

O impacto dos custos do conflito na provisão das seguradoras

**Visão do impacto pelos processos
administrativos e na imagem das
Companhias**

**Vivien Lys – Presidente do
Grupo Nacional de Trabalho de
Solução de Conflitos da AIDA**

Como é hoje?



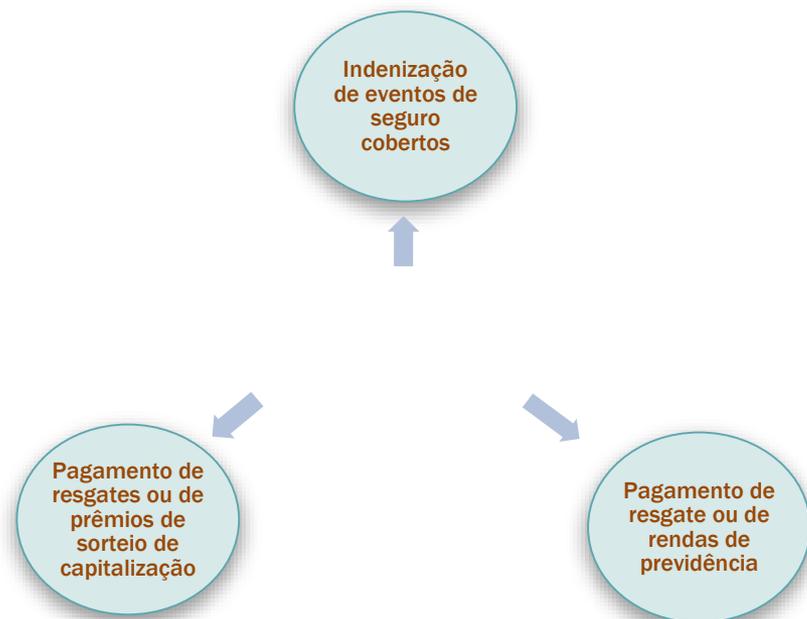
Visão simplificada das normas que regulamentam a constituição e uso das reservas técnicas

✓ **Para garantia** das obrigações relacionadas aos direitos dos seus consumidores, as entidades **constituem reservas técnicas** e provisões (Forma e critérios determinados pelo CNSP e pela SUSEP);

