

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

AMOSTRA COMPOSTA PELO ENVIO DAS SEGUINTE EMPRESAS

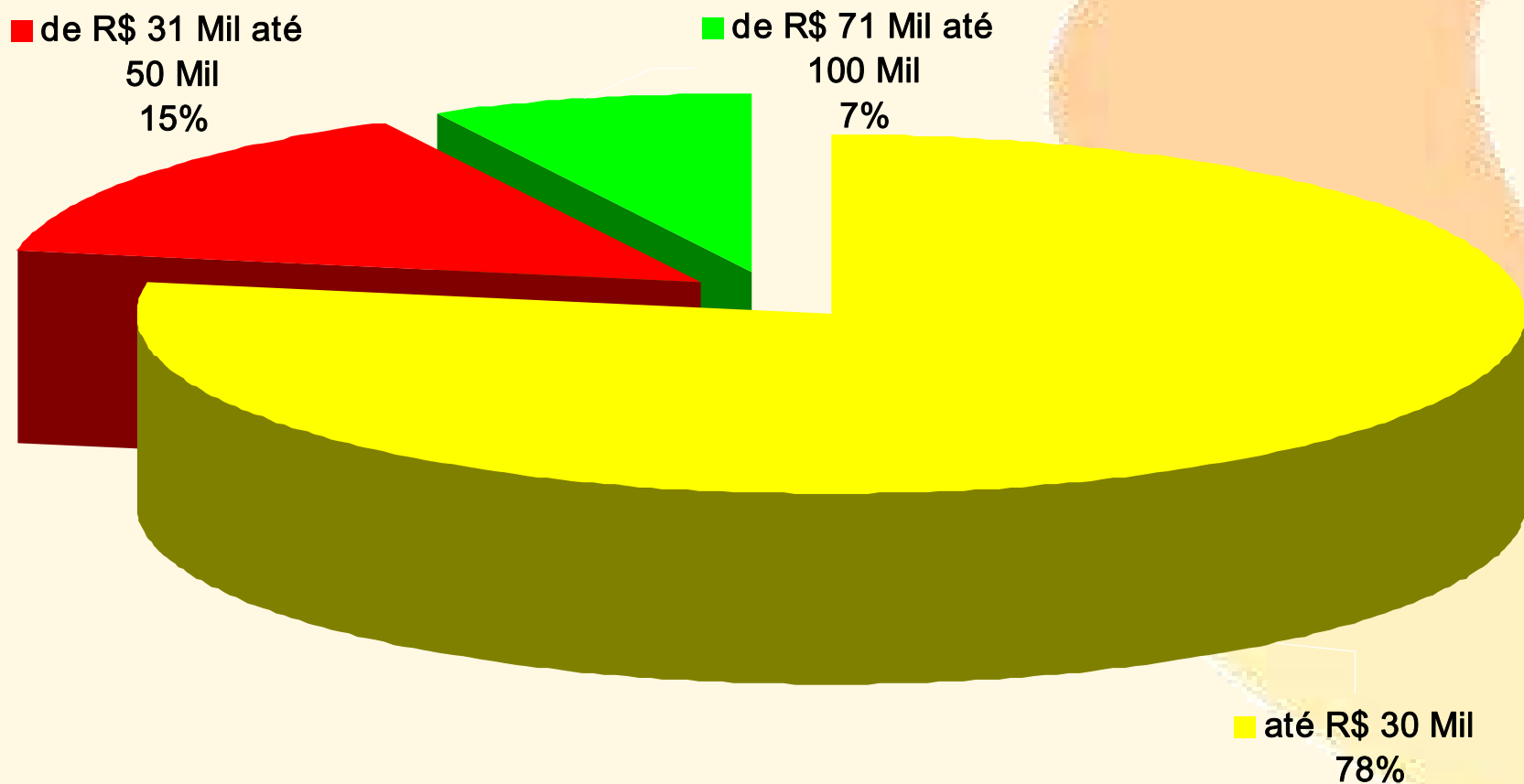
- ALFA SEGUROS
- ALLIANZ
- AZUL SEGUROS
- BRADESCO SEGUROS
- BRASILCAP
- BRASILPREV
- CAIXA SEGUROS
- CAPEMISA // CONAPP
- GENERALI DO BRASIL
- HSBC SEGUROS
- ICATU HARTFORD
- ITAÚ SEGUROS
- LIBERTY SEGUROS
- LIDERANÇA / PANAMERICANA
- MAPFRE
- MARÍTIMA SEGUROS
- MINAS-BRASIL
- PORTO SEGURO
- RSA
- SANTANDER SEGUROS
- SEGURADORA LÍDER
- SUL AMÉRICA
- SULACAP
- TOKIO MARINE BRASIL
- TOKIO MARINE SEGURADORA
- UNIBANCO
- UNIMED
- VIRGÍNIA SURETY

