



A CNseg promoveu, nos dias 27 e 29 de novembro de 2023, o **13º Encontro com os Procons**, um encontro virtual com executivos das seguradoras e membros dos Procons, para esclarecer aos membros dos Procons da região Nordeste um panorama do setor de seguros, explicando detalhes dos funcionamentos de temas como seguro de Automóvel, características da apólice Prestamista, a atuação dos Ouvidores das seguradoras, além de explicar a estrutura da Confederação e das empresas.

O Encontro teve a participação dos dirigentes dos Procons Estaduais da Bahia, do Maranhão, da Paraíba, de Pernambuco, do Piauí, do Rio Grande do Norte e do Sergipe.

Para a diretora de Sustentabilidade e Relações de Consumo da CNseg, Ana Paula de Almeida Santos, a interlocução aberta e transparente com os membros dos Procons é vital para aparar arestas, corrigir caminhos e harmonizar as relações de consumo.

Ana Paula destacou que, em 2022, o setor retornou à sociedade R\$ 451 bilhões na forma de benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médias e odontológicas. Além disso, lembrou ela, o setor segurador oferece uma enorme contribuição à sociedade, por meio de seus diversos produtos, ao viabilizar o investimento em infraestrutura, colaborar na mitigação da inadimplência, na proteção à vida e na manutenção dos bens, entre outros.

“A beleza do seguro é que é um produto que visa amparar a população, sendo transversal em absolutamente todas as atividades da economia. Onde há um risco mapeado, pode haver um seguro”, afirmou.

No painel sobre o seguro de automóvel, com participação dos executivos Eduardo D’Amato (HDI), Claudia Wharton (MAPFRE), Kédina Rodrigues (CNP Seguradora), Igor Calvo (Porto Seguro), Paulo Carvalho (Porto Seguro), com moderação de Ricardo Morishita., foram apresentadas as regras da Superintendência de Seguros Privados (Susep), órgão que regula a operação das empresas do setor de seguros, o propósito do seguro e suas coberturas básicas (incêndio, roubo e furto, danos) e as principais facultativas (carro reserva, proteção de vidro etc), dados de arrecadação e indenizações pagas, entre outros temas.

Os executivos Alan Mulungu, (Zurich), Claudia Wharton (MAPFRE) e Silvana Raksa (Bradesco) trataram do Seguro Prestamista, demonstrando como esse produto pode auxiliar o planejamento financeiro pessoal e das famílias. Eles explicaram o principal propósito dessa modalidade: quitar ou amortizar compromisso financeiro assumido pelo devedor perante o credor. Para eles, as

coberturas do Prestamista mitigam o risco de inadimplência e, com isso, reduzem a possibilidade de apreensão de bens ou de processos judiciais de cobrança. O seguro é útil para momentos de redução de capacidade de trabalho e fundamental para pessoas que trabalham por conta própria e enfrentam problemas como doenças e acidentes.

Por fim, o papel das ouvidorias no atendimento ao consumidor de seguros foi apresentado por Silas Rivelle Junior (presidente da Comissão de ouvidoria da CNseg e ouvidor da Seguros Unimed). Ele apontou as ouvidorias como o caminho para pacificar as relações com os consumidores, lembrando que está no seu DNA a defesa obstinada de seus direitos. Acrescentou que as Ouvidorias contribuem para o aperfeiçoamento dos produtos e processos operacionais das cias e estão sempre à disposição dos Procons para ajudar e cooperar com as reclamações dos consumidores, além de apresentar uma taxa de resolutividade de mais de 95% dos casos avaliados.

No painel sobre Garantia Estendida e Roubo e Furto de Celular foi apresentado por Eduardo Seicentos (Zurich), Emerson del Re (Assurant) e Maria Carolina de Oliveira (Tokio Marine), que abordaram os propósitos dos produtos das modalidades, o tamanho do mercado e a preparação das equipes de venda. O seguro de Garantia Estendida, explicaram, mira o reparo ou a troca do produto após o término da garantia do fabricante. Na impossibilidade do reparo e da troca, a indenização é paga em dinheiro, limitada ao valor da nota fiscal da compra do produto.

Em seguida, o professor de Direito do Consumidor Ricardo Morishita abordou os riscos da atividade das associações de proteção veicular, que se apresentam como típicos produtos de seguro, com cobrança de franquias e cobertura de danos provocados por terceiros, mas não possuem as mesmas garantias.

O último painel foi apresentado por Gisele Garuzi, ouvidora da Seguradoras Líder DPVAT, entidade que até o final de 2020 era a responsável pela administração do Seguro DPVAT, antes da transferência das operações para a Caixa Econômica Federal.

O Seguro DPVAT, explicou ela, oferece cobertura de danos pessoais sofridos por todas as vítimas de acidente de trânsito em todo o território nacional, compreendendo indenização por morte, invalidez permanente, total ou parcial, e assistência médica. Entre 2011 e 2020, mais de 4,7 milhões de pessoas foram indenizadas. Infelizmente, entretanto, neste mês de novembro de 2023 a Caixa Econômica Federal informou não irá mais pagar as indenizações devido à falta de verbas, visto que uma decisão judicial de 2020 havia interrompido a cobrança dos proprietários de veículos.

Após o Encontro, representantes da CNseg e das seguradoras participantes se reunirão para elaborar um plano de ação com as possíveis soluções para os questionamentos apresentados pelos Procons.

Fonte: CNseg, em 01.12.2023