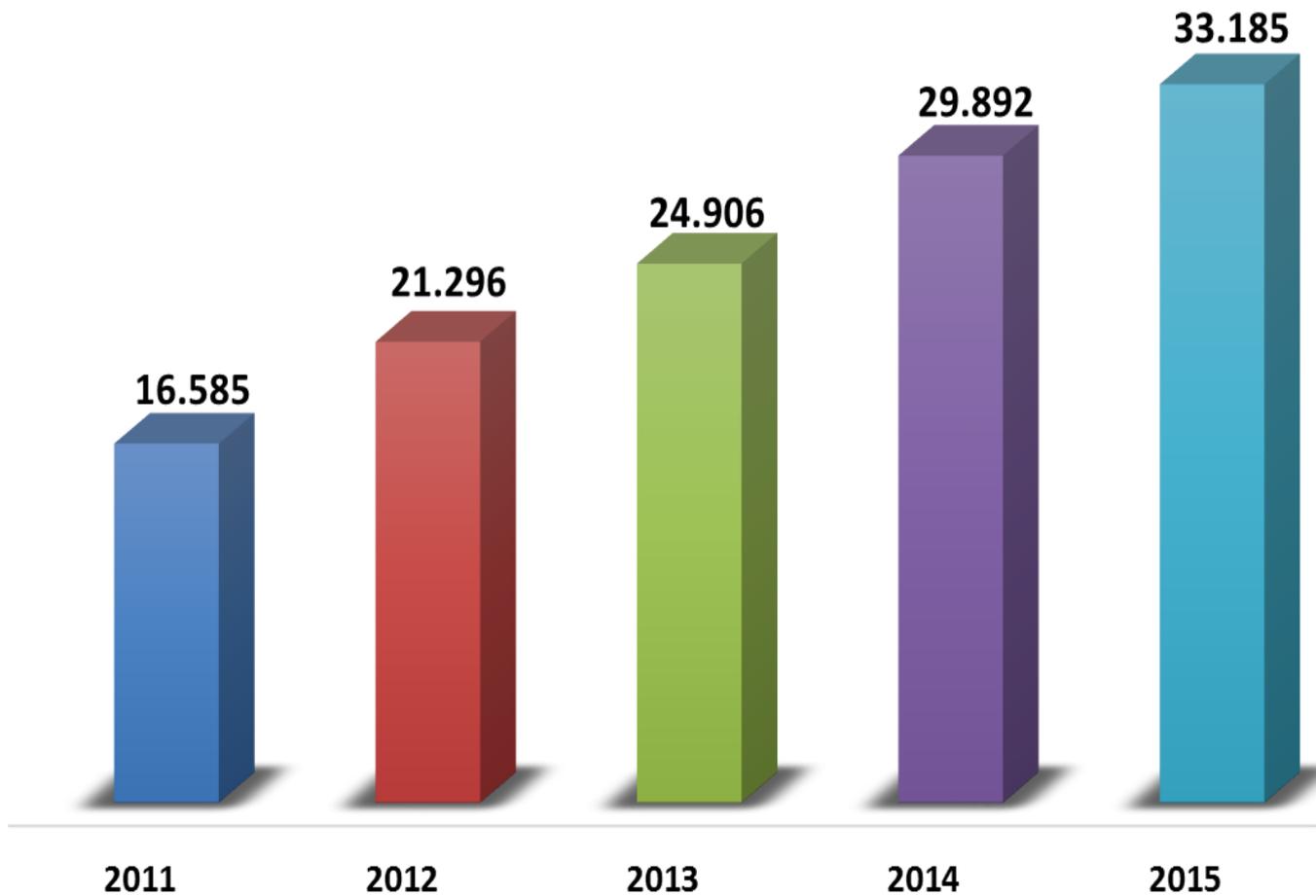
✓ A **SUSEP** **aufere**, periodicamente, **as reservas** de cada entidade (**para garantir que serão suficientes** para honrar a indenização dos eventos cobertos);

✓ A **aplicação** dos recursos **das referidas reservas** e provisões é feita **em ativos delas garantidores** (Conforme diretrizes estabelecidas pela SUSEP – Circular nº 517/2015 e critérios determinados pelo CNSP – Resolução CNSP nº 321/2015); e

✓ Os **bens garantidores** deverão ser **registrados na SUSEP**, e devem estar **sempre livres de qualquer ônus** de garantia (não podem ser alienados, prometidos alienar, ou gravados, sem prévia e expressa autorização dos órgãos reguladores, sendo nulas, de pleno direito, as alienações realizadas ou os gravames constituídos com violação dessas disposições).



O cenário hoje: judicialização



O cenário hoje: principais demandas

Problema	2013	2014	2015
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	5.858	6.543	7.330
Cobrança indevida/abusiva	4.349	5.141	5.518
Não pagamento de indenização	3.033	3.906	4.833
Problemas com SAC	1.599	2.605	3.219
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	838	1.079	1.123
Demais Problemas	10.828	13.223	14.381
Total	24.906	29.892	33.185

