

**Coriolano lista ações institucionais da CNseg em prol de saltos qualitativos na experiência de consumo do segurado**



Razão de ser do setor, o segurado é o principal alvo de diversas ações institucionais lideradas pela CNseg, suas Federações associadas (FenaCap, FenaPrevi, FenaSaúde e FenSeg) e seguradoras para melhorar o atendimento aos clientes, a qualidade dos serviços e seu entendimento de seguro, afirmou o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, ao fazer discurso de boas-vindas no **4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros**, na manhã desta quarta-feira, 13, em João Pessoa, no Estado da Paraíba.

Para ele, há um esforço contínuo do mercado para aperfeiçoar seus serviços e ampliar o nível de satisfação dos clientes, recorrendo inclusive a canais de diálogo inovadores, como a Rádio CNseg, o Canal Seguro veiculado no Youtube, ações nas mídias sociais, para ser mais bem compreendido pela população e poderes constituídos.

Também lembrou o lançamento de livretos sobre diversos conceitos de seguro e a parceria com instituições de ensino entre outras ações importantes de educação de seguros. O programa Educação em Seguros, lançado em 2016, planeja despertar a consciência da importância do seguro na vida dos consumidores e, ao mesmo tempo, busca destacar sua relevância no desenvolvimento socioeconômico do País.

O evento Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, na sua avaliação, é um trunfo no desafio de melhor entender como o mercado é percebido pela sociedade e órgãos de defesa do

consumidor, visto que este fórum de discussão torna-se um repositório de informações estratégicas sobre relação de consumo e seu aperfeiçoamento, além de ampliar a interação do setor com os Procons e órgãos de defesa do consumidor.

Marcio Coriolano citou também números do mercado segurador para demonstrar sua importância como suporte da sociedade e das mais variadas atividades econômicas. Nesse sentido, lembrou os recursos devolvidos à sociedade por meio de pagamentos de indenizações, resgates e sorteios. Ao todo, R\$ 259 bilhões em 2016, dos quais R\$ 136,4 bilhões em benefícios médico-hospitalares e odontológicos; R\$ 65 bilhões em benefícios e resgates de planos de previdência e vida; R\$ 36,6 bilhões em indenizações no seguro de automóveis; e R\$ 21 bilhões em sorteios e resgates de títulos de capitalização.

Chamou ainda a atenção para a abrangência de itens segurados. “Há hoje no Brasil 17,5 milhões de veículos segurados; 47,2 milhões de beneficiários planos de vida coletivos; 47,9 milhões, de planos de assistência médica; e 15,6 milhões de planos de previdência coletivos e individuais”, assinalou.

Mesmo assim, acrescentou, a taxa de penetração de seguros ainda é baixa, considerando o tamanho da população do País, de mais de 200 milhões de habitantes, e o enorme potencial do mercado brasileiro.

Marcio Coriolano admitiu que há muito que fazer para aprimorar o relacionamento com clientes e órgãos de governo, a quem compete regular e fiscalizar o mercado. Advertiu, contudo, que tal aprimoramento deve ser fruto de um processo de entendimento dos mecanismos de operação das empresas, “sobretudo no que diz respeito à sustentabilidade financeira que garante proteção e segurança de cidadãos e instituições brasileiras”.

Outras lideranças do mercado estão presentes no evento, como a vice-presidente da CNseg e presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz Palheiro Mendes; o presidente do Sindicato das Seguradoras BA/SE/TO, João Giuseppe Silveira Leite Esmeraldo, e participam dos dois dias de debates. O colóquio reúne especialistas em Direito de Seguro, Relações de Consumo e Responsabilidade Civil- parte proveniente de Procons e de outros órgãos de defesa do consumidor, como Patrícia Galdino de Faria Barros, coordenadora geral de Articulação de Relações Institucionais da SENACON- para apontar melhorias no atendimento ao cliente e na preservação de seus direitos.

Também participam do encontro, entre outros, Claudia Francisca Silvano, diretora do Procon Estadual do Paraná e presidente da ProconsBrasil; Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste; e Ricardo Morishita Wada, presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais.

Na pauta, temas como os fundamentos do seguro (a cargo da advogada Angélica Carlini); principais aspectos do seguro de automóvel (Sylvia da Silva Varoto, da SulAmérica; Renata Struckas, Porto Seguro; Claudia Wharton, BB Mapfre); a conjuntura da Saúde Suplementar e suas perspectivas (Solange Beatriz, Angélica Carlini e Gisele Garuzi, ouvidora da Bradesco); a venda de seguros no varejo, com destaque para o seguro de Garantia Estendida e o de roubo e furto de celular (Marco Garutti de Araujo, da Seguros Sura; Marcelo Santilli, da Cardif do Brasil e Garantias S/A; Amanda Biscaro, ouvidora da TWG; e Emerson Del Re, da Assurant). E ainda as coberturas oferecidas pelo Seguro DPVAT (Cristiane Ferreira e Angela Amparo, ambas da Líder; Rosana Salsano, da Caixa Seguradora; e Guilherme Callado, da Bradesco), além das queixas mais recorrentes recebidas pelos Procons da região Nordeste.

**Fonte:** CNseg, em 12.04.2017.