

Relatório de
Atividades da
Ouvidoria
CNP Consórcio

CNP Seguros Holding Brasil

1º Semestre

2022



Desenvolvido por:

Ouvidoria da CNP Consórcio - CNP Seguros Holding Brasil

SHN Qd. 01 Área Especial A Bloco E Edifício Sede
Brasília/DF – CEP: 70.701-050

Este relatório abrange as informações de ouvidoria da seguinte empresa do grupo:
CNP CONSÓRCIO S/A (CNPJ 05.349.595/0001-09);



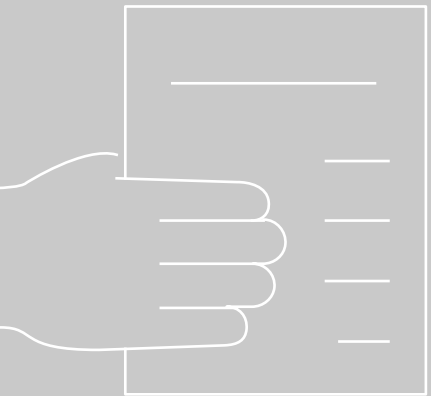
Central de Ouvidoria (0800): (de seg. a sex. de 8h às 18h, exceto feriados)
0800 702 4240 (Caixa Seguradora) | 0800 272 2022 (CNP Consórcio)

Central de atendimento ao Surdo – CAS
0800 702 4260

Atendimento exclusivo para o Procon (Telefone Procon)
0800 777 6266 (0800-7 Procon)



ouvidoria@cnppbrasil.com.br
Ouvid_procon@cnppbrasil.com.br



Este relatório foi elaborado com base nas atividades da Ouvidoria, e de um time que tem como **essência**, promover uma **relação de confiança** com os consumidores e um atendimento **ético, transparente e acolhedor**.

Apresentaremos a seguir, nos termos da legislação vigente, os resultados qualitativos e quantitativos de Ouvidoria no 1º semestre de 2022.

Sumário

Apresentação 05

Quem é a CNP Seguros Holding Brasil 05

O Ouvidoria CNP Seguros Holding Brasil 06

Marco regulatório 06

Histórico 07

Qualidade e adequação da estrutura 08

Canais de acesso 09

Destaques de atuação da Ouvidoria 10

Cenário Pandemia COVID-19 11

Demandas de Ouvidoria CNP Consórcio 2022 12

Canais diretos e indiretos e a classificação das ouvidorias 12

Volumetria geográfica 13

Tempo médio de resposta – TMR Ouvidoria e Prazo Regulamentar 14

Índice de Efetividade da Ouvidoria – IEO e Demandas outras instâncias 15

Apresentação

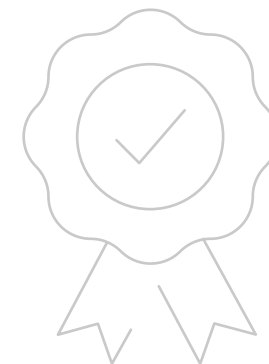
- Quem é a CNP Seguros Holding Brasil?



A **CNP Seguros Holding Brasil** (CNP Brasil) por meio das empresas CNP Consórcio, CNP Capitalização, Youse, Previsul, Odonto Empresas e Caixa Seguradora.

Atua no mercado brasileiro de seguros oferecendo produtos financeiros adequados para todo tipo de consumidor nos segmentos de seguros de vida, patrimoniais, odontológicos, consórcios e capitalização.

A CNP iniciou uma parceria com os Correios para comercializar títulos de capitalização e seguro odontológico nas agências de todo o país. Portanto, mais um novo e robusto parceiro de negócios.



Missão

Gerar negócios em que todos ganham, criando soluções de seguros para todas as jornadas de vida.



Visão

Consolidar parcerias sustentáveis, que promovam a cultura de seguros no Brasil, para que as pessoas tenham um futuro mais tranquilo.