TOTALIZANDO 28 EMPRESAS

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

ALÇADAS PRATICADAS



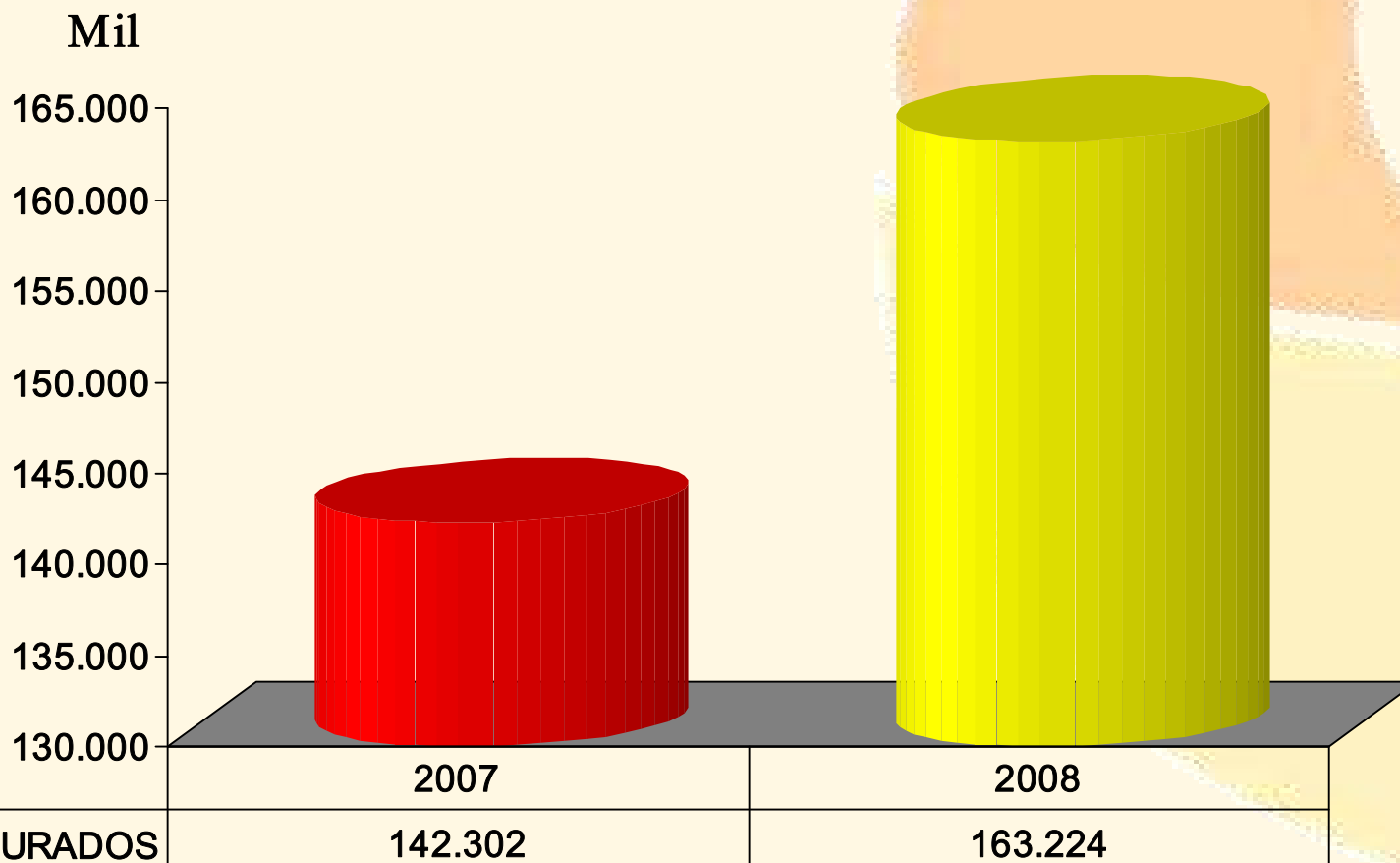
Não Houve Alterações nas Alçadas

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

NÚMERO DE ITENS OU SEGURADOS

Aumento de 14,70%

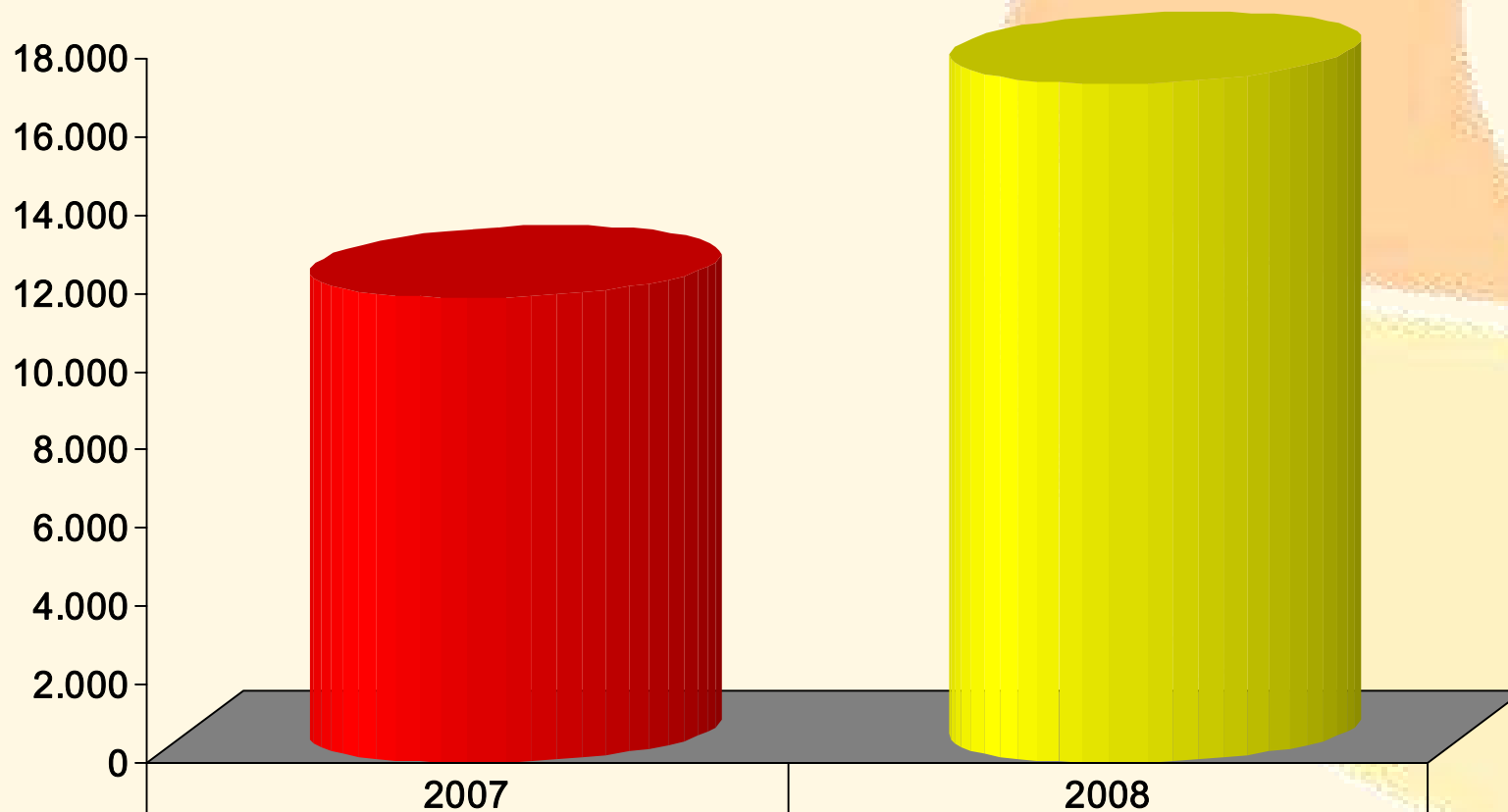


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

Aumento de 46,18%



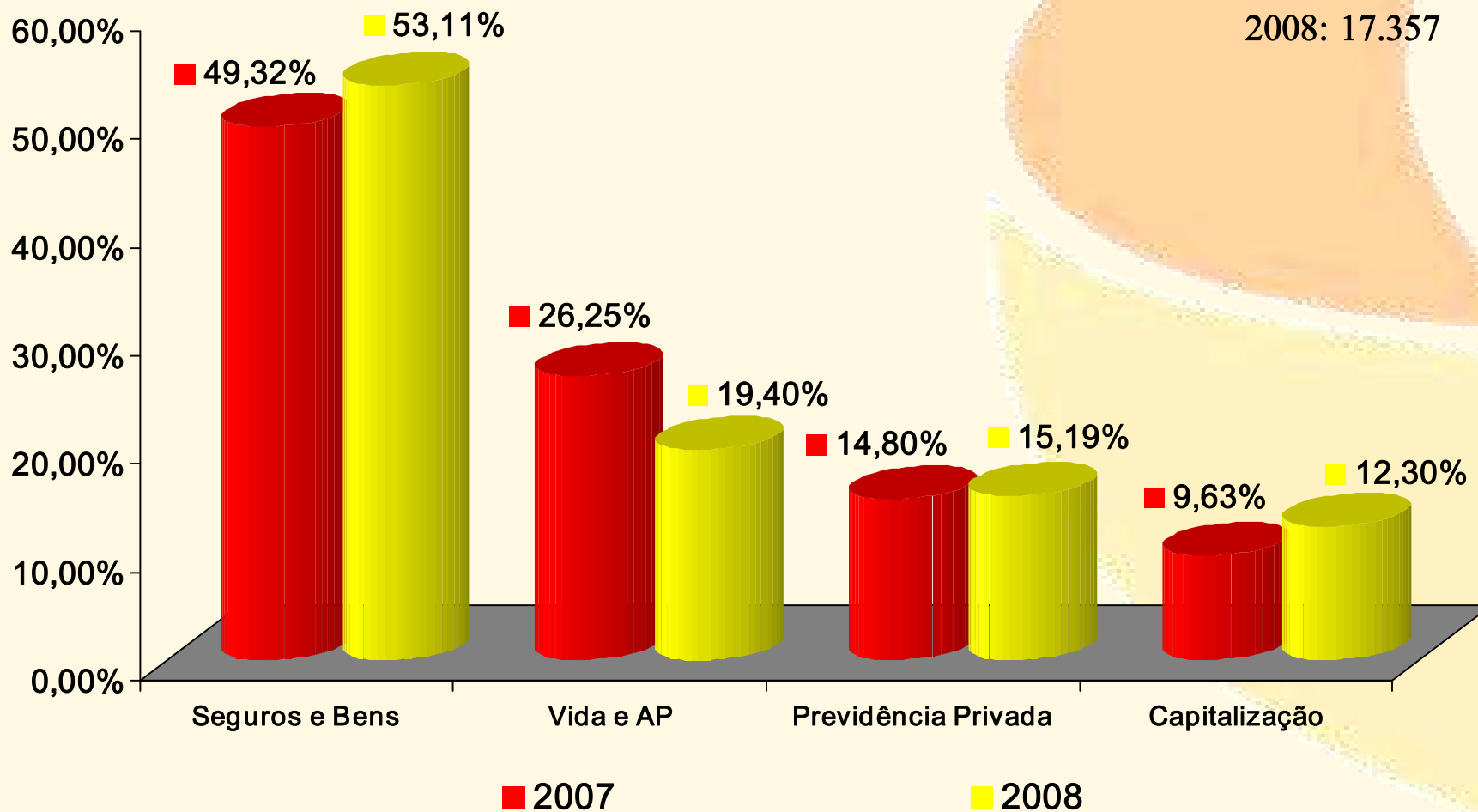
RECLAMAÇÕES	11.874	17.357
-------------	--------	--------

