

CNseg promove 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros

Auditório lotado e plenárias a todo vapor. Foi esse o clima da 8ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros, em 26 de setembro, em São Paulo. O evento, realizado pela Confederação das Seguradoras (CNseg), trouxe para o debate a importância do aprimoramento das relações de consumo, a falácia da racionalidade e o comportamento do consumidor, inovação e tecnologia, papel das Ouvidorias e diálogo das empresas com os órgãos de defesa do consumidor.

Em sua mensagem, o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, afirma que é preciso comemorar os avanços do setor nas relações com o consumidor, “temos progredido para adotar as melhores práticas nessa área e para o melhor entendimento do consumidor sobre o setor e seus produtos.”

"O consumidor é a razão de ser do nosso negócio", afirmou a vice-presidente da CNseg e presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz Palheiro Mendes. A busca em atender as expectativas e demandas do consumidor é um dos pilares que sustentam e mantêm o equilíbrio das empresas. O presidente do Sindicato das Seguradoras, Previdência e Capitalização do estado de São Paulo (Sindseg-SP), Mauro Batista, falou sobre a necessidade do setor segurador em mostrar a positividade da sua atividade e frisou que o consumidor precisa ser cativado também. [Assista aqui](#) ao vídeo.

O engajamento dos órgãos reguladores

O Superintendente da Superintendência de Seguros Privados (Susep), Joaquim Mendanha, destacou a promoção do diálogo com as ouvidorias, enquanto o diretor-presidente substituto da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Leandro Fonseca da Silva, afirmou que o consumidor está agora mais protegido por conta do marco regulatório da saúde suplementar e criação do órgão. Ele disse ainda que mais de 2/3 das ligações que a Agência recebe não é referente a reclamações e sim de consumidores querendo obter mais informações.

Assuntos variados e transversais

As plenárias da Conferência se dividiram em temáticas como o comportamento do consumidor, tecnologia aplicada nas relações de consumo, importância das ouvidorias e a relevância do trabalho conjunto entre Procons e Seguradoras. O presidente da Comissão Jurídica da CNseg, Washington Luís da Silva, comentou que o setor está cada vez mais atento ao consumidor. A interface do consumo auxilia no contínuo crescimento do setor que se faz presente no desenvolvimento econômico brasileiro e representa mais de 6,5% do Produto Interno Bruto (PIB).

Lançamentos da CNseg

O evento contou com o lançamento de três materiais produzidos pela CNseg: o Folder do Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, o Relatório de Atividades das Ouvidorias 2017 e o Livroto Canais de Atendimento. Para a confecção do relatório foram ouvidas 57 empresas e coletadas 144 mil demandas de Ouvidoria.

O livroto [Canais de Atendimento](#) faz parte do **Programa de Educação em Seguros**. [Veja aqui](#) a entrevista exclusiva com o presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, sobre a importância da publicação.

Fonte: [CNSeg](#), em 28.09.2018.