

Análise Econômica do Disque Sincor – Dados de 2007

Francisco Galiza

www.ratingdeseguros.com.br

Junho/2008

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 com a seguradora, recebendo um retorno ao final.

Em função disso, o objetivo desta análise é avaliar os resultados deste serviço no ano de 2007. 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 resultados obtidos na análise.

2) Resultados

a) Quantidade de Queixa

Alguns tipos de queixas foram mais comuns. Na tabela 1, a quantidade e a composição.

Tabela 1 – Queixas - Tipos - 2007

Queixas	Valor	%
Declínio Indenização	102	37,5%
Indenização Morosa	40	14,7%
Problema Apólice *	28	10,3%
Devolução Proposta	25	9,2%
Indenização Menor	21	7,7%
Reparos Autorizados	16	5,9%
Devolução Prêmio	12	4,4%
Cobrança Prêmio	12	4,4%
Comissão Pendente	8	2,9%
Problema Bônus	6	2,2%
Estorno Comissão	2	0,7%
Total	272	100,0%

* Cancelamento, Morosidade, Reabilitação.

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

- Em 2007, houve o registro de 272 queixas. A maior delas se referiu à recusa do pagamento de indenização, que representou 37,5% do total. Em seguida, atraso na liquidação (14,7%) e algum problema registrado na apólice (10,3%).
- Do total de 272 queixas, 159 conseguiram ser resolvidas com sucesso (58,5% 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. Já em outros casos, a taxa de sucesso é bastante alta. Por exemplo, devolução de proposta (80,0%) e problemas com a apólice (92,9%).

b) Queixas por Ramos

A análise dos dados também pode ser feita segundo o tipo de ramo, conforme a tabela 2.

Tabela 2 – Queixas - Ramos - 2007

Queixas	Valor	%
Automóvel	208	76,5%
Vida	25	9,2%
Empresarial	19	7,0%
Saúde	7	2,6%
Demais	13	4,8%
Total	272	100,0%

A partir dos dados, os seguintes comentários são feitos:

- Em 2007, 76,5% das queixas foram relativas ao ramo automóvel, o que já era esperado. Afinal, este é o ramo mais operado pelo corretor de seguros independente, principal usuário do serviço.
- Em seguida, o ramo vida, com 9,2% do total e, depois, o ramo empresarial, com 7,0%.

c) Queixas por Seguradoras

Uma outra comparação interessante é determinar as queixas por cada seguradora, conforme a tabela 3.

Tabela 3 – Queixas - Seguradoras - 2007

Seguradoras	Total	%
Bradesco	65	23,9%
Mapfre	33	12,1%
Sul América	33	12,1%
Porto Seguro*	29	10,7%
Tokio Marine	18	6,6%
Allianz	15	5,5%
Unibanco-AIG	14	5,1%
Itaú	13	4,8%
Marítima	6	2,2%
Sulina	6	2,2%
MetLife	5	1,8%
Generali	5	1,8%
Chubb	4	1,5%
HDI	4	1,5%
Minas Brasil	4	1,5%
Vida Seguradora	4	1,5%
Demais	14	5,1%
Total	272	100,0%

* Inclui seguradora Azul.

As seguradoras com maior quantidade de queixas são as que têm também um maior faturamento no setor, o que era esperado.

Um outro exercício interessante é avaliar a participação do volume de queixas no total negociado pelo segmento.

Inicialmente, na tabela 4, a quantidade de sinistros estimados no Estado de São Paulo, nos casos mais prováveis de serem levados ao Disque Sincor (Incêndio, Roubo e Colisão).

Tabela 4 – Quantidade de Sinistros – Automóvel - Estado de São Paulo - 1º Semestre/2007

Tipo	Quantidade	Indenização Média
Incêndio e Roubo	31.630	R\$ 21.280
Colisão	111.123	R\$ 5.280
Total	142.753	-

Fonte: Susep

Pelas estatísticas da Susep, no 1º semestre de 2007 (o dado mais atualizado), houve quase 143 mil sinistros em automóveis. Estimando estes números para o ano inteiro, chegamos a aproximadamente 290 mil.

Na tabela 5, os novos números.

Tabela 5 – Estimativa Relativa da Quantidade de Queixas – 2007

	Total
Problemas com Indenização (somente Automóvel) (Incêndio, Roubo e Colisão)	123 casos
Quantidade de Sinistros em Automóveis em São Paulo (estimado)	290.000
Valor Relativo	0,04%

Observamos que, em média, apenas 0,04% dos sinistros chegam ao Sincor-SP em forma de reclamação, o que é um indicador de excelência do setor.

3) Comentários Finais

De um modo geral, 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, no total, mais da metade das decisões das seguradoras consegue ser revertida, após a mediação das operações, é uma notícia excelente.
- A receptividade das companhias seguradoras tem sido favorável neste empreendimento. Além disso, as companhias podem aprimorar o retorno dos seus serviços prestados, antecipando assim a existência de problemas futuros.
- Um outro ponto louvável para o setor como um todo é a baixa quantidade de reclamação em sinistros, quando calculamos em relação ao volume de operações. No total, estimamos que, no Estado de São Paulo, apenas 0,04% dos sinistros de automóvel chega ao Disque Sincor em forma de reclamação.