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357

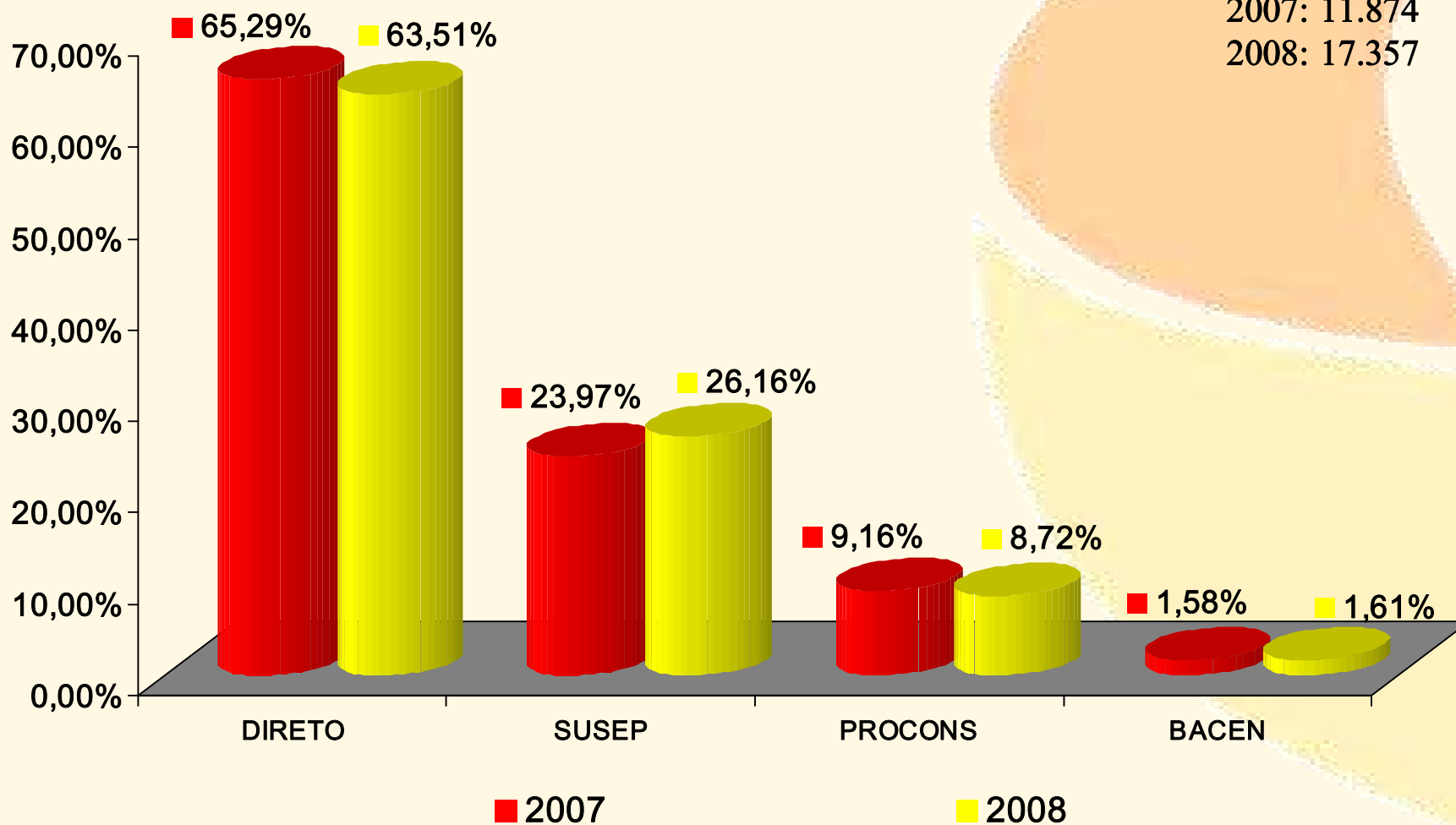


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

ORIGEM DAS RECLAMAÇÕES

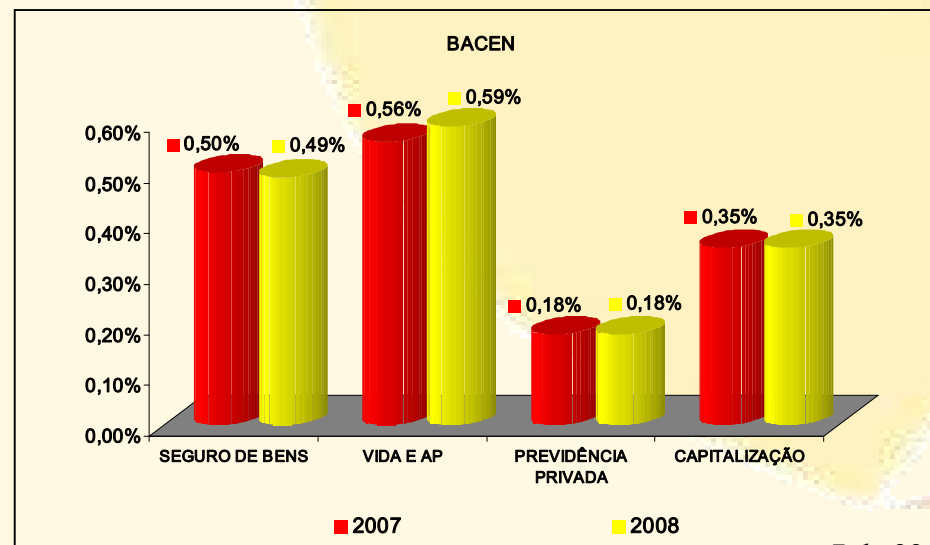
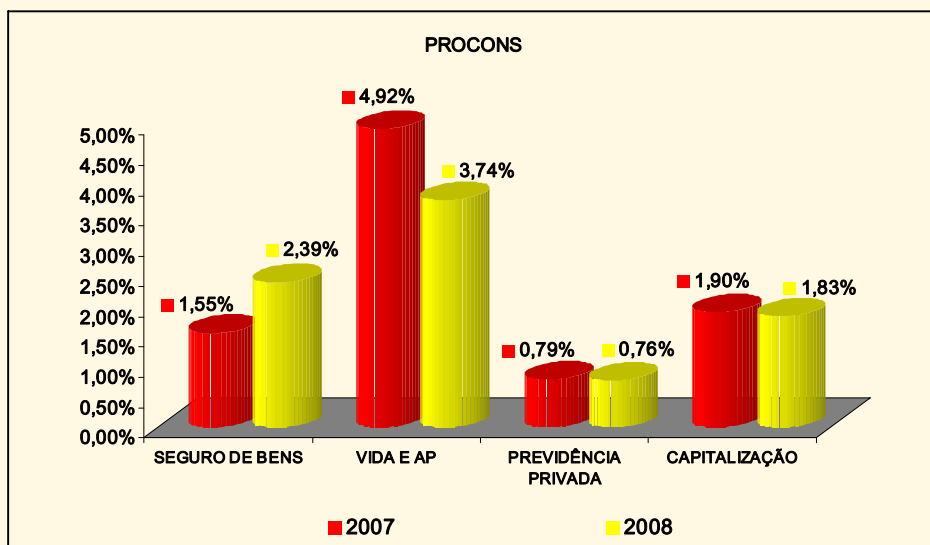
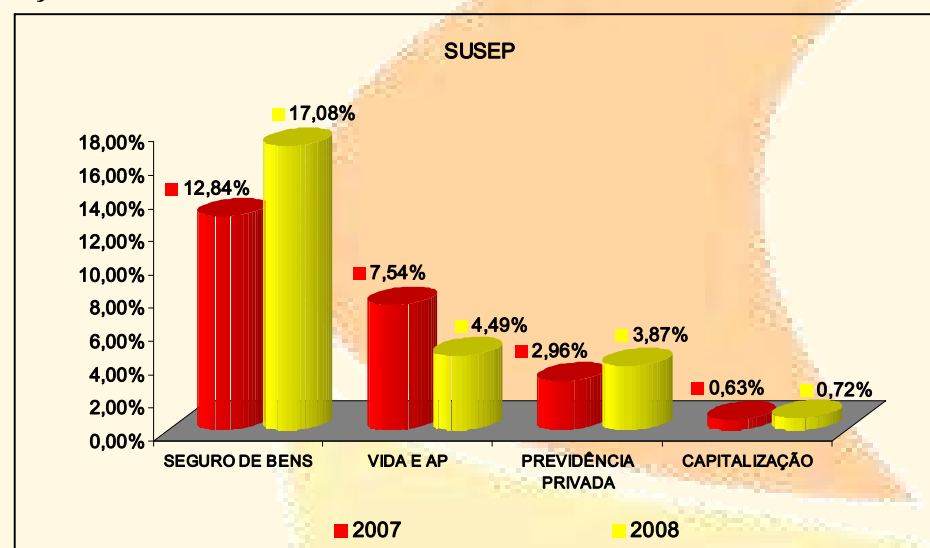
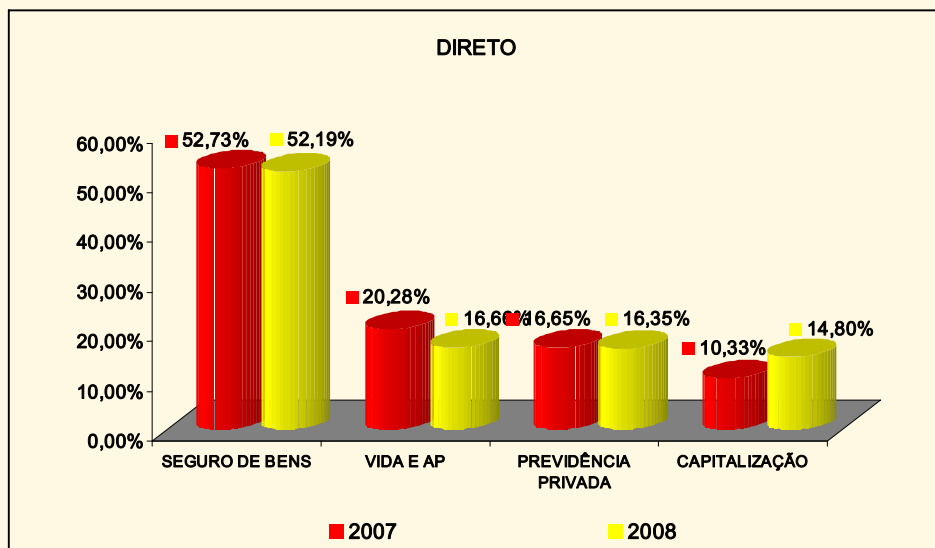
Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357



DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

ORIGEM DAS RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO

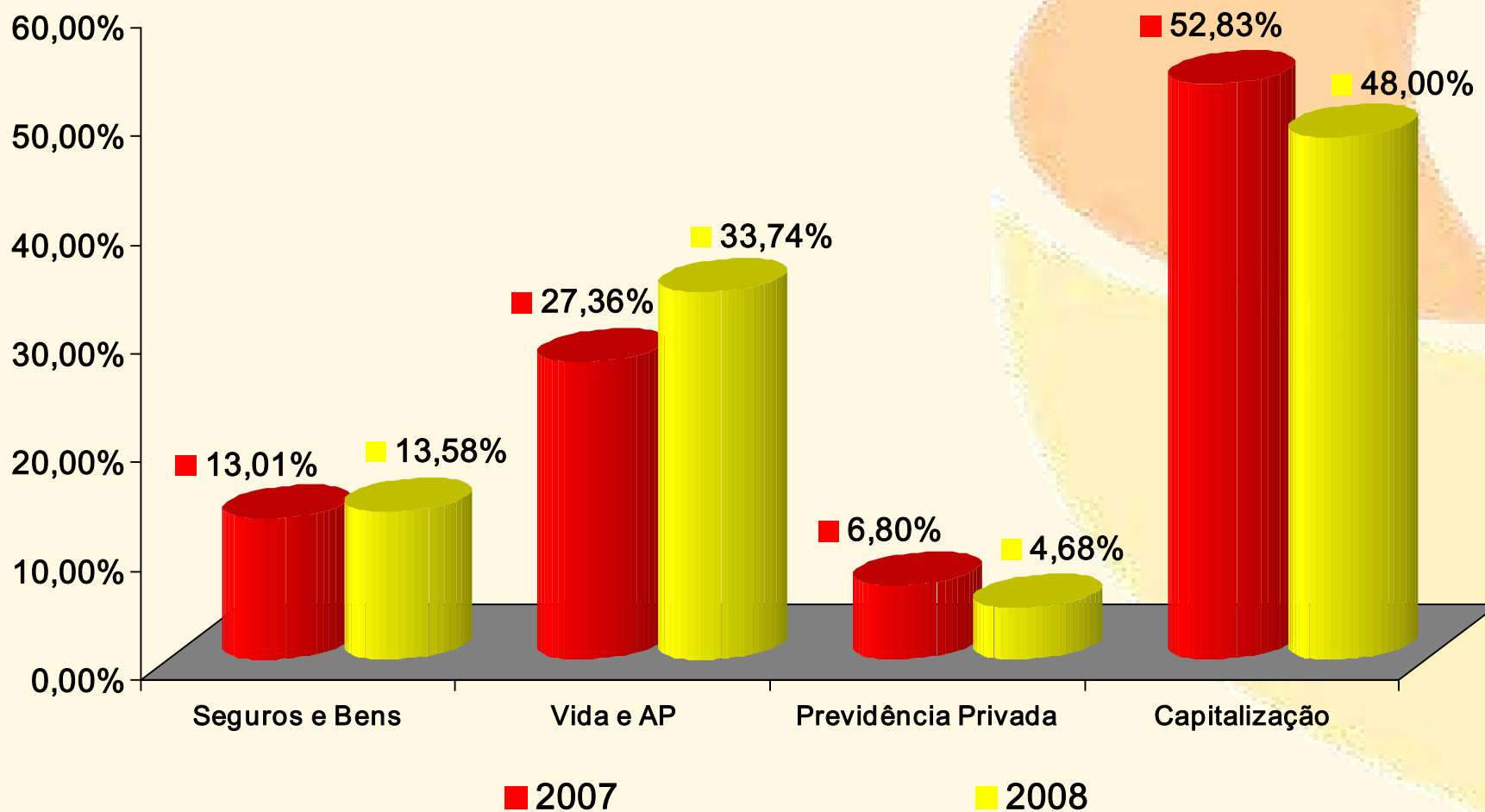


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

ITENS POR SEGMENTO

Itens ou Segurados
2007: 142.302.434
2008: 163.223.656

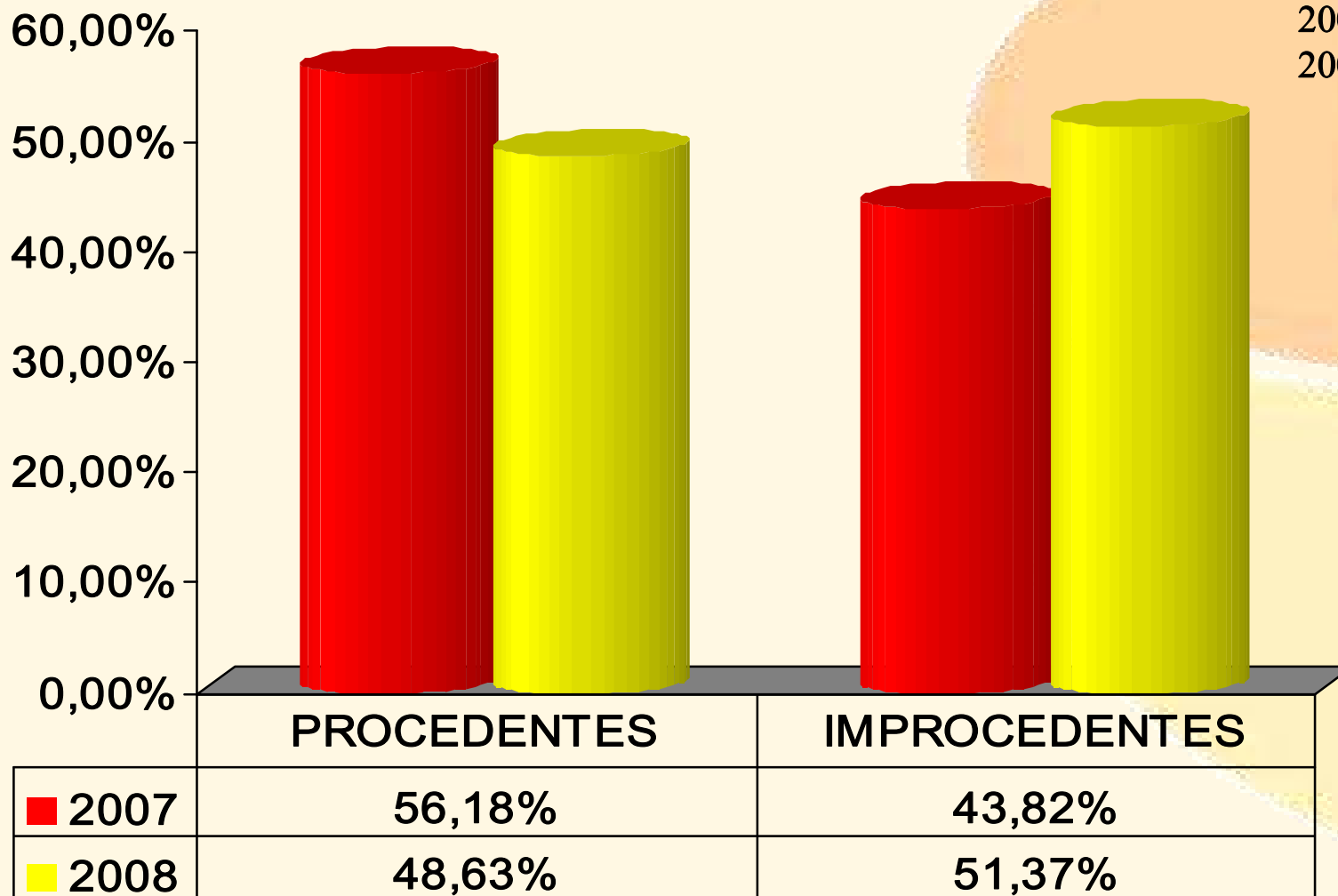


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

RECLAMAÇÕES PROCEDENTES E IMPROCEDENTES

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357

