

# **Análise Econômica do Disque Sincor - 2° Semestre/2006**

*Francisco Galiza*

www.ratingdeseguros.com.br

Maio/2007

## **1) Introdução**

Um dos canais de queixas mais conhecidos do mercado de seguros brasileiro é o proporcionado pelo Disque Sincor. A idéia é que o corretor de seguros encaminhe oficialmente a sua reclamação ao Sindicato dos Corretores de Seguros de São Paulo (Sincor-SP), que, a partir daí, abre um processo, e o discute depois junto com a seguradora, recebendo um retorno ao final.

Em função disso, o objetivo desta análise é avaliar os resultados deste serviço no 2° semestre de 2006. Esta defasagem de tempo é necessária, visto que, no levantamento, é mensurado se houve ou não sucesso na mediação, resposta que só pode ser obtida alguns meses após o registro da própria reclamação.

A seguir, os critérios usados na análise.

- Queixas

Por motivos didáticos, as queixas foram agrupadas em 9 tipos diferentes, como indica a tabela 1.

### **Tabela 1 – Queixas mais Comuns do Disque Sincor**

<b>Queixas mais Comuns</b>
Recusa de Indenização
Atraso de Indenização
Devolução da Proposta
Indenização a menor
Emissão (morosidade, erro, etc)
Prêmio (valor a maior, cobrança indevida, etc)
Comissão (atraso, estorno, etc)
Bônus (confirmação, valor indevido, etc)
Demais (cancelamento e reabilitação apólice, serviços, etc)

Do total, três se referem à indenização (recusa, atraso ou valor a menor). Como esta queixa é bastante relevante, ela foi a mais detalhada. Uma reclamação seguinte se refere ao fato de a proposta ser devolvida fora do prazo legal, deixando o segurado sem cobertura. Uma outra divisão se refere à emissão (pelo atraso ou pelo erro de processamento). Uma quinta queixa ocorre quando da necessidade de haver devolução ou alteração no valor do prêmio (também sobretudo por atraso). Um outro questionamento muito comum se refere ao pagamento da comissão (em geral, por ausência, atraso, ou erro de valor). Um problema também existente é o que se refere ao registro de bônus (somente no ramo automóvel). Por fim, a última situação é o agrupamento das outras queixas menos citadas. Por exemplo, um serviço mal feito em algum reparo, etc.

- Ramos

Uma outra divisão usada se refere à qualificação da queixa segundo o tipo de ramo. Neste caso, há 6 tipos, como indica a tabela 2. Aqui, a divisão é auto-explicativa.

**Tabela 2 – Tipos de Ramos**

<b>Divisão dos Ramos</b>
Automóvel
Vida e Previdência
Saúde
Residencial
Empresarial
Diversos

## **2) Resultados**

### **a) Quantidade de Queixa**

Alguns tipos de queixas foram mais comuns. Na tabela 3, a quantidade e a composição.

**Tabela 3 – Queixas - Tipos - 2° semestre/2006**

<b>Queixas</b>	<b>Queixas</b>	
	<b>Valor</b>	<b>%</b>
Recusa de Indenização	89	39,9%
Atraso de Indenização	44	19,7%
Devolução da Proposta	24	10,8%
Indenização a menor	17	7,6%
Emissão	15	6,7%
Prêmio	9	4,0%
Comissão	9	4,0%
Bônus	7	3,1%
Demais	9	4,0%
<b>Total</b>	<b>223<sup>1</sup></b>	<b>100,0%</b>

Em relação aos dados, os seguintes pontos podem ser destacados.

- No 2° semestre de 2006, houve o registro de 223 queixas. A maior queixa se referiu à recusa do pagamento de indenização, que representou quase 40% do total. No mesmo período em 2005, este número foi de 276.
- Do total de 223 queixas, 112 conseguiram ser resolvidas e revertidas (50% do total).
- Este percentual de reversão, entretanto, não é uniforme, pois depende do tipo de queixa. Em geral, os mais difíceis se referem à recusa no pagamento da indenização.

---

<sup>1</sup> Por ser fato atípico, deste valor, não estão consideradas as 21 queixas relativas ao ramo vida, no que se refere ao novo enquadramento das carteiras de vida em grupo, conforme as determinações das circulares da Susep ocorridas durante este período. Caso considerássemos estes números, o montante subiria para 244 queixas.

### b) Queixas por Ramos

A análise pode ser feita também segundo o tipo de ramo, conforme a tabela 4.

**Tabela 4 – Queixas - Ramos - 2º semestre/2006**

Queixas	Queixas	
	Valor	%
Automóvel	168	75,3%
Empresarial	29	13,0%
Vida	17	7,6%
Saúde	5	2,2%
Residencial	1	0,4%
Diversos	3	1,3%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,0%</b>

A partir dos dados, os seguintes comentários são feitos:

- No 2º semestre de 2006, 75% das queixas foram relativas ao ramo automóvel. A maior presença do ramo automóvel era esperada. Esta proporção tem se repetido ao longo do tempo.
- Em seguida, o ramo empresarial, com 13% do total.
- Conforme já comentado, foi retirado da amostra de seguro de vida o montante relativo às queixas ao novo enquadramento desta carteira, conforme determinação da Susep.

### **3) Comentários Finais**

De um modo geral, em nossa interpretação, os resultados apresentados pelo Disque Sincor são positivos para o corretor de seguros pelos seguintes motivos:

- Pelo volume de reversões obtidas. Ou seja, mesmo nas taxas de sucesso mais baixas, saber que quase a metade das decisões das seguradoras consegue ser revertida, após a mediação das operações, é uma notícia excelente.
- A receptividade das companhias seguradoras tem sido positiva. Além disso, as companhias podem aprimorar o retorno dos seus serviços prestando, antecipando assim a existência de problemas futuros.
- Este mecanismo tem a capacidade de ser um processo auto-alimentativo. Ou seja, a medida que ocorre a divulgação desta estrutura, isto propiciará um estímulo para que outros corretores de seguros, ainda não familiarizados com este serviço, possam vir a utilizá-lo com muito mais intensidade. Este aumento de escala é fundamental para o pleno sucesso deste empreendimento.