

Mercado segurador reforça engajamento com consumidores brasileiros em cerimônia de adesão à Carta de Compromisso dos Ouvidores do setor

Como parte da agenda da 5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, realizada hoje (17/09) em São Paulo, a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) realizou uma cerimônia de adesão das empresas do mercado à Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores Brasileiros, lançada pela entidade.

A Carta reforça os três pilares de comprometimento do mercado segurador na isenção e ética na resolução de conflitos. O primeiro é o reconhecimento da importância da preservação do acesso e da qualidade do atendimento ao consumidor como mecanismo de prevenção, solução e harmonização dos conflitos de consumo de seguros. Já o segundo pilar reafirma a atuação das ouvidorias na defesa dos direitos dos consumidores, conforme estabelecem as leis do setor, enquanto a terceira diretriz é promover e defender os valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições signatárias.

Durante a cerimônia, o 1º vice-presidente da CNseg e presidente do Conselho de Administração da Porto Seguro, Jayme Garfinkel, observou que com a implantação das ouvidorias “o mercado segurador ficou mais eficiente e evoluiu”. Na sequência, a diretora da Associação Procons Brasil, Claudia Francisca Silvano, ressaltou a importância da interlocução dessas entidades com o mercado segurador, a qual possibilitará um avanço em termos de respeito ao consumidor. “Os ouvidores precisam ser mais que ouvidores. Eles precisaram resolver problemas”, pontuou. Já a superintendente do Procon do Mato Grosso (MT), Gisela Simona Viana, afirmou que “temos um compromisso público. Nós temos uma carta assinada por diretores e por ouvidores que estão abertos ao diálogo”.

A cerimônia de assinatura da Carta, durante a 5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, antecedeu um debate sobre os meios de solução de controvérsias nas relações de consumo. Participaram desse painel, a diretora Substituta do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) na Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), a Procuradora-Chefe da Procuradoria Federal junto à Superintendência de Seguros Privados (Susep), Maria Beatriz Corrêa Salles, o ouvidor da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Jorge Toledo, o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg e ouvidor da Seguros Unimed, Silas Rivelle, e teve como debatedor o presidente do Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem (CBMA), Gustavo Schmidt.

A 5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros integrou a programação da 7ª Conseguro, realizada durante os dias 15, 16 e 17, no World Trade Center, na cidade de São Paulo.

Sobre a Conseguro:

Um dos eventos de maior vulto do mercado segurador, a Conseguro é promovida pela CNseg a cada dois anos. Nesta edição, pela primeira vez, a Conferência incorporou outros tradicionais eventos do mercado segurador que constituem a agenda de trabalho da Confederação. São eles: o 4º Encontro Nacional de Atuários (ENA), o Seminário de Riscos Emergentes, a 5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, o Seminário de Controles Internos & Compliance e o Seminário de Distribuição de Seguros.

Sobre a CNseg:

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) elevou em 2008 ao status de Confederação a Fenaseg (Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização). A CNseg conta em sua formação com a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde),

e a Federação Nacional de Capitalização (FenaCap). A entidade representa o mercado perante o Governo Federal, a sociedade em geral e as entidades nacionais e internacionais.

Fonte: CNseg, em 17.09.2015.