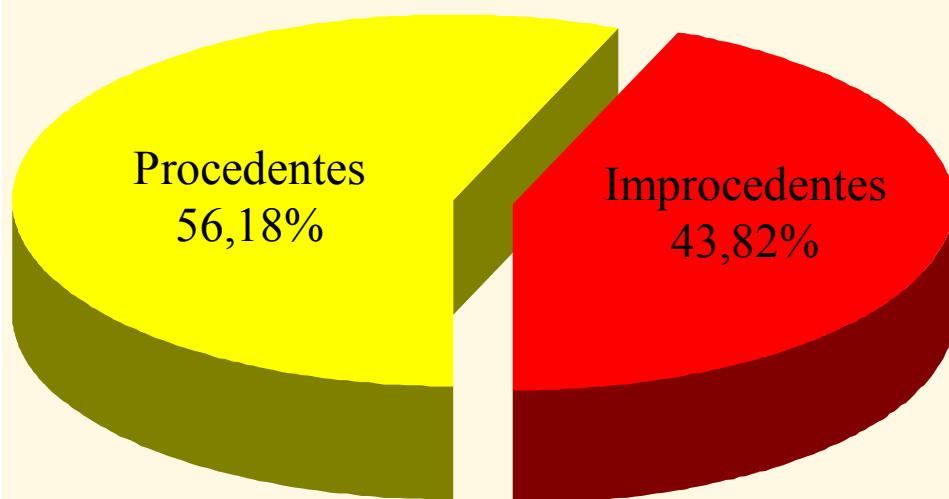


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

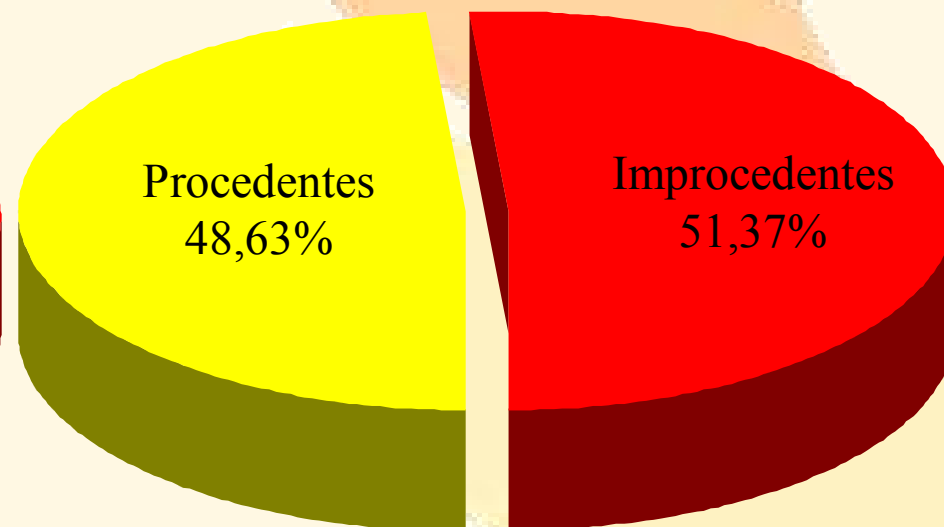
RECLAMAÇÕES PROCEDENTES E IMPROCEDENTES

2007



Reclamações
11.874

2008

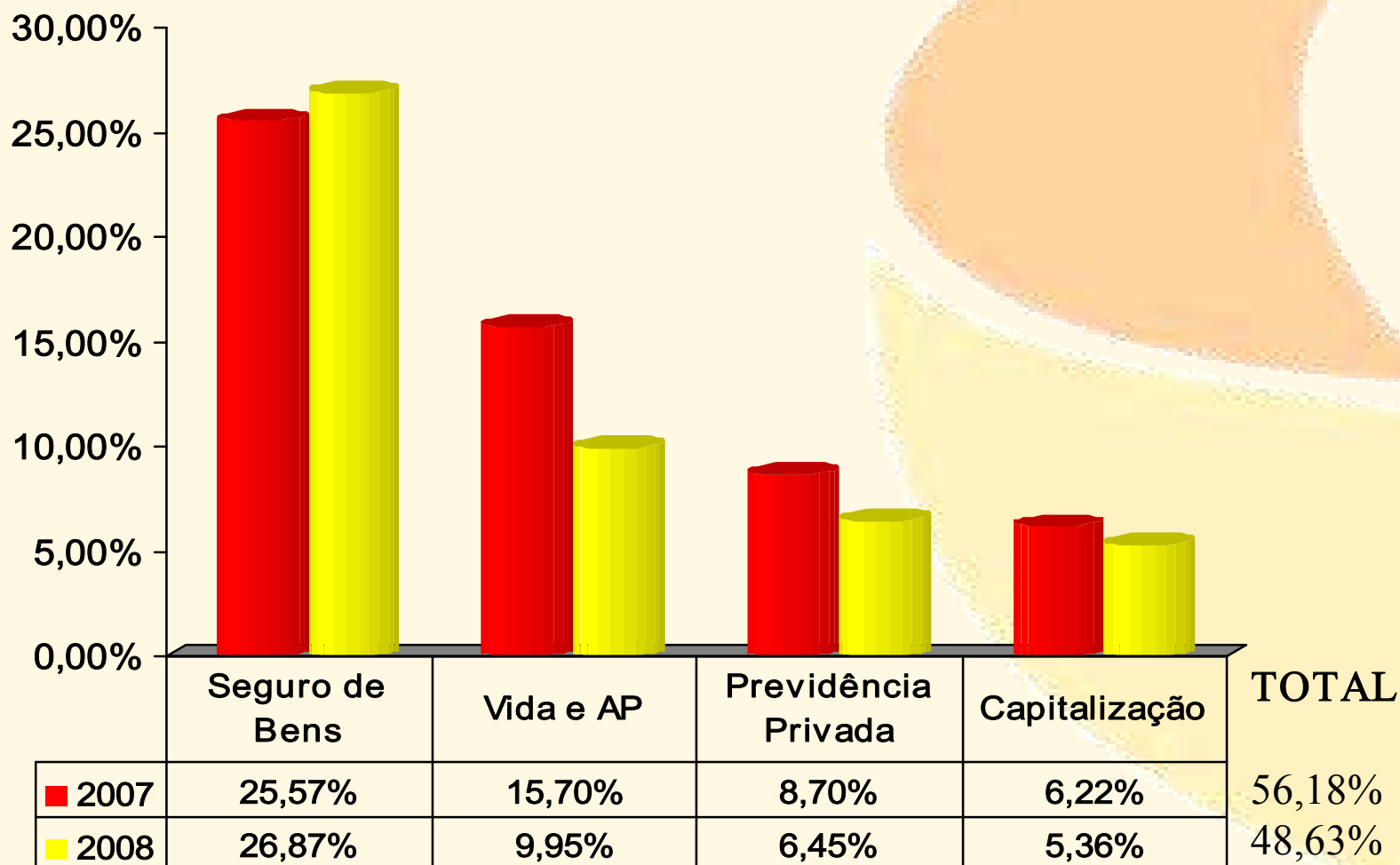


Reclamações
17.357

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

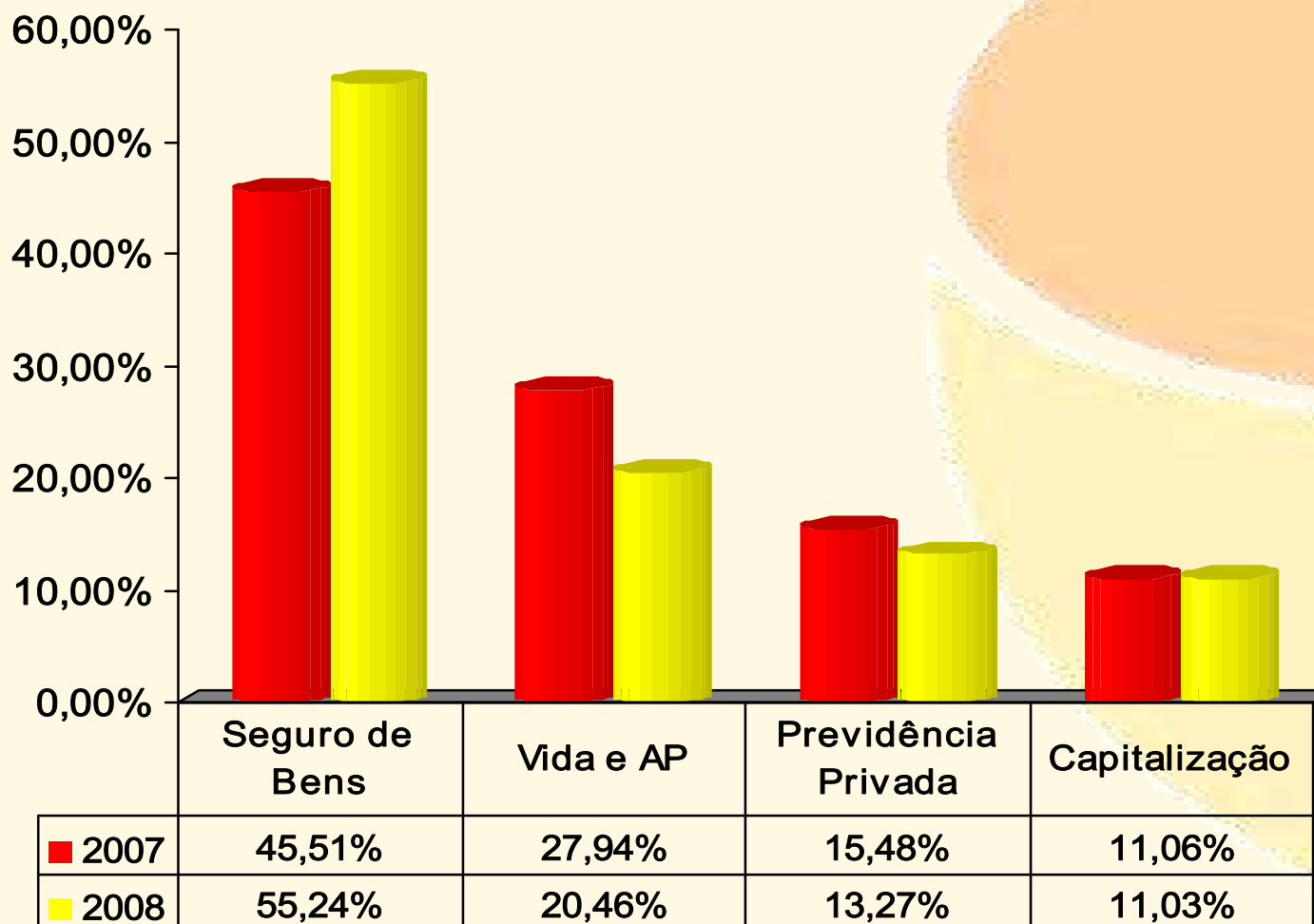
RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR SEGMENTO EM RELAÇÃO AO TOTAL



DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

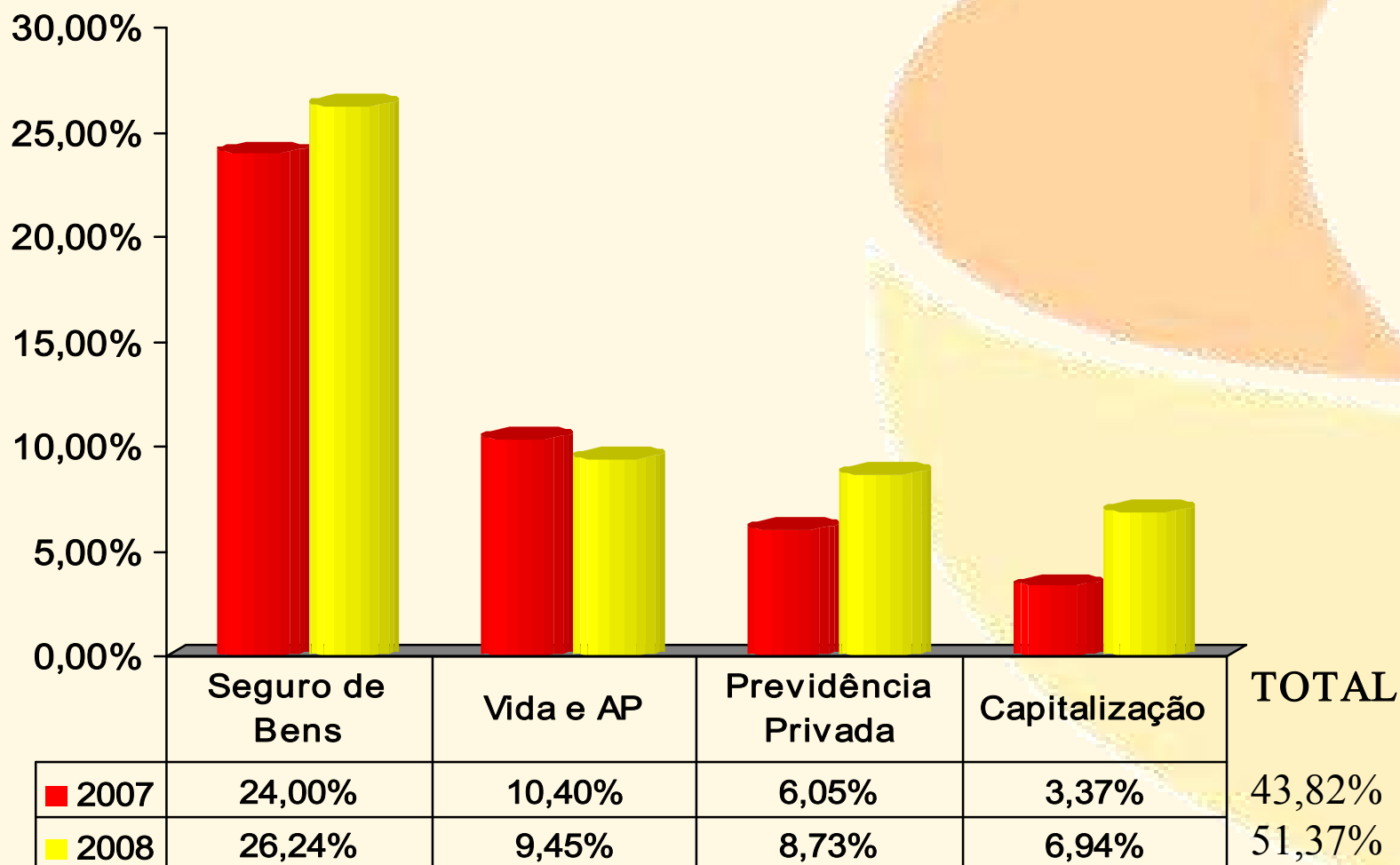
RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR SEGMENTO



DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

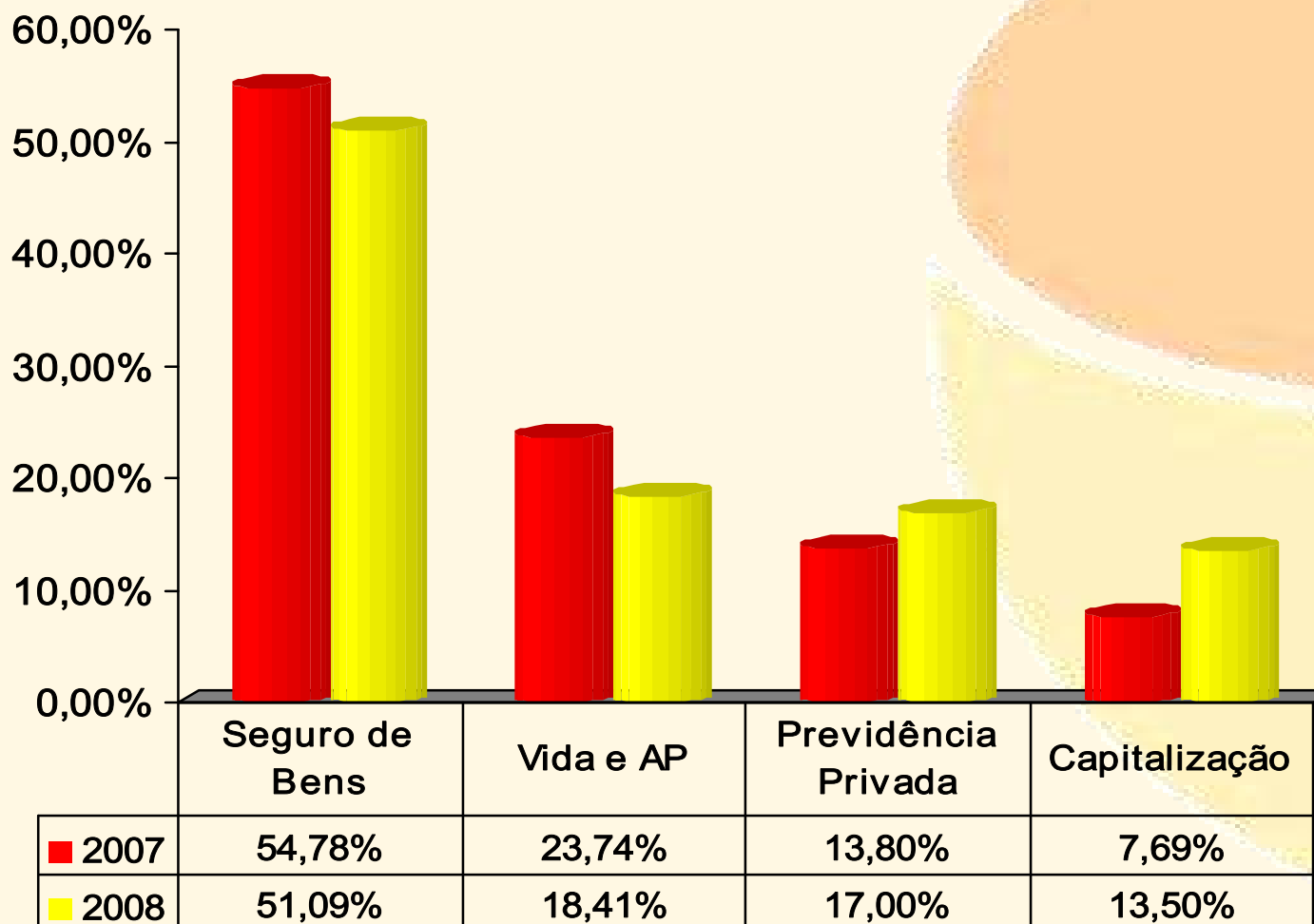
RECLAMAÇÕES IMPROCEDENTES POR SEGMENTO EM RELAÇÃO AO TOTAL



DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

RECLAMAÇÕES IMPROCEDENTES POR SEGMENTO

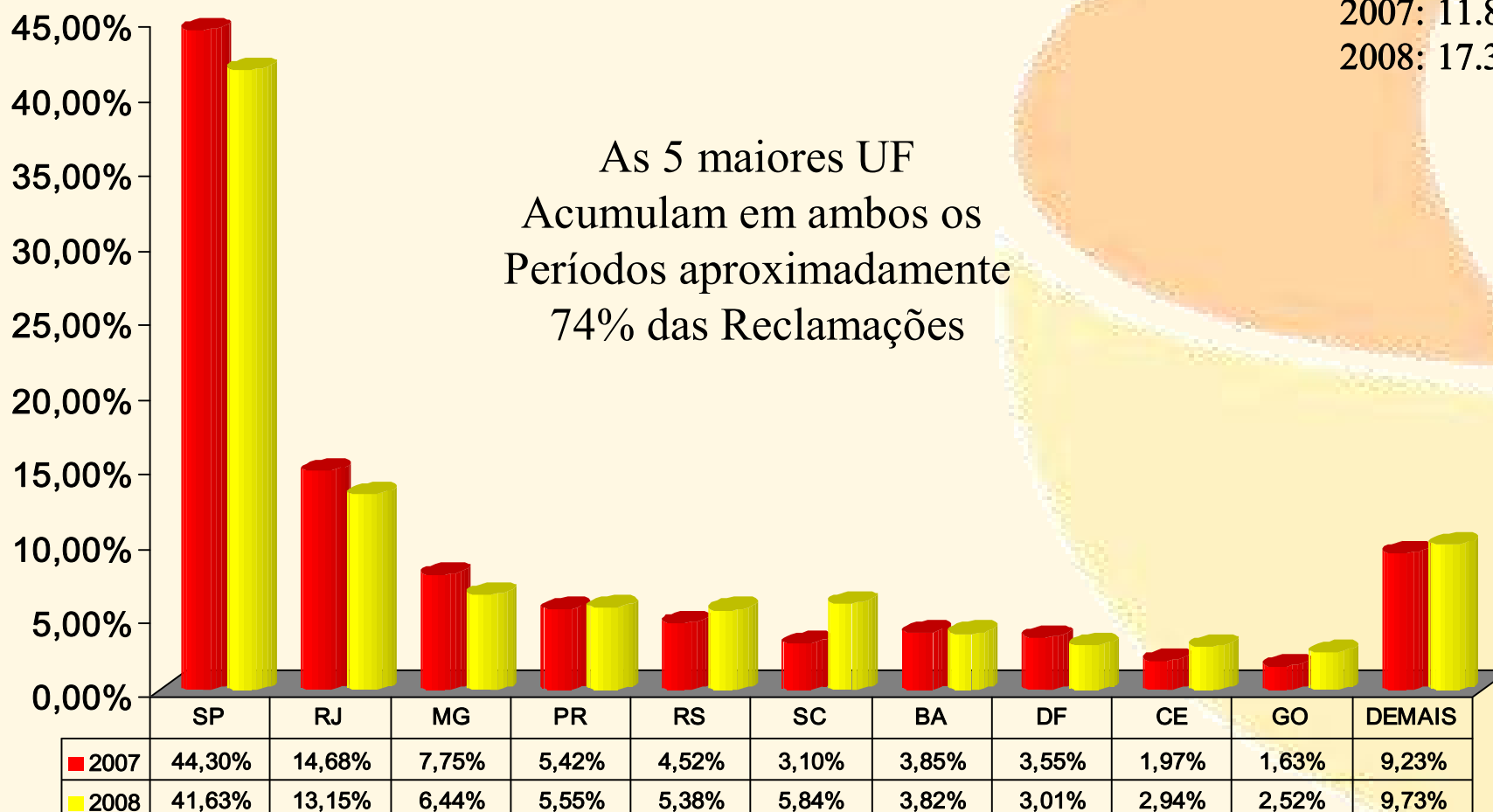


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

UF - 10 MAIORES FREQUÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357

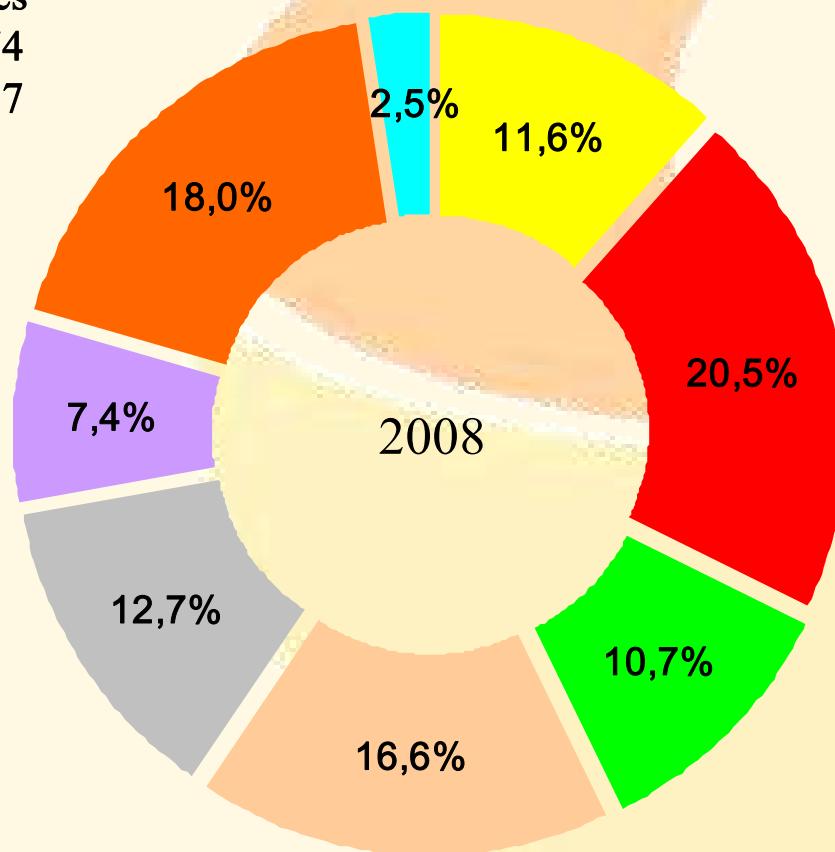
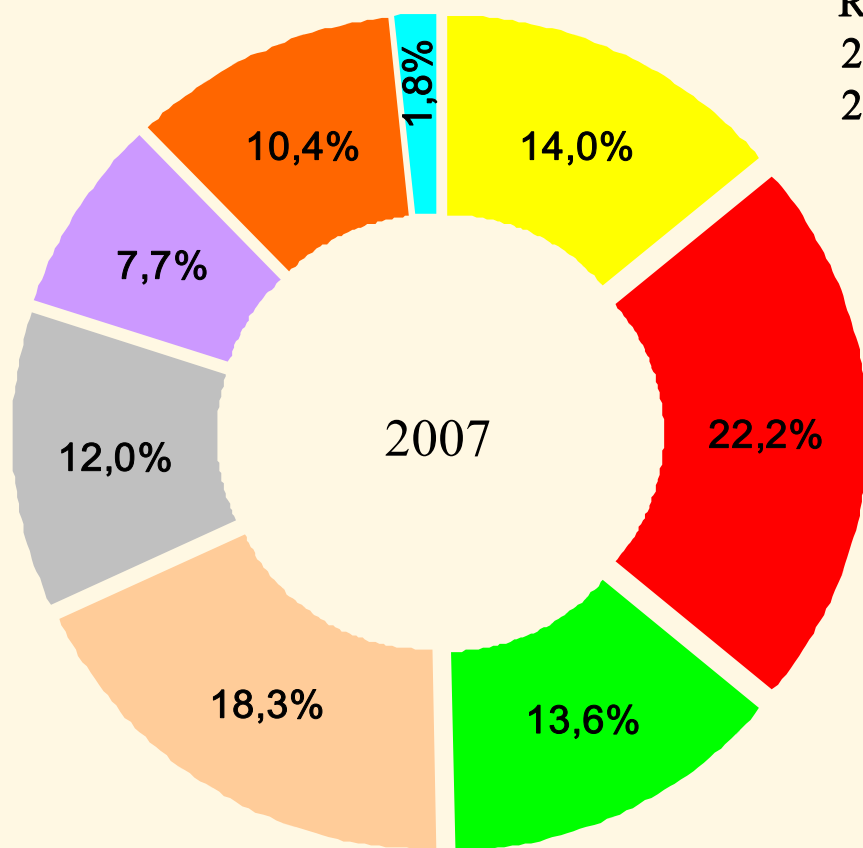


DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

TEMPO DE RESPOSTA

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357



■ Até 24 h
 ■ Até 3 dias
 ■ Até 5 dias
 ■ Até 10 dias
 ■ Até 15 dias
 ■ Até 20 dias
 ■ Até 30 dias
 ■ A partir de 31 dias

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

GERAL

10 PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357



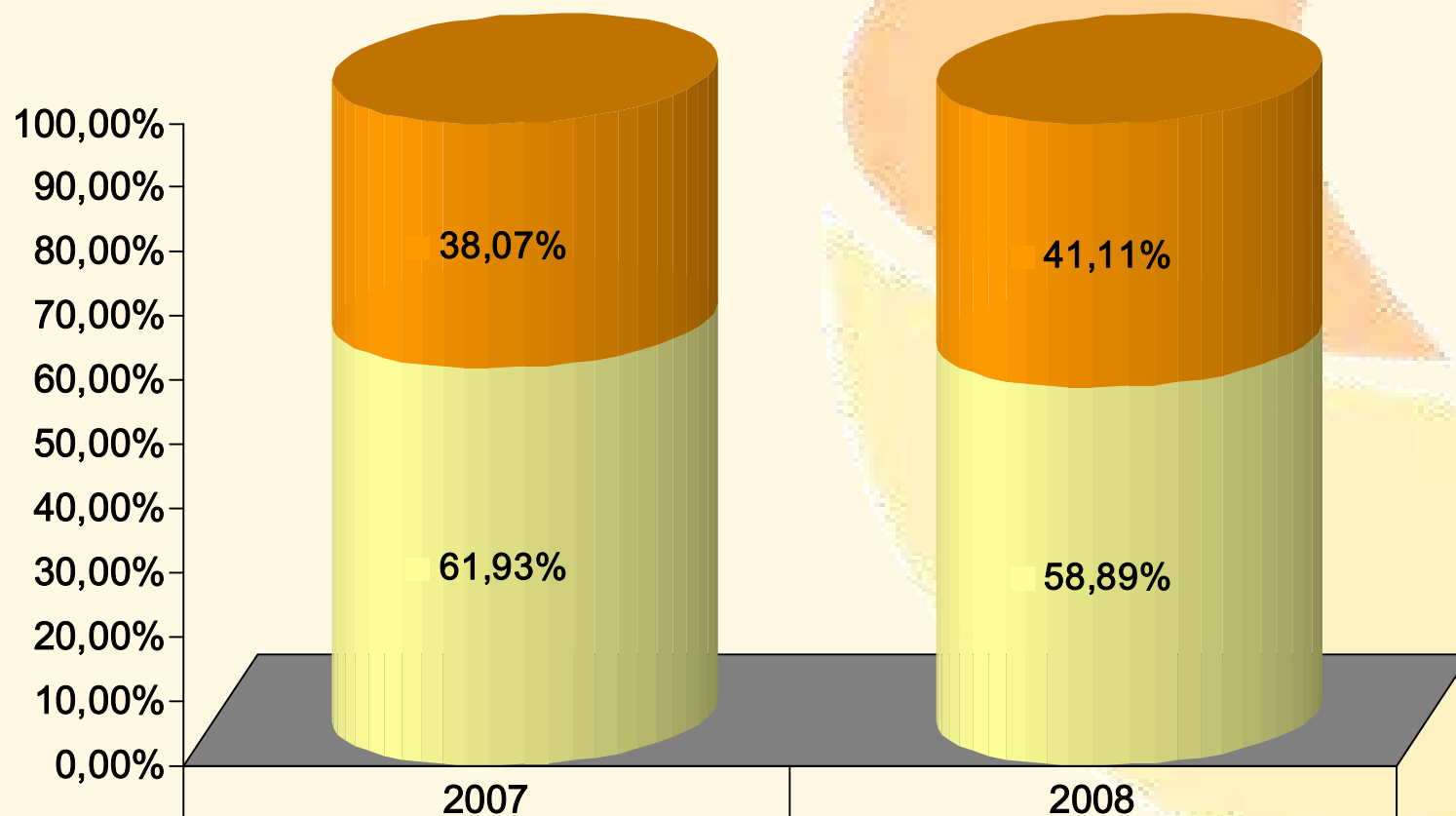
DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357

GERAL

CONCENTRAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR MOTIVOS



■	DEMAIS MOTIVOS	38,07%	41,11%
■	10 PRINCIPAIS MOTIVOS	61,93%	58,89%

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

Reclamações
2007: 11.874
2008: 17.357

	2007	2008
Reclamações recebidas pela SUSEP	2.846	4540
PAC's abertos	224	308
PAC's / Reclamações SUSEP	7,87%	6,78%

PAC's abertos	224	308
PAS instaurados – a serem julgados pela SUSEP	60	34
PAS's / PAC's	26,79%	11,04%

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

Apólices e Reclamações Recebidas por Segmento

2007

Segmentos	Itens	Reclamações			
		Direto	SUSEP	Procons	Bacen
2.1 - SEGURO DE BENS					
Automóveis/RCF	7.414.487	3.045	753	77	29
DPVAT	-	133	527	-	-
Demais	11.102.492	910	245	107	30
TOTAL SEGURO DE BENS	18.516.989	4.088	1.525	184	59
2.2 - VIDA E AP	38.929.721	1.572	895	584	66
2.3 - PREVIDÊNCIA PRIVADA	9.676.074	1.291	351	94	21
2.4 - CAPITALIZAÇÃO	75.179.650	801	75	226	42
TOTAL 2	142.302.434	7.752	2.846	1.088	188
TOTAL RECLAMAÇÕES					11.874

2008

Segmentos	Itens	Reclamações			
		Direto	SUSEP	Procons	Bacen
2.1 - SEGURO DE BENS					
Automóveis/RCF	9.316.189	4.287	1.004	99	33
DPVAT	-	327	1.658	-	-
Demais	12.851.754	1.139	303	316	52
TOTAL SEGURO DE BENS	22.167.923	5.753	2.965	415	85
2.2 - VIDA E AP	55.065.576	1.837	779	650	102
2.3 - PREVIDÊNCIA PRIVADA	7.640.088	1.802	671	132	31
2.4 - CAPITALIZAÇÃO	78.350.069	1.632	125	317	61
TOTAL 2	163.223.656	11.024	4.540	1.514	279
TOTAL RECLAMAÇÕES					17.357

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

Decisões do Ouvidor

2007

Segmentos	Procedentes	Improcedentes	Total
4.1 - SEGURO DE BENS			
Automóveis/RCF	1.996	1.879	3.875
DPVAT	330	330	660
Demais	710	641	1.351
TOTAL SEGURO DE BENS	3.036	2.850	5.886
4.2 - VIDA E AP	1.864	1.235	3.099
4.3 - PREVIDÊNCIA PRIVADA	1.033	718	1.751
4.4 - CAPITALIZAÇÃO	738	400	1.138
TOTAL 4	6.671	5.203	11.874

2008

Segmentos	Procedentes	Improcedentes	Total
4.1 - SEGURO DE BENS			
Automóveis/RCF	2.822	2.601	5.423
DPVAT	735	1.250	1.985
Demais	1.106	704	1.810
TOTAL SEGURO DE BENS	4.663	4.555	9.218
4.2 - VIDA E AP	1.727	1.641	3.368
4.3 - PREVIDÊNCIA PRIVADA	1.120	1.516	2.636
4.4 - CAPITALIZAÇÃO	931	1.204	2.135
TOTAL 4	8.441	8.916	17.357

DADOS DE OUVIDORIA

Comparativo 2007 - 2008

Tempo de Resposta as Reclamações

2007

Tempo	Quantidade	Acumulado
Até 24 h	1.659	13,97%
Até 3 dias	2.639	36,20%
Até 5 dias	1.610	49,76%
Até 10 dias	2.178	68,10%
Até 15 dias	1.429	80,13%
Até 20 dias	919	87,87%
Até 30 dias	1.230	98,23%
A partir de 31 dias	210	100,00%
TOTAL 6	11.874	

2008

Tempo	Quantidade	Acumulado
Até 24 h	2.017	11,62%
Até 3 dias	3.559	32,13%
Até 5 dias	1.853	42,80%
Até 10 dias	2.887	59,43%
Até 15 dias	2.206	72,14%
Até 20 dias	1.283	79,54%
Até 30 dias	3.120	97,51%
A partir de 31 dias	432	100,00%
TOTAL 6	17.357	