

9 Dados de Reclamações das Ouvidorias

9.1 Quem deve encaminhar

Os dados de reclamações das ouvidorias devem ser encaminhados à Susep por Sociedades Seguradoras, Entidades Abertas de Previdência Complementar, Sociedades de Capitalização.

9.2 Datas limites de envio

Os dados de reclamações das ouvidorias do primeiro (dia 01 de janeiro a 31 de março), segundo (01 de abril a 30 de junho), terceiro (01 de julho a 30 de setembro) e quarto (01 de Outubro a 31 de dezembro) trimestres deverão ser encaminhados pela supervisionada à Susep respectivamente até 10 de maio, 10 de agosto, 10 de novembro e 10 de fevereiro.

9.3 Validade

A partir de abril de 2020, contendo os dados do primeiro trimestre do mesmo exercício.

9.4 Descrição do arquivo de dados a ser enviado

As supervisionadas devem enviar a esta Superintendência um arquivo, contendo as informações descritas no layout referentes a cada reclamação tratada pela ouvidoria da supervisionada, observando-se os seguintes critérios:

- a) reclamações concluídas no trimestre, independentemente de terem sido iniciadas no período; e
- b) reclamações pendentes de decisão, independentemente de terem sido iniciadas no período.

Os dados deverão ser enviados em arquivo JSON, compactado em formato, seguindo layout detalhado na seção 9.6.

9.5 Informações Adicionais sobre o Banco de Dados de Reclamações das Ouvidorias (BDRO)

O layout proposto foi utilizado no arquivo JSON de exemplo acessível no link <http://www2.susep.gov.br/download/ouvidorias/JsonSchema.json>. As empresas que desejarem efetuar uma validação prévia poderá ser utilizado o arquivo JsonSchema.json acessível no mesmo link.

Arquivos que não estiverem de acordo com o formato não terá a carga validada. Será disponibilizado relatório de erros dos dados submetidos. A Tabela 9-8 descreve os erros que podem ocorrer durante o envio e posterior a análise dos dados.

Somente devem ser registrados os dados de reclamações que estejam diretamente relacionadas às atividades da entidade supervisionada. Eventuais reclamações alheias a tais atividades devem ser desconsideradas para fins de composição da BDRO, como, por exemplo, reclamações sobre atuação de outras supervisionadas ou relativas a produtos e serviços não prestados pela entidade.

Os dados do reclamante a serem informados são os das pessoas físicas ou jurídicas que foram, supostamente, prejudicadas por ação ou omissão da entidade supervisionada. Não devem ser prestadas, portanto, informações de representantes, tais como procuradores, tutores, curadores, pais etc.

9.6 Arquivo BDRO (JSON)

Os dados de reclamações de ouvidoria deverão ser encaminhados no formato JSON.

Os atributos possuem as seguintes descrições:

- **entidade:** Código FIP da empresa reclamada no formato string de tamanho 5. Essa informação é obrigatória.
- **competencia:** trimestre de competência.
 - - 20xx01: equivale ao período de 1º de janeiro a 31 de março;
 - - 20xx02: equivale ao período de 1º de abril a 30 de junho;
 - - 20xx03: equivale ao período de 1º de julho a 30 de setembro;
 - - 20xx04: equivale ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro.
- **reclamacoes:**
 - **registro:** preencher com identificador do registro (número sequencial iniciando de 1).
 - **identificacaoResponsavel:** preencher com o CPF (no caso de pessoa física) ou CNPJ (no caso de pessoa jurídica) do responsável pela venda.
 - **dataAbertura:** preencher com a data do contato inicial do consumidor com a ouvidoria da sociedade supervisionada.
 - **dataEncerramento:** preencher com a data em que foi finalizada a ocorrência por parte da supervisionada, quer de forma satisfatória ao consumidor, quer não. Caso a demanda ainda não tenha sido finalizada, deixar o campo nulo.
 - **numeroContrato:** Preencher com o número do contrato subjacente à operação de seguros, previdência ou capitalização contratada pelo consumidor que deu causa à reclamação.
Entenda-se contrato como:
 - no caso de seguro, número da apólice (para os planos individuais) ou certificado (para os planos coletivos), bilhete ou, quando cabível, o número da proposta;
 - no caso de previdência, número do certificado; e,
 - no caso de capitalização, número do título.No caso de não aplicabilidade, deixar o campo nulo.
 - **numeroProcessoSusep:** Preencher com o número do Processo SUSEP relacionado ao produto objeto da reclamação.

- **protocolo:** preencher com o número do protocolo de atendimento, que identifica univocamente, para uma EMPRESA/RECLAMANTE, o serviço prestado pela ouvidoria aos consumidores.
- **motivo:** preencher com o código correspondente ao motivo da reclamação, conforme Tabela 9-1. Os motivos das reclamações devem ser preenchidos levando em conta os assuntos informados na coluna assunto cujas descrições encontram-se nas tabelas Tabela 9-4, Tabela 9-5 e Tabela 9-6.
- **canalVenda:** Preencher com o código correspondente ao canal por meio do qual foi realizada a venda do produto, conforme Tabela 9-2 – Tabela de Canal de Venda.
- **status:** preencher com o código que indica a decisão final da ouvidoria, considerando a posição no último dia do período de competência dos dados, conforme tabela abaixo:
 1. Procedente;
 2. Improcedente;
 3. Parcialmente procedente; e
 4. Pendente de decisão.
- **canalReclamacao:** preencher com o código correspondente ao canal por meio do qual foi realizada a reclamação, conforme Tabela 9-3 – Tabela de Canal da Reclamação.
- **assunto:** preencher com o código correspondente ao assunto, conforme o ramo, no caso de seguros, Tabela 9-4 – Tabela de Assuntos, o tipo de plano, no caso de previdência, Tabela 9-5 – Tabela de Assuntos – Tipo de Plano de Previdência, e o tipo de modalidade, no caso de capitalização, Tabela 9-6 – Tabela de Assuntos – Tipo de Modalidade Plano de Capitalização.
- **reclamante:**
 - **nome:** preencher com o nome da pessoa física ou jurídica que procedeu à reclamação.
 - **identificacaoReclamante:** preencher com o CPF (no caso de pessoa física) ou CNPJ (no caso de pessoa jurídica) do reclamante.
 - **cep:** preencher com o CEP de domicílio do reclamante. No caso de pessoa jurídica, deixar o campo nulo.
 - **sexo:** Se o reclamante for uma pessoa física, preencher “F” se o sexo for feminino, “M” se o sexo for masculino e “O” caso não seja informado. No caso de pessoa jurídica, deixar o campo nulo.
 - **tipo:** Preencher com o código do tipo de reclamante que procedeu à reclamação, conforme Tabela 9-7 – Tabela de Tipo de Reclamante.
 - **dataNascimento:** preencher com a data de nascimento do reclamante. No caso de pessoa jurídica, deixar o campo nulo.

9.7 Tabelas Auxiliares

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
1	Informações Institucionais	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	COMUNICAÇÃO
2	Informações gerais sobre produtos e serviços	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	COMUNICAÇÃO
3	Atendimento: SAC	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	COMUNICAÇÃO
4	Atendimento: Central de Atendimento Transacional	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	COMUNICAÇÃO
5	Atendimento: Outros	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	COMUNICAÇÃO
6	Cadastro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
7	Proposta Cancelada Indevidamente	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
8	Renovação não Emitida	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
9	Renovação não Autorizada pelo Segurado	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
10	Vistoria Prévia ou Inspeção de Risco não Realizada	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
11	Não concorda com a Vistoria Prévia ou Inspeção de Risco	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
12	Divergência na Proposta de Seguro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
13	Divergência no Questionário de Avaliação de Risco	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
14	Documentação para a Contratação extraviada	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
15	Proposta Recusada	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CONTRATAÇÃO/ RENOVAÇÃO/NEGÓCIO
16	Apólice não Emitida	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
17	Endosso não Emitido	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
18	Não recebeu o KIT Apólice	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
19	Cancelamento da Apólice não Atendido	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
20	Cancelamento Indevido da Apólice	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
21	Divergência na Forma de Pagamento	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
22	Portal do Segurado	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
23	Demonstrativos do Seguro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PÓS-VENDA
24	Restituição de prêmio não efetuada	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
25	Cobrança de Prêmio Indevida	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
26	Baixa do Pagamento	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
27	Débito não Ocorrido	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
28	Débito em Duplicidade	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
29	Inadimplência	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
30	Constituição em Mora	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
31	Correção do Valor Devolvido	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	FINANCEIRO
32	Processo de Regulação do Sinistro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
33	Pagamento da Indenização	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
34	Liberação dos Reparos	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
35	Execução dos reparos	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
36	Vistoria ou Inspeção de Constatação de Danos	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
37	Fornecimento de peças	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
38	Reembolso	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - TEMPO
39	Risco Excluído	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
40	Agravamento de Risco	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
41	Proposta de Seguro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
42	Questionário de Avaliação do Perfil	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
43	Nexo de Causalidade	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
44	Complemento de Reparo	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
45	Não Concordância do Valor da Indenização	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
46	Embriaguez	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - REANALISE DO PROCESSO
47	Qualidade dos Serviços	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - PRESTADORES
48	Atendimento	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - PRESTADORES
49	Cumprimento de Prazo	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - PRESTADORES
50	Pagamento dos Serviços	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - PRESTADORES
51	Documentação	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - GERAL
52	Gravame	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - GERAL
53	Tributos - IPVA/DPVAT/ICMS etc.	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - GERAL

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
54	Salvados	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - GERAL
55	Lucros Cessantes	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	SINISTRO - GERAL
56	Informações do Produto	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
57	Condições Contratuais e Especiais	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
58	Não concordância do Valor do Prêmio	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
59	Não concordância do Valor da Franquia	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
60	Bônus	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
61	Comodato	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
62	Perfil	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
63	Franquias	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	PRODUTO
64	Qualidade das Informações Prestadas ao Segurado	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CORRETOR (ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO)
65	Atuação no Processo de Contratação do Seguro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CORRETOR (ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO)
66	Atuação no Processo de Renovação do Seguro	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CORRETOR (ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO)

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
67	Apropriação Indébita	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CORRETOR (ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO)
68	Comissão	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	CORRETOR (ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO)
69	Atendimento do Operador	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
70	Tempo da prestação de serviço	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
71	Dano causado por prestador	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
72	Qualidade do Serviço	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
73	Atendimento negado	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
74	Postura do Prestador	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
75	Condições dos Equipamentos	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
76	Tempo para a Chegada do Guincho	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
77	Carro Reserva	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
78	Reembolso	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS
79	Erro de Comunicação da Base com o Prestador Final	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 ,16,17,18,19,20,21,29	ASSISTÊNCIAS

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
101	Reparação do produto mal realizada	5	ASSISTÊNCIAS
102	Ausência de Assistência Técnica na região	5	ASSISTÊNCIAS
103	Falta de peças de reposição	5	ASSISTÊNCIAS
104	Mau atendimento da Central da Seguradora	5	COMUNICAÇÃO
105	Compra não solicitada (venda embutida)	5	CONTRATAÇÃO
106	Desconhecimento das coberturas contratadas	5	CONTRATAÇÃO
107	Desconhecimento das exclusões	5	CONTRATAÇÃO
108	Cobrança não autorizada	5	FINANCEIRO
109	Divergência do valor cobrado	5	FINANCEIRO
110	Seguro cancelado indevidamente	5	PÓS-VENDA
111	Não recebimento das Condições Gerais/Certificado	5	PÓS-VENDA
112	Não restituição integral do valor do prêmio	5	PÓS-VENDA
113	Valor elevado do seguro	5	PRODUTO
114	Exceto de exclusões	5	PRODUTO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
115	SENTANTE DE SEGUROS/SITE (ORIGEM DA RECLAMAÇÃO)	5	PRODUTO
116	Falta de informação no momento da compra	5	PRODUTO
117	Negativa de atendimento do sinistro	5	SINISTRO
118	Tempo de retirada do produto	5	SINISTRO
119	Tempo da reparação do produto	5	SINISTRO
120	Tempo da troca do produto	5	SINISTRO
121	Troca não realizada	5	SINISTRO
122	Reparação não realizada	5	SINISTRO
201	Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato...)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	COMUNICAÇÃO
202	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	COMUNICAÇÃO
203	Elogios do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	COMUNICAÇÃO
204	Sugestões do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	COMUNICAÇÃO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
205	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	COMUNICAÇÃO
206	Problemas com venda	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
207	Análise de Documentação	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
208	Proposta/Emissão	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
209	Recusa de contratação	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
210	Não reconhecimento da compra	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
211	Características do Produto	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRODUTO
212	Prêmio	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRÊMIO
213	Faturamento (Empresa)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRÊMIO
214	Não recebimento do Boleto	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRÊMIO
215	Cobrança indevida	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRÊMIO
216	Débito não processado	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRÊMIO
217	Reenquadramento	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28, 30,31	PRÊMIO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
218	Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Capitais, Coberturas...)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28,30,31	ALTERAÇÕES CONTRATUAIS / ENDOSSO
219	Cancelamento da Apólice	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28,30,31	ALTERAÇÕES CONTRATUAIS / ENDOSSO
220	Pagamento de Resgate Seguro Dotal	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28,30,31	RESGATE
221	Revisão do Cálculo do Pagamento	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28,30,31	RESGATE
222	Documentação	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28,30,31	RESGATE
223	Negativa de Pagamento	2,3,4,22,23,24,25,26,27,28,30,31	RESGATE
224	Pagamento de Indenização (prazo e valor)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO
225	Revisão do Valor da Indenização	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO
226	Documentação	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO
227	Negativa de Pagamento	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO
228	Perícia	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO
229	Junta Médica	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO
230	Revisão do Valor do % de Invalidez	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	SINISTRO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
231	Prestador de Serviço (Qualidade, Prazo e Atendimento)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	ASSISTÊNCIA (FUNERAL E PESSOAL)
232	Qualidade do Produto (Cesta Básica, funeral, assistência ao lar)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	ASSISTÊNCIA (FUNERAL E PESSOAL)
233	Reembolso (prazo e valor)	2,3,4,22,23,24,25,26,27,31	ASSISTÊNCIA (FUNERAL E PESSOAL)
234	Rendimento da Reserva	28,30	CONTRATAÇÃO/VENDA/ NEGÓCIO
235	Coberturas de Riscos	28,30	PRODUTO
236	Rentabilidade e Taxas dos Fundos/Planos	28,30	PRODUTO
237	Aporte	28,30	PRÊMIO
238	Suspensão da contribuição mensal	28,30	PRÊMIO
239	Migração Interna entre Planos	28,30	PORTABILIDADE
240	Migração Interna entre Fundos	28,30	PORTABILIDADE
241	Portabilidade Externa(transferência PARA outra Entidade)	28,30	PORTABILIDADE
242	Portabilidade Interna(transferência DE outra Entidade)	28,30	PORTABILIDADE
243	Pagamento de resgate (prazo e valor)	28,30	RESGATE E BENEFÍCIOS

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
244	Pagamento de Risco(Pecúlio, Renda...)	28,30	RESGATE E BENEFÍCIOS
245	Pagamento de Benefício Aposentadoria	28,30	RESGATE E BENEFÍCIOS
246	Revisão do Cálculo do Pagamento	28,30	RESGATE E BENEFÍCIOS
247	Documentação	28,30	RESGATE E BENEFÍCIOS
248	Negativa de Pagamento	28,30	RESGATE E BENEFÍCIOS
301	Documentos Obrigatórios - (Regulamento, Certificado, Extrato...)	101,102,103,104,106,107	COMUNICAÇÃO
302	Reclamação do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	101,102,103,104,106,107	COMUNICAÇÃO
303	Elogios do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	101,102,103,104,106,107	COMUNICAÇÃO
304	Sugestões do Atendimento - (SAC, Internet, Corretores, Ouvidoria...)	101,102,103,104,106,107	COMUNICAÇÃO
305	Informe de Rendimentos - 2ª via e/ou Retificação	101,102,103,104,106,107	COMUNICAÇÃO
306	Problemas com venda	101,102,103,104,106,107	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
307	Análise de Documentação	101,102,103,104,106,107	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
308	Proposta/Emissão	101,102,103,104,106,107	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
309	Recusa de contratação	101,102,103,104,106,107	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
310	Não reconhecimento da compra	101,102,103,104,106,107	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
311	Rendimento da Reserva	101,102,103,104,106,107	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
312	Características do Produto	101,102,103,104,106,107	PRODUTO
313	Coberturas de Riscos	101,102,103,104,106,107	PRODUTO
314	Rentabilidade e Taxas dos Fundos/Planos	101,102,103,104,106,107	PRODUTO
315	Contribuição	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
316	Aporte	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
317	Faturamento (Empresa)	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
318	Não recebimento do Boleto	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
319	Cobrança indevida	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
320	Débito não processado	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
321	Suspensão da contribuição mensal	101,102,103,104,106,107	CONTRIBUIÇÕES
322	Alterações contratuais diversas - (Alteração de Beneficiário, Planos...)	101,102,103,104,106,107	ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
323	Cancelamento do Plano	101,102,103,104,106,107	ALTERAÇÕES CONTRATUAIS
324	Migração Interna entre Planos	101,102,103,104,106,107	PORTABILIDADE
325	Migração Interna entre Fundos	101,102,103,104,106,107	PORTABILIDADE
326	Portabilidade Externa (transferência PARA outra Entidade)	101,102,103,104,106,107	PORTABILIDADE
327	Portabilidade Interna (transferência DE outra Entidade)	101,102,103,104,106,107	PORTABILIDADE
328	Pagamento de resgate (prazo e valor)	101,102,103,104,106,107	RESGATE E BENEFÍCIOS
329	Pagamento de Risco (Pecúlio, Renda...)	101,102,103,104,106,107	RESGATE E BENEFÍCIOS
330	Pagamento de Benefício Aposentadoria	101,102,103,104,106,107	RESGATE E BENEFÍCIOS
331	Revisão do Cálculo do Pagamento	101,102,103,104,106,107	RESGATE E BENEFÍCIOS
332	Documentação	101,102,103,104,106,107	RESGATE E BENEFÍCIOS
333	Negativa de Pagamento	101,102,103,104,106,107	RESGATE E BENEFÍCIOS
401	Saldo Devedor	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA
402	Suspensão do Pagamento	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA
403	Taxa de Juros	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
404	Liberação de Assistência Financeira	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA
405	Refinanciamento/Renegociação	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA
406	Margem Consignável	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA
407	Documentação	105	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA
501	Informações gerais sobre produtos/serviços	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
502	Acessos ao site e senhas	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
503	Extratos e demonstrativos	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
504	Atendimento: SAC	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
505	Atendimento: Corretor	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
506	Atendimento: Internet	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
507	Atendimento: Ouvidoria	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
508	Atendimento: Outros	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
509	Propaganda e Marketing	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
510	Sorteio	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
511	Agradecimentos e Elogios	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
512	Sugestões e críticas	201,202,203,204,205,206	COMUNICAÇÃO
513	Cadastro	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VENDA/ NEGÓCIO

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
514	Comissão de Corretor/Outros	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
515	Alterações contratuais	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
516	Renovação de Título de Capitalização	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
517	Canal de venda	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
518	Documentação	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
519	Atuação do corretor/vendedor	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
520	Divergência em assinatura	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
521	Problemas com Emissão	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
522	Cancelamento	201,202,203,204,205,206	CONTRATAÇÃO/VEND A/ NEGÓCIO
523	Características do Produto	201,202,203,204,205,206	PRODUTO
524	Capital Segurado / Saldo de Capitalização Garantido	201,202,203,204,205,206	PRODUTO
525	Bônus	201,202,203,204,205,206	PRODUTO
526	Rentabilidade	201,202,203,204,205,206	PRODUTO
527	Valor do Resgate e/ou Restituição	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA

motivo	descrição	assuntos	Grupo de Motivos
528	Prazo de resgate e/ou Restituição	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
529	Forma em que foi processado o Resgate e/ou Restituição	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
530	Cobrança	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
531	Prescrição	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
532	Reativação	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
533	Tributação	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
534	Óbito	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
535	Cancelamento	201,202,203,204,205,206	PÓS VENDA
536	Danos causados por prestadores	201,202,203,204,205,206	ASSISTÊNCIAS
537	Tempo na prestação de serviço	201,202,203,204,205,206	ASSISTÊNCIAS
538	Atendimento Negado	201,202,203,204,205,206	ASSISTÊNCIAS
539	Qualidade dos Serviços	201,202,203,204,205,206	ASSISTÊNCIAS

Tabela 9-1 – Motivo das Reclamações

canalVenda	descrição
1	Corretor (PJ)
2	Corretor (PF)
3	Representante de Seguro Varejista
4	Representante de Seguro não Varejista
5	Banco
6	Correspondente Bancário
7	Correspondente de Microsseguro
8	Venda Ativa
9	Internet
10	Affinity
11	Venda Direta
12	Outros Meios

Tabela 9-2 – Tabela de Canal de Venda

reclamacaoCanalId	descrição
1	Carta
2	E-mail
3	Telefone
4	Presidencial
5	Site de Empresa
6	Outros Canais Diretos
7	SUSEP
8	Procon
9	Detrans
10	Sincors
11	Defensorias Públicas
12	Consortiadas
13	Redes Sociais
14	Consumidor.gov.br
15	Imprensa
16	Outros Canais Indiretos

Tabela 9-3 – Tabela de Canal da Reclamação

assunto	descrição
1	AUTOMÓVEIS
2	DPVAT
3	DPEM
4	HABITACIONAL
5	GARANTIA ESTENDIDA
6	RESIDENCIAL
7	CONDOMÍNIO
8	EMPRESARIAL
9	PATRIMONIAIS - DEMAIS PRODUTOS

assunto	descrição
10	RISCOS DIVERSOS
11	PETRÓLEO, NUCLEARES E SATÉLITES
12	FIANÇA LOCATÍCIA
13	GARANTIA
14	CRÉDITO
15	RISCOS FINANCEIROS - DEMAIS PRODUTOS
16	RESPONSABILIDADE CIVIL
17	TRANSPORTES - DANOS
18	TRANSPORTES - RC
19	MARÍTIMOS E AERONÁUTICOS
20	RURAL
21	ANIMAIS - DOMÉSTICOS
22	FUNERAL
23	VIAGEM
24	PRESTAMISTA
25	ACIDENTES PESSOAIS
26	DESEMPREGO/PERDA DE RENDA
27	EDUCACIONAL
28	VGBL
29	SEGURO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS PORTÁTEIS
30	DEMAIS PRODUTOS DE SOBREVIVÊNCIA DE PESSOAS
31	VIDA E DEMAIS PRODUTOS DE RISCO DE PESSOAS

Tabela 9-4 – Tabela de Assuntos - Seguros

assunto	descrição
101	Previdência - Plano Individual (Risco)
102	Previdência - Plano Coletivo (Risco)
103	Previdência - Plano Individual (Sobrevivência - PGBL)
104	Previdência - Plano Coletivo (Sobrevivência - PGBL)
105	Assistência Financeira (empréstimos)
106	Previdência - Plano Individual (Sobrevivência Demais Produtos)
107	Previdência - Plano Coletivo (Sobrevivência Demais Produtos)

Tabela 9-5 – Tabela de Assuntos – Tipo de Plano de Previdência

assunto	descrição
201	Tradicional (Garantia de Aluguel)
202	Tradicional (Outros)
203	Popular
204	Incentivo
205	Compra Programada
206	Filantropia Premiável

Tabela 9-6– Tabela de Assuntos – Tipo de Modalidade Plano de Capitalização

tipo	descrição
1	Segurado
2	Terceiro
3	Beneficiário
4	Participante
5	Subscritor de título de capitalização
6	Corretor
7	Tomador
8	Garantido
9	Estipulante
10	Proponente
11	Outros

Tabela 9-7– Tabela de Tipo de Reclamante

Id	Descrição do Erro
1	O arquivo .zip enviado contém mais de um arquivo adicionado.
2	Campo ENTIDADE deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas) e conter caracteres somente numéricos.
3	Valor inválido para o campo ENTIDADE. Campo ENTIDADE deve iniciar com 0 (seguradora), 1 (entidade de previdência) ou 2 (entidade de capitalização).
4	Valor inválido para o campo ASSUNTO. Valor informado não consta na relação de assuntos definidos.
5	Campo ENTIDADE deve conter 5 caracteres numéricos. O valor informado contém menos de 5 caracteres.
6	Campo ENTIDADE deve conter 5 caracteres numéricos. O valor informado contém mais de 5 caracteres.

Id	Descrição do Erro
7	Campo COMPETÊNCIA deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas) e conter caracteres somente numéricos. Formato: "AAAATT", onde AAAA=ano e TT=trimestre.
8	O valor do campo DATA DE ENCERRAMENTO está fora do período de competência do envio.
9	Campo COMPETÊNCIA deve conter 6 caracteres numéricos. O valor informado contém menos de 6 caracteres.
10	Campo COMPETÊNCIA deve conter 6 caracteres numéricos. O valor informado contém mais de 6 caracteres.
12	Valor inválido para o campo MOTIVO DA RECLAMAÇÃO, verifique se campo ASSUNTO é válido para esse MOTIVO conforme descrito no manual.
13	Campo PROTOCOLO não pode ser nulo.
14	Campo REGISTRO deve ser do tipo inteiro (somente números e SEM aspas).
15	Arquivo não contém todas as PROPRIEDADES requeridas de acordo com JsonSchema. Verifique os nomes das propriedades, case das letras etc. Recomendamos utilizar um validador de jsonschema.
16	Campo REGISTRO não pode ser nulo.
17	Valor inválido para o campo DATA DE NASCIMENTO. A data de nascimento do reclamante somente deve ser preenchido no caso do mesmo ser pessoa física.
18	Campo PROTOCOLO deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
19	Valor inválido para o campo COMPETÊNCIA.
20	O valor da data de encerramento não pode ser menor que a data de abertura da reclamação.
21	Campo PROTOCOLO deve conter no mínimo 1 caracter.
22	Campo IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).

Id	Descrição do Erro
23	Campo IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL deve conter 11 (se PF) ou 14 (se PJ) caracteres numéricos. O valor informado não contém o mínimo de caracteres esperados.
24	Campo IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL deve conter 11 (se PF) ou 14 (se PJ) caracteres numéricos. O valor informado contém mais caracteres que os esperados.
25	Campo IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL deve conter caracteres somente numéricos.
26	Campo DATA ABERTURA deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
27	Campo DATA ABERTURA deve ser no formato "dd-mm-yyyy".
28	Dígito verificador inválido para o campo IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL.
29	Dígito verificador inválido para o campo IDENTIFICAÇÃO RECLAMANTE.
30	Houve um erro interno durante o processamento do arquivo. Verifique se o arquivo enviado respeita o leiaute definido no arquivo schema de referência (utilize um validador online ou um sistema próprio). Caso não identifique erros, entre em contato com a SUSEP solicitando avaliação do seu arquivo.
31	Campo DATA ENCERRAMENTO deve ser no formato "dd-mm-yyyy".
32	Campo NÚMERO CONTRATO deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
33	Campo NÚMERO CONTRATO deve conter no mínimo 1 caractere
34	Campo NÚMERO CONTRATO deve conter no máximo 30 caracteres.
36	Campo NÚMERO PROCESSO SUSEP deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas) ou ser nulo (informado sem aspas).
37	Campo NÚMERO PROCESSO SUSEP deve conter no mínimo 1 caractere
38	Campo NÚMERO PROCESSO SUSEP deve conter no máximo 17 caracteres.
39	Campo MOTIVO deve ser do tipo inteiro.
40	Campo MOTIVO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.

Id	Descrição do Erro
41	Campo MOTIVO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
42	Campo CANAL VENDA deve ser do tipo inteiro (somente números e sem aspas).
43	Campo CANAL DE VENDA informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
44	Campo CANAL DE VENDA informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
45	Campo SEXO não pode ser nulo no caso de pessoa física.
46	Campo STATUS deve ser do tipo inteiro (somente números e sem aspas).
47	Campo STATUS informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
48	Campo CANAL RECLAMAÇÃO deve ser do tipo inteiro (somente números e sem aspas).
49	Campo CANAL DA RECLAMAÇÃO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
50	Campo CANAL DA RECLAMAÇÃO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
51	Campo ASSUNTO deve ser do tipo inteiro (somente números e SEM aspas).
52	Campo ASSUNTO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
53	Campo ASSUNTO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
54	Campo NOME RECLAMANTE deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
55	Campo NOME RECLAMANTE deve conter no mínimo 1 caracter.
56	Campo NOME RECLAMANTE deve conter no máximo 100 caracteres.

Id	Descrição do Erro
57	Campo IDENTIFICAÇÃO RECLAMANTE deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
58	Campo IDENTIFICAÇÃO RECLAMANTE deve conter 11 (se PF) ou 14 (se PJ) caracteres numéricos. O valor informado não contém o mínimo de caracteres esperados.
59	Campo IDENTIFICAÇÃO RECLAMANTE deve conter 11 (se PF) ou 14 (se PJ) caracteres numéricos. O valor informado contém mais caracteres que os esperados.
60	Campo IDENTIFICAÇÃO RECLAMANTE deve conter caracteres somente numéricos.
61	Campo CEP deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas) e conter somente caracteres numéricos.
62	Campo CEP deve conter 8 caracteres numéricos. O valor informado contém menos de 8 caracteres.
63	Campo CEP deve conter 8 caracteres numéricos. O valor informado contém mais de 8 caracteres.
64	Valor inválido para o campo SEXO DO RECLAMANTE . O sexo do reclamante deve ser preenchido com ("F", "M" ou "O") no caso de pessoa física.
65	Campo SEXO deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
66	Campo SEXO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
67	Campo SEXO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
68	Campo STATUS informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.
69	Campo TIPO deve ser do tipo inteiro (somente números e sem aspas).
70	Campo TIPO informado é inválido. Verifique os códigos descritos no manual para este campo.

Id	Descrição do Erro
71	Campo DATA NASCIMENTO deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas).
72	Campo DATA NASCIMENTO deve ser no formato "dd-mm-yyyy".
73	Campo DATA ENCERRAMENTO deve ser do tipo string (informado entre aspas duplas) ou ser null (informado sem aspas) se a reclamação ainda está aberta.
74	Campo NÚMERO PROCESSO SUSEP deve conter caracteres somente numéricos.
75	Campo CEP não pode ser nulo quando o reclamante for pessoa física.
76	Campo ASSUNTO não pode ser nulo.
77	Campo CANAL RECLAMAÇÃO não pode ser nulo.
78	Campo CANAL VENDA não pode ser nulo.
79	CEP inexistente.
80	Campo COMPETENCIA não pode ser nulo.
81	Campo DATA ABERTURA não pode ser nulo.
82	Campo DATA NASCIMENTO não pode ser nulo em caso de reclamante ser pessoa física.
83	Campo ENTIDADE não pode ser nulo.
84	Campo IDENTIFICAÇÃO RECLAMANTE não pode ser nulo.
85	Campo IDENTIFICAÇÃO RESPONSÁVEL não pode ser nulo.
86	Campo MOTIVO não pode ser nulo.
87	Campo NOME RECLAMANTE não pode ser nulo.
88	Campo NÚMERO CONTRATO não pode ser nulo.
89	Campo PROTOCOLO deve conter no máximo 15 caracteres.
90	Campo REGISTRO deve conter no mínimo 1 caracter.
91	Campo SEXO deve conter somente os caracteres "F", "M" ou "O".

Tabela 9-8– Tabela de Críticas dos Valores Informados nos Campos do BDRO