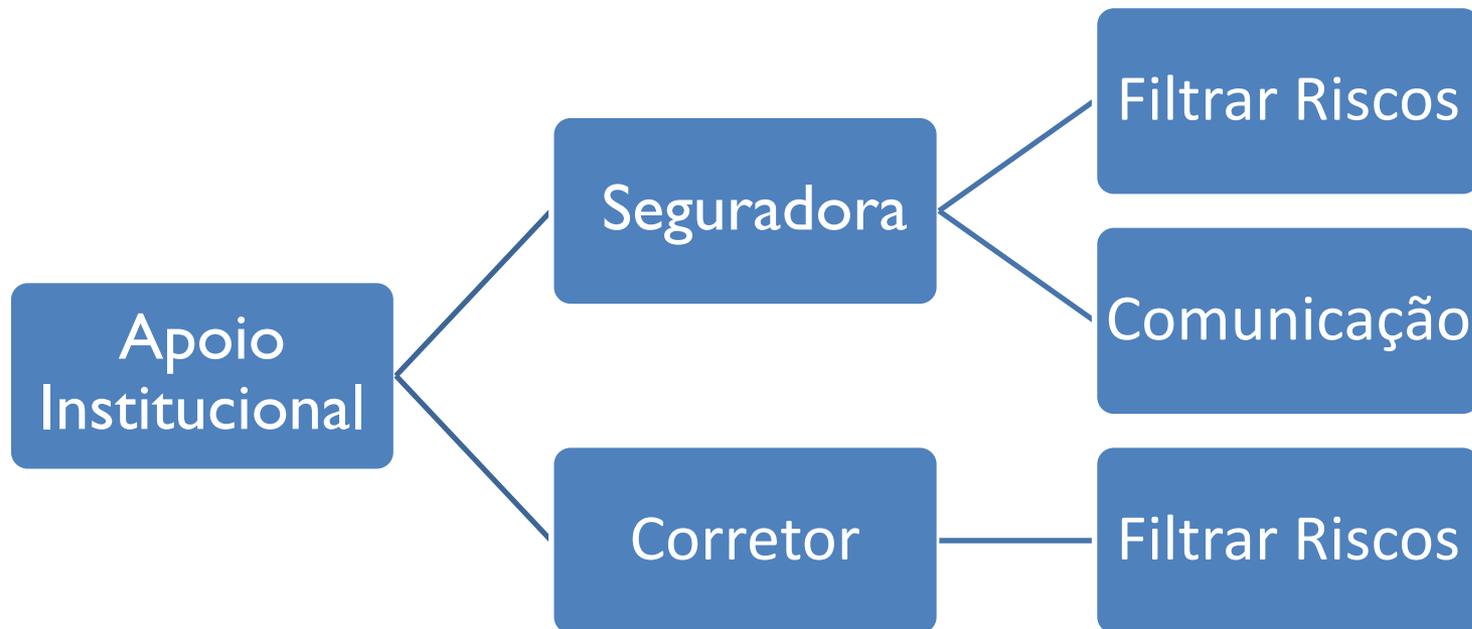
E agora?

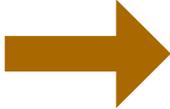


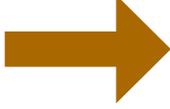
FORMAS de REDUZIR o impacto dos conflitos:

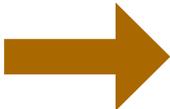
- 1) Como minimizar o impacto das multas administrativas do Procon?
- 2) Qual comportamento diferenciado para a Seguradora reduzir o impacto?
- 3) Como reduzir conflitos sem criar precedentes contra as Seguradoras?

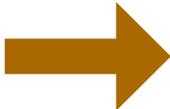
As vantagens e benefícios do processo de redução dos conflitos dependem de alguns fatores:



-  **Técnica**  **Competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) autocompositiva necessária para satisfação do usuário.**

-  **Imagem**  **Solidez e publicação de balanços com menor valor de reserva quanto às ações judiciais**

-  **Social**  **O tratamento e relacionamento existente entre todos os envolvidos no atendimento ao jurisdicionado.**

-  **Ética**  **A adoção de preceitos mínimos de conduta que se espera dos autocompositores e demais pessoas envolvidas no atendimento ao usuário.**



OBRIGADA!

Vivien Lys: vivienlys@pff.adv.br