Valores

Sou responsável pelo que faço e faço com ética. Uso a minha expertise para entregar o melhor para o cliente. Tenho orgulho em ser eficiente. Para mim, colaborar é essencial. Estou comprometido com a construção de um futuro de valor.



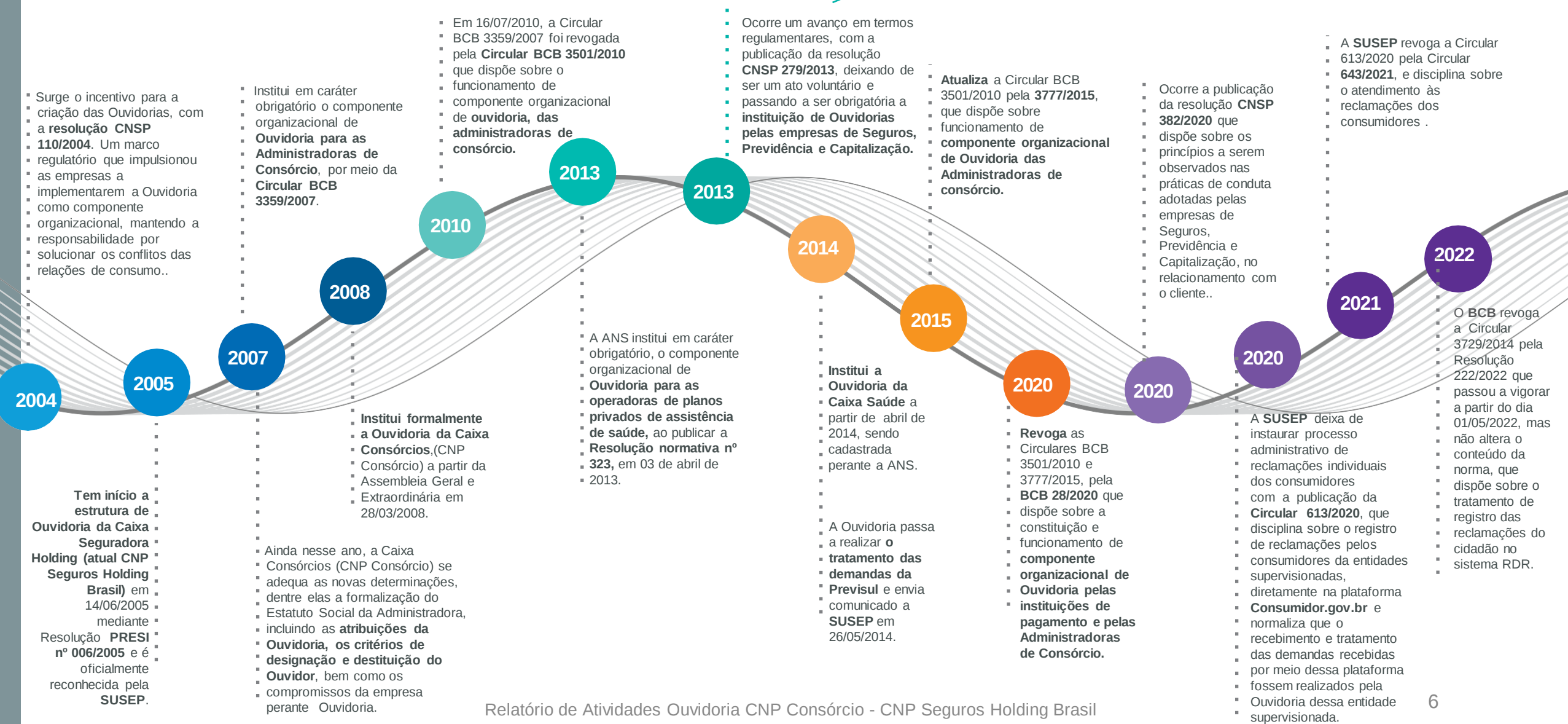
Propósito

Somos uma companhia seguradora e um investidor responsável, que atua com nossos parceiros em prol de uma sociedade inclusiva e sustentável. Motivados pela vocação cidadã do nosso Grupo, fornecemos às pessoas soluções que protegem e facilitam todas as jornadas da vida.

A Ouvidoria CNP Seguros Holding Brasil

Marco Regulatório – Histórico da Ouvidoria no Brasil

- Em 2013 a CNP Brasil adota providências de adaptação ao normativo, tais como:
- Designa um Ouvidor para as empresas vinculadas a SUSEP;
 - Divulga os canais de comunicação com o cliente, a existência da Ouvidoria, sua finalidade e forma de atuação;
 - Formaliza o ajuste no horário de atendimento da central de Ouvidoria;
 - Adequa o processo para cumprimento do novo prazo de resposta aos clientes;
 - Aumenta a alçada do Ouvidor para o valor de R\$ 100 mil reais.





A Ouvidoria CNP Seguros Holding Brasil

- Histórico

A **Ouvidoria** existe para cuidar dos interesses dos clientes e atua como canal de comunicação mediando, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos na busca de uma solução definitiva para uma insatisfação ou reclamação não resolvida nos demais canais disponíveis de atendimento. Atua na defesa dos direitos dos consumidores, em instância administrativa, superior e diferenciada, por meio do recebimento, apuração e tratamento adequado das reclamações, além de receber sugestões e elogios em consonância com as resoluções Resolução BCB 28/2020 – Banco Central.

A atuação da Ouvidoria busca prevenir possíveis demandas administrativas, judiciais e futuras situações de conflitos, sugerindo aos titulares da respectiva Unidade Estratégica de Negócios (Business Unit –BU) e Unidades de Serviços Centralizados (USC), aprimoramento nas rotinas e processos, bem como nas cláusulas dos contratos de seguros de empresariais e residenciais. Está vinculada hierarquicamente à Presidência e funcionalmente à Diretoria de Conformidade e Jurídico (DICOJ), sob a forma e designação de Ouvidoria, e atende às demandas formuladas diretamente pelos interessados, sejam por canais diretos ou indiretos².



A **CNP Seguros Holding Brasil** conta com uma Ouvidora, indicada pela sua Diretoria Executiva, para os produtos vinculados à Susep e, pelo seu respectivo Conselho de Administração, para o produto de consórcio vinculado ao BCB. A Ouvidoria atua de forma personalizada, independente, imparcial e com livre acesso a todos os setores da organização para apuração do que se fizer necessário com vista à solução requerida em cada situação que se apresente.

A Ouvidoria CNP Seguros Holding Brasil

- Canais de acesso

A Ouvidoria coloca à disposição uma diversidade de **canais de relacionamento** para que o cliente opte pelo mais conveniente ao seu perfil, todos com a finalidade de atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as demandas que não foram solucionadas pelos canais primários e apresentar uma solução conclusiva à solicitação.

Além de a diversidade dos canais próprios ofertados, a Ouvidoria realiza o atendimento das solicitações registradas em canais indiretos de gestão do **Ministério da Justiça** (consumidor.gov.br), **Órgãos de Defesa do Consumidor** (Procons e assemelhados). **Órgãos Reguladores:** Susep, BACEN e ANS, **buscando continuamente a manutenção de um relacionamento de confiança com referidos órgãos e a defesa do direito do consumidor.**

Contatos da Ouvidoria



Canais diretos



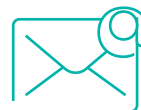
Telefone

Solicitações recebidas nos ramais da Ouvidoria da CNP.
Atendimento telefônico gratuito:
0800 702 4240 (Caixa Seguradora)
0800 272 2022 (CNP Consórcio)



Website

www.cnpbrasil.com.br
Atendimento via formulário, preenchido pela internet



E-mail Cartas

ouvidoria@cnpbrasil.com.br
SHN Qd. 01 Área Especial A Bloco E Edifício Sede
Brasília/DF – CEP: 70.701-050



Presencial

Atendimento presencial aos clientes que comparecem no edifício Sede, seguindo todos os protocolos necessários para prevenção a COVID-19



Canais indiretos



0800 777 6266
Atendimento
telefônico aos
Procons





A Ouvidoria CNP Seguros Holding Brasil

• Destaques de Atuação - Atividades Normativas

A Ouvidoria possui atividades de acordo com as atribuições normativas, tais como: receber, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal, adequado e resposta conclusiva às demandas dos clientes que não forem resolvidas pelo atendimento habitual realizado, analisar dados das ocorrências, elaborar e disponibilizar os relatórios semestrais para o Comitê de Auditoria e/ou Conselho de Administração, propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos, interlocuções com órgãos reguladores, de fiscalização e de defesa do consumidor, representação institucional e outros.

Além das atividades normativas, a seguir serão apresentadas as atividades de destaque para otimizar a área e agregar valores na atuação junto aos reguladores:

Principal reunião de definições e alinhamentos do 1º semestre de 2022

Rotina Mensal



Participação da Ouvidoria CNP nas comissões

A Ouvidoria da CNP Seguros Holding Brasil participa mensalmente das reuniões das Comissões de Ouvidores da Confederação Nacional de Seguros Privados (CNseg) e da Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC), ocasião em que são discutidos assuntos relevantes para os clientes e Ouvidorias.

Abril



Reunião Comissão de Ouvidoria – ABAC e BCB

No mês de abril a Ouvidoria da CNP Seguros Holding Brasil participou de reunião realizada pelo setor com o BCB. O órgão regulador destacou o papel da Ouvidoria como agente fomentador de oportunidades de melhorias das Empresas e ressaltou a importância de estabelecer uma comunicação clara e simples nas respostas às reclamações dos clientes.





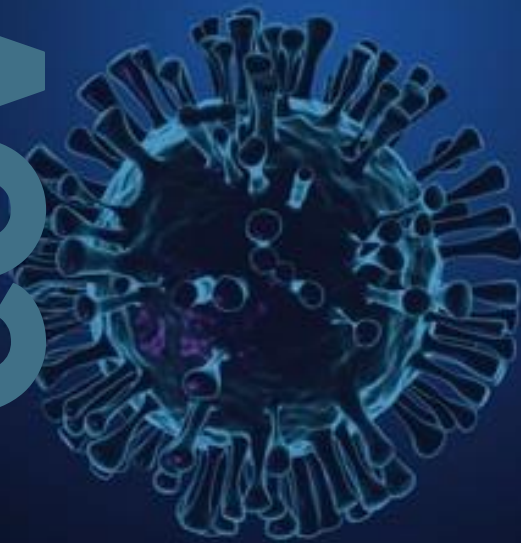
Cenário Pandemia COVID-19

Em outubro/2021, a Ouvidoria CNP Brasil iniciou sua atuação no modelo híbrido, com isso, retomou os atendimentos presencias com todos os cuidados sanitários e manteve o fluxo de tratamento diferenciado das demandas COVID-19 como uma boa prática em prol do cuidado com a experiência do cliente.

No 1º semestre de 2022, foram mapeadas 11 ocorrências que faziam menção a COVID-19, o que mostra a redução de 86% com relação ao mesmo período de 2021 (65). Quando comparado com o 2º semestre de 2021 (15) nota-se uma redução de 58% no volume de demandas. Das ocorrências recebidas em 2022, não houve necessidade de tratativa especial, contudo mantem-se o fluxo de monitoramento contínuo das ocorrências, a fim de identificar a necessidade de atuação personalizada nos casos sensíveis.



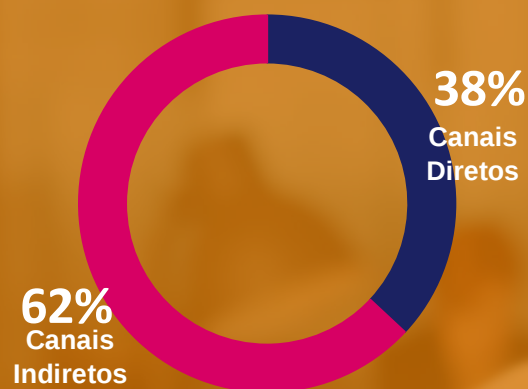
COVID-19



Demandas de Ouvidoria CNP Consórcio 2022

- Canais diretos e indiretos e a classificação das ouvidorias

Canais Diretos e Indiretos



Canais Diretos

-20%

Redução nos canais diretos, comparada ao mesmo período de 2021



Canais Indiretos

64%

Aumento nos canais indiretos, comparado ao mesmo período de 2021

Procedências e Improcedências

2022

42%
Ouvidorias
Procedentes



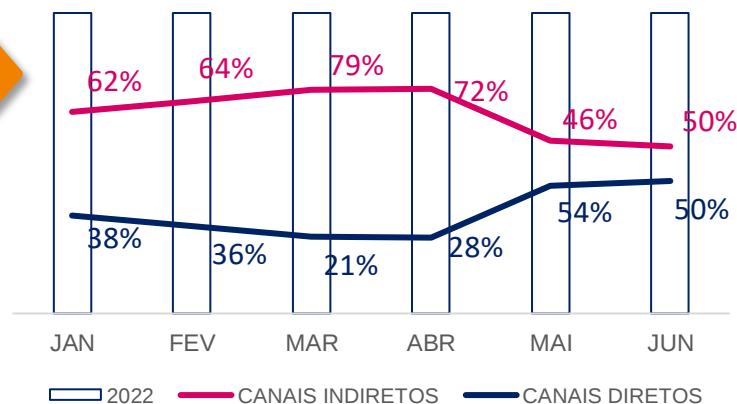
49%
Ouvidorias
Improcedentes

19% Aumento nas ouvidorias Procedentes comparado a 2021

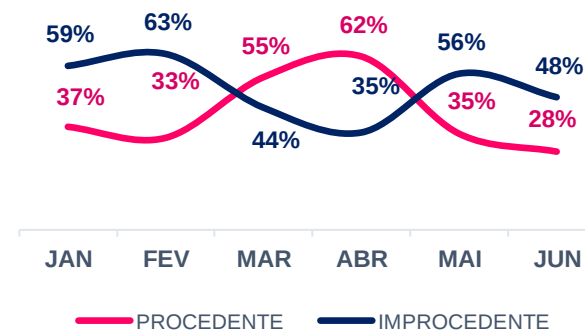
4% Aumento nas ouvidorias Improcedentes comparado a 2021

3% foram classificadas como Não se aplica, quando não existe produto CNP Brasil.
6% Estavam em tratamento até a data de atualização deste relatório.

Canais Diretos e Indiretos



Classificação das Ouvidorias



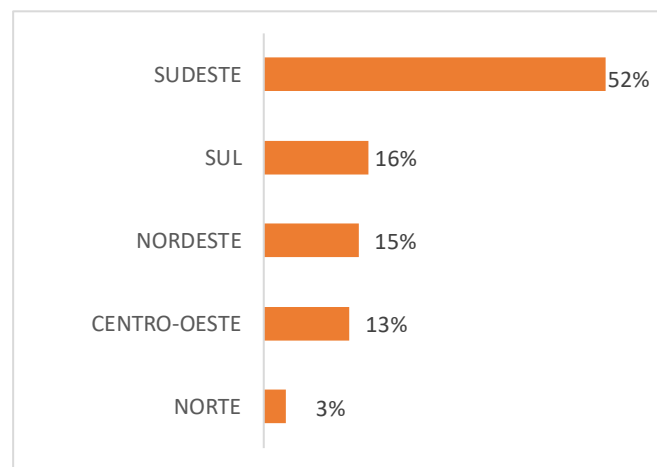


Demandas de Ouvidoria CNP Consórcio 2022

- Volumetria Geográfica



1º semestre



Obrigada!

