

### ***Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros foi entregue durante a palestra***

Os avanços na relação consumidor e empresa, garantidos ao longo dos 25 anos de existência do Código de Defesa do Consumidor, serviram de pano de fundo para os debates na palestra “Meios de solução de controvérsias nas relações de consumo de seguros”, na “**5ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros**”. Após a cerimônia de entrega da “Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros”, Gustavo Schmidt, presidente da [Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem](#) (CBMA), elogiou a iniciativa como mais uma alternativa para evitar o excesso de disputas levadas à Justiça “Só este ano, temos no judiciário 105 milhões de processos, que muitas vezes vão parar no Supremo Tribunal Federal, que recebe anualmente 50 mil novos casos, sendo que 14,8% deles se referem a disputas entre consumidores e empresas”, destaca Schmidt. A Carta de Compromisso, entre outras coisas, reconhece a importância do acesso e da qualidade do atendimento ao consumidor na prevenção, solução e harmonização dos conflitos no setor de seguros.

Maria Beatriz Corrêa Salles, procuradora geral da Susep, chamou a atenção para o fato de que na venda de seguro a questão da boa-fé, de ambas as partes, ser fundamental. “Mais do que tratar adequadamente o conflito, os esforços devem ser na direção de evitar que ocorram e uma das formas é garantir ao consumidor o máximo de informação, de forma clara e transparente”, comenta. “Agora, se o conflito já se instaurou existem vários cenários, o consumidor pode não fazer nada porque não tem a informação, o que é ruim, ou porque não quer resolver o que é pior ainda, normalmente é um consumidor que não volta.”

O ouvidor da Agência Nacional de Saúde (ANS), Jorge Toledo, chamou a atenção para a eficácia dos ouvidores das empresas de seguro saúde. “Todas as seguradoras de saúde já têm a área de ouvidoria implementada, o envio dos relatórios solicitados é cumprido por todas e as informações 100% aproveitadas”, comentou Toledo. “Além disso, as reclamações em relação às seguradoras de saúde se referem a questões financeiras ou administrativas, como aumentos, e não a queixas assistenciais.”

Veja abaixo a íntegra da Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros

## Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores



A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg, constituída pelas Federações associativas de Seguros Gerais – FenSeg, de Previdência Privada e Vida – FenaPrevi, de Saúde Suplementar – FenaSaúde e a de Capitalização – FenaCap, as empresas deste setor e respectivos Ouvidores, considerando a observação das normas existentes no plano nacional e internacional que estabelecem a proteção dos direitos dos consumidores; considerando que o setor de seguros é uma engrenagem indispensável para a economia nacional; considerando que o instituto do seguro possibilita o preenchimento de lacunas agudas de vulnerabilidade que afetam a saúde, segurança e a estabilidade econômica dos cidadãos das regiões em desenvolvimento; considerando todo o processo de inclusão de novos segurados e a importância da cooperação e responsabilidade por contribuir com a implementação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento da sociedade com equilíbrio, segurança jurídica, transparência e confiança; e ainda, diante do compromisso com o avanço sustentável do seguro como um pilar fundamental do desenvolvimento social e econômico da região assinam esta **CARTA DE COMPROMISSO DOS OUVIDORES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA PRIVADA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO AOS CONSUMIDORES BRASILEIROS**, para:

1. Reconhecer a 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, previdência privada, saúde suplementar e capitalização;
2. reafirmar a sua atuação na defesa dos direitos dos consumidores, consoante com as normas existentes e aplicáveis entre as instituições signatárias e os consumidores; e
3. assumir o compromisso de promover e defender valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições signatárias.

Para implementação dos propósitos explicitados nesta Carta será construído pelo setor de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização, no marco dos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor, um sistema de autorregulação.

Rio de Janeiro, 16 de março de 2015

  
Silas Rivelle Junior  
Presidente da Comissão de Ouvidoria

  
Marco Antonio Rossi  
Presidente da CNseg