

Evento ocorre em 16 e 17 de setembro, em São Paulo, simultaneamente à 7ª Conseguo

A 5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, que acontece esta semana, em São Paulo, simultaneamente à 7ª Conseguo, realizará, no dia 17, cerimônia em comemoração aos 25 anos da Promulgação do Código de Defesa do Consumidor, tendo à presidência da mesa o vice presidente da CNseg Jayme Garfinkel.

Mas as efemérides não são só do CDC. Este ano, o mercado segurador completa 10 anos de investimentos no canal de atendimento de Ouvidoria, cujos ouvidores são os principais guardiões do CDC no mercado segurador. Trata-se de um marco histórico para o setor, que em 2005 estabeleceu a implementação das ouvidorias de forma facultativa e contou com a adesão de um grande número de empresas, que representavam mais de 90% do faturamento do setor. Há dois anos, a Susep tornou a ouvidoria obrigatória e, desde então, o papel do ouvidor tem sido cada dia mais presente no dia a dia das seguradoras.

Em março deste ano, a CNseg lançou a "[Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros. Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores](#)" reconhecendo a importância do acesso e da qualidade do atendimento ao consumidor na prevenção, solução e harmonização dos conflitos.

A Confederação possui quatro comissões que tratam diretamente da relação com os consumidores: Microseguros e Seguros Populares, Ouvidoria, Relações de Consumo e Sustentabilidade. Somente a Comissão de Ouvidoria é formada por 38 membros, representando 66 empresas, responsáveis por 92% dos prêmios no mercado segurador.

Entre os projetos de destaque dessas comissões, destaque para o Guia de Acesso às Ouvidorias, os Relatórios das Atividades das Ouvidorias, o Projeto Estou Seguro (para consumidores de baixa renda), a cartilha "Família Estou Seguro" e o curso de Analista de Ouvidoria.

Outra importante iniciativa da CNseg, desta vez em parceria com o Procon de Mato Grosso, foi o 1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, realizado no mês passado em Cuiabá, reunindo representantes do mercado segurador e de diversos Procons da região com o objetivo é reforçar o diálogo com as entidades de defesa do consumidor para conhecer melhor a realidade do acesso e do atendimento aos consumidores de seguros.

A 5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros acontece nos dias 16 e 17 de setembro no Sheraton WTC – Local do evento Avenida das Nações Unidas, 12559 e os interessados em participar ainda podem se inscrever na manhã dessa segunda-feira no local.

Fonte: [CNseg](#), em 13.09.2015.