

A iniciativa integra o cronograma de ações da Federação que marcam os dez anos da regulamentação do produto no Brasil



Da esquerda para a direita: Joel Gomes (FenSeg), Pedro Pinheiro (CNseg), Carlos Roberto Alves de Queiroz (Susep), Rosimeire Santiago (Fundação Procon-SP) e Tereza Mellin Gimenes (IDV)

Representantes do mercado segurador, de órgãos de defesa do consumidor, da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e de redes varejistas estiveram reunidos, na última segunda-feira, dia 29/02, em São Paulo, a convite da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) que, por meio da sua Comissão de Seguro de Garantia Estendida, apresentou a cartilha "[Entenda o Seguro de Garantia Estendida: orientações para o consumidor](#)" e a versão atualizada do "Manual de Boas Práticas em Seguros - Orientações Gerais para Varejistas", realizada pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg).

Na abertura do evento, que reuniu mais de 60 pessoas, o representante da Susep, Carlos Roberto Alves de Queiroz, parabenizou a iniciativa das entidades que representam o setor de seguros, ressaltando que nos últimos anos, de fato, havia um baixo nível de informações sobre o seguro de garantia estendida. "Em relação à adequação das informações dos diversos tipos de materiais informativos voltados ao consumidor e aos canais de distribuição parceiros do setor, a Susep vem sendo cada vez mais criteriosa na observação desse conteúdo", pontuou, enfatizando que em muitas vezes, o seguro de garantia estendida, por ser, no segmento de danos, um dos produtos mais comercializados no Brasil, funciona como a porta de entrada de muitas pessoas no mercado segurador.

Em linha com a proposta do evento de ampliar o diálogo com o consumidor e disseminar as boas práticas na venda de seguros no varejo, a especialista de Proteção e Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP, Rosimeire Santiago, que atua na área de Conciliação, informou que o órgão recebe muitas demandas por conta da falta de informações dos consumidores. "A maioria dos problemas ocorre na fase pré-contratual e com ações como esta, que têm como foco a ampliação das informações sobre os produtos, acreditamos que os conflitos serão reduzidos", sinalizou. Já a representante da Via Varejo e do Instituto do Desenvolvimento do Varejo (IDV), Tereza Mellin Gimenes, relembrou que a jornada em prol de regras mais específicas para o seguro de garantia

estendida começou há alguns anos, mas que até hoje, às vezes, o consumidor sai das lojas sem entender que tem uma apólice de seguro. “Mesmo com as obrigatoriedades impostas às redes varejistas e às empresas do mercado segurador em relação às informações sobre os produtos, como podemos transcender o que é obrigatoriedade na forma de comunicar e chegar a uma linguagem mais clara ainda para que o consumidor consiga realmente compreender?”, indagou.

Na sequência, o coordenador do Grupo de Trabalho responsável pela elaboração da cartilha “Entenda o Seguro de Garantia Estendida: orientações para o consumidor”, Rodrigo Zanini, apresentou pontos da publicação que, em 14 páginas, busca esclarecer e simplificar o entendimento do produto com uma linguagem simples, clara e precisa. “Esta é mais uma iniciativa. Nós estamos em processo de evolução já que as normas para este produto são relativamente novas e contamos com a contribuição de todos para continuarmos melhorando o mercado segurador”, disse. A cartilha aborda os direitos e as obrigações de todas as partes envolvidas na contratação do seguro, suas coberturas e seus benefícios, além de chamar a atenção do consumidor para práticas ilegais como a ‘venda casada’.

Por último e em continuidade a apresentação de Rodrigo Zanini, o presidente interino da Comissão de Seguro de Garantia Estendida da FenSeg, Allan Rocha, fez uma observação ao fato do seguro de garantia estendida ser um produto novo, embora já esteja há dez anos no mercado, e falou sobre a atualização do Manual de Boas Práticas em Seguros – Orientações Gerais para Varejistas. “O Manual foi revisado em atendimento à Circular Susep nº 480/13 e é fruto do comprometimento de todo o mercado segurador”, declarou Allan, salientando ainda que, de 2011 até hoje, as ações do setor de seguros estão mais concentradas na qualidade da venda do produto e em levar mais informações sobre aos consumidores. “Se por um lado a cartilha tem o objetivo de alcançar o consumidor final, o manual tem o objetivo de levar mais informações ao varejo, com exemplos mais lúdicos e mais próximos ao vendedor para que ele possa se identificar com o conteúdo”, finalizou.

A cartilha “Entenda o Seguro de Garantia Estendida: orientações para o consumidor” já está disponível no site da FenSeg (<http://www.fenseg.org.br/>) e sendo distribuída para os Procons, os sindicatos das seguradoras, as defensorias públicas e as redes varejistas. Outras informações sobre o produto estão disponíveis no hotsite <http://www.osegurogarantiaestendida.org.br/>

Fonte: [FenSeg](#), em 02.03.2016.