

CNseg realiza 8º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, reunindo representantes de 19 Procons e 15 seguradoras

O diretor-executivo do Procon de Maceió, Leandro Almeida; a superintendente-executiva do Procon da Paraíba, