

Garantia Estendida: uma cartilha e guia de boas práticas chegam ao mercado

Duas novas ações institucionais anunciadas pelo mercado prometem azeitar ainda mais o relacionamento entre seguradoras e clientes do seguro de Garantia Estendida: uma cartilha de orientação para o consumidor e um guia de boas práticas voltado para os representantes das seguradoras. A cartilha “Entenda o Seguro de Garantia Estendida”, lançada nesta sexta-feira (15/01), em solenidade realizada no Rio de Janeiro, faz parte do esforço contínuo de emancipar o consumidor de seguros, ajudando-o a melhorar sua capacidade de entendimento dos produtos para realizar uma compra mais consciente. Tanto que esta cartilha, uma ação conjunta da CNseg e da FenSeg, reúne informações preciosas em suas 14 páginas, como direitos e obrigações das partes, tempo de validade de suas coberturas e outras explicações, em linguagem simples e direta, que visam a transformar a compra do seguro em uma experiência positiva.

***Solange Beatriz destaca iniciativas institucionais do setor para melhorar o relacionamento com os consumidores***

Na mesma solenidade, foi também apresentada a atualização do “Manual de Boas Práticas em Seguros - Orientações Gerais para Varejistas”, um guia para tornar a venda mais qualificada a partir do maior conhecimento dos vendedores. Neste caso, são 80 páginas à disposição para consultas pelos vendedores varejistas.

A cartilha estará disponível aos segurados nas lojas das redes varejistas, nos sites dessas representantes das seguradoras, da CNseg, FenSeg e das companhias que oferecem o Garantia Estendida. No texto de apresentação da cartilha, assinado pelo presidente da FenSeg, Paulo Marraccini e pelo diretor executivo da instituição, Neival Freitas, é lembrado que “vivemos num mundo em que a comunicação é ferramenta valiosa e queremos utilizá-la para esclarecer aos consumidores sobre a contratação desse seguro. E, como peça imprescindível na estrutura socioeconômica do País, o mercado segurador quer ser, cada vez mais, aliado do cidadão brasileiro, protegendo seus bens e patrimônios”.

A solenidade desta sexta-feira, ocorrida no auditório da Escola Nacional de Seguros, no Centro do Rio de Janeiro, reuniu lideranças e autoridades do mercado segurador, representantes de órgãos de Defesa do Consumidor e do Ministério Público, além de executivos de seguradoras e dos

representantes de seguradoras.

A diretora-executiva da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, elogiou as novas ações adotadas para aperfeiçoar a venda do Garantia Estendida, algo que contribuirá para que os clientes fiquem mais satisfeitos com a aquisição do produto. “Um consumidor mais bem informado sempre será um consumidor satisfeito”, assinalou ela, para quem os problemas de práticas não aderentes às necessidades dos consumidores, identificados pelo Ministério Público no passado, estão inteiramente superados, levando o mercado a perseguir as melhores práticas desde então, sobretudo a partir da nova regulamentação aprovada pela Susep para o Garantia Estendida.

Presente à solenidade, o diretor Neival Freitas destacou que a nova cartilha é a terceira que está sendo criada para produtos massificados. “Isso porque sabemos das dificuldades dos segurados de entender a linguagem de seguros. O segurês sempre dificulta o relacionamento entre as seguradoras e seus clientes, algo que tentamos amenizar por meio de nossas cartilhas. Se o guia de boas práticas é proveitoso para nossos pares de mercado, entendemos que as cartilhas tornam-se um canal mais adequado para o consumidor. Antes do Garantia Estendida, já havíamos publicado a cartilha de Automóvel e o Residencial. O próximo será o do seguro Habitacional”, assinalou ele.



Cerca de 70 pessoas participaram da solenidade de lançamento da cartilha e do guia de boas práticas atualizado

A presidente do Procon do Rio, Solange Amaral, reconheceu que o mercado de seguros está entre as atividades mais empenhadas em dar clareza e transparência nas suas relações de consumo. É uma contribuição importante no empoderamento do consumidor, acrescentou.

Rodrigo Zanini, membro da Comissão de Seguro Garantia Estendida, representou o presidente da Comissão no lançamento, destacando as principais características da nova cartilha, ao passo que Alan Rocha, vice-presidente da mesma Comissão, fez a apresentação do novo manual de boas práticas para o varejo. Também participaram do encontro Plínio Lacerda Martins, do MPcon e o chefe de gabinete da Susep, Alexandre Penner

Clique [aqui](#) para ler a íntegra da cartilha Entenda o Seguro de Garantia Estendida: Orientações para o Consumidor.

Clique [aqui](#) para ler a íntegra do Manual de boas práticas em seguros: Orientações gerais para

varejistas

Fonte: [CNseg](#), em 15.01.2016.