

Evento organizado pela CNseg e Procon-MT vai até amanhã em Cuiabá

O Primeiro Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, organizado pela CNseg em parceria com o Procon-MT, reuniu hoje, dia 13, primeiro dia do evento em Cuiabá-MT, cerca de 50 representantes de ouvidorias do mercado segurador e de Procons da região para uma produtiva aproximação e troca de experiências a fim de aprimorar a qualidade do atendimento prestado por ambas as partes aos consumidores de seguro.



Segundo a diretora do Procon do Mato Grosso, Gisela Simona Viana de Souza, existe um desejo de aproximação entre os Procons e o setor de seguros no sentido de buscar soluções mais rápidas e eficientes para os consumidores, opinião compartilhada pela superintendente de Relações Institucionais da CNseg, Maria Elena Bidino, que abriu as apresentações abordando os fundamentos do seguro e do mercado segurador brasileiro.

Logo em seguida, foi a vez dos ouvidores da Bradesco Seguros, Gisele Garuzi Oggioni de Araújo, e da Porto Seguro, Julio Melo, que abordaram os conceitos básicos que envolvem o seguro de automóveis, como os tipos de cobertura, legislação e termos técnicos.

O tema abordado na palestra seguinte foi o do Seguro Garantia Estendida, contando com a participação de Ricardo Barreto da Cardif e Emerson Del Re e Vladimir Freneda da Assurant.

O terceiro tema do primeiro dia foi Seguro de Celular, apresentado por Tatiana Pietro, da Zurich, e Fabiano Catran, da RSA.

Contando com forte participação dos representantes dos Procons, que trouxeram casos concretos de problemas enfrentados por consumidores, as apresentações se tornaram um amplo debate sobre os temas abordados, além de sugestões de alterações de procedimentos.

Apesar de o setor de seguros não ser um setor com grande número de reclamações junto aos órgãos de defesa dos consumidores, com o crescimento do mercado, cresce também o número absoluto de reclamações, mas o que se observa é que grande parte dos conflitos se dá por problemas de falha de informação, quando o consumidor, por exemplo, não tem o conhecimento adequado da cobertura contratada, gerando uma compreensiva frustração em caso de sinistro.

Um caso concreto abordado diz respeito aos casos reservas oferecidos pelas seguradoras. Para que o segurado, em caso de sinistro, tenha acesso a esse benefício contratado junto com o seguro de

automóvel, ele precisa deixar um cheque caução para a eventualidade de um dano no veículo alugado pela seguradora para o cliente, mas muitas vezes surpreende-se com essa exigência. Uma alternativa seria a seguradora contratar um seguro para esse carro reserva, embutindo esse custo no seguro, o que o encareceria. Por outro lado, os Procons alegam que a relação de consumo do segurado é com a seguradora.

Com tanto a ser debatido, o encontro, quer deveria durar até a hora do almoço, avançou pela parte da tarde. Amanhã, último dia do Colóquio, será a vez das apresentações dos representantes dos Procons, que trarão para o debate os temas relacionados ao seguro que mais chegam aos órgãos de defesa do consumidor. Antecipando-se, porém, a diretora do Procon do Mato Grosso já afirmou ter certeza que esse evento já está sendo um marco muito importante e que ainda terá muita repercussão.

Fonte: [CNseg](#), em 13.08.2015.