

Confira a entrevista do presidente da Comissão de Garantia Estendida da FenSeg, Guilherme Dutra



O seguro garantia estendida foi desenvolvido para aumentar o tempo de proteção de produtos contra defeitos de funcionamento. Recentemente, a FenSeg lançou a terceira cartilha da série “Entendendo o seu seguro”, elaborada pela Comissão de Garantia Estendida, presidida por Guilherme Dutra. Em uma breve entrevista, o executivo faz um balanço do mercado em 2015 e comenta as perspectivas para 2016.

Qual o principal papel da Comissão de Garantia Estendida?

A comissão atua no mercado em diversas frentes com o objetivo de aprimorar, popularizar e estimular o seguro garantia estendida. Entre as principais funções exercidas está o debate de assuntos comuns entre as seguradoras, como as questões normativas, que envolvem tanto as questões documentais quanto de interlocução com especialistas e órgãos reguladores.

Outra função da comissão é contribuir para a melhoria no atendimento ao consumidor, tanto na venda quanto no pós-venda. Cabe ainda ressaltar o incentivo ao fortalecimento do seguro garantia estendida dentro dos seus canais de distribuição, especialmente o varejo. Para este fim, inclusive, a comissão estimula o treinamento e a capacitação da força de venda dentro de cada ponto, bem como a instrução e o alerta aos representantes das seguradoras em instituições varejistas com relação aos aspectos regulatórios.

Em que consiste o seguro garantia estendida?

O seguro garantia estendida foi desenvolvido em 2005 para proteger produtos como eletroeletrônicos, eletrodomésticos, eletroportáteis e diversos outros após o término da garantia do fabricante. A proteção é exatamente a mesma oferecida pelo fabricante e pode ser estendida por até dois anos. Ou seja, todas as coberturas e exclusões que constam na garantia do fabricante para um determinado produto, são as mesmas adotadas pela garantia estendida. O seguro é contratado, preferencialmente, junto a grandes lojas do varejo que atuam como representantes da seguradora no ato da compra, tanto em pontos de venda físicos quanto pela internet. É importante ler a apólice cuidadosamente para conhecer seus direitos e deveres.

Qual o balanço do mercado de seguro garantia estendida em 2015?

Em 2015, o mercado observou grandes avanços do ponto de vista normativo, como já citei anteriormente. Além disso, o seguro garantia estendida ficou mais maduro. Por meio de discussões

com a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), com os órgãos de defesa do consumidor, os fóruns com Procons e especialistas, o mercado conseguiu subir de patamar no que tange processos, sistemas, contratos e questões operacionais. Em termos de vendas, a comissão observou que o mercado de seguro garantia estendida seguiu a lógica do mercado de varejo como um todo. Portanto, não apresentou o crescimento dos anos anteriores.

Quais são as perspectivas do mercado para 2016?

O mercado de seguro garantia estendida é profundamente influenciado pelo varejo. No que tange o aumento de vendas para 2016, este canal é a principal alavanca. Do ponto de vista normativo, a comissão entende que todas as seguradoras e instituições varejistas evoluíram consideravelmente em 2015 e, em 2016, a tendência é que a melhoria destes processos se mantenha. A expectativa é atingir o máximo aproveitamento no que diz respeito aos aspectos regulatórios e ter todas as normas 100% implementadas, com altíssima qualidade. Outro objetivo para 2016 é trabalhar em conjunto com outras comissões e organizações, como já estamos fazendo com o Instituto para Desenvolvimento do Varejo (IDV).

Qual foi o balanço da atuação da comissão em 2015?

Este ano, a comissão elaborou um guia de boas práticas para o varejista, com diagramação e linguagem mais leves, para facilitar o entendimento da força de vendas do varejo. Também foi lançada a terceira cartilha da série “Entendendo o seu seguro”, voltada para os consumidores, com linguagem simplificada e amigável para facilitar o entendimento sobre o seguro. Esta cartilha está disponível para download no site da FenSeg.

A comissão também realizou alguns eventos. Em abril, aconteceu um workshop para tratar da pesquisa realizada pelo Ibope sobre Seguro Garantia Estendida, com a presença do consultor da CNseg e diretor de Pesquisas e Projetos do Instituto Brasiliense de Direito Público, Ricardo Morishita Wada. Em agosto, foi realizado o 1º Colóquio de Proteção ao Consumidor de Seguros do Procon do Mato Grosso, em Cuiabá. Neste mesmo mês aconteceu a reunião com o IDV, que contou com a presença do presidente da FenSeg, Paulo Marracini, e da diretora executiva da CNseg, Solange Beatriz Mendes. Em setembro, concomitante à 7ª Conseguro, aconteceu a 5ª Conferência de Proteção ao Consumidor de Seguros.

Fonte: [CNseg](#), em 14.12.2015.