco Galiza



na sua carreira





## Aplicando metodologias inovadoras para você ir aonde quiser!

A Pós-Graduação em Gestão Comercial do Seguro é ideal para quem procura uma visão global do processo de comercialização, em todas as suas etapas.

É um curso diferenciado que irá incrementar suas habilidades, otimizar seus processos e potencializar os seus resultados e da sua equipe.



Mais informações São Paulo: (11) 2739-1029 / 1059 Demais Unidades: (21) 3380-1531 / 1091 posgraduacao@funenseg.org.br www.funenseg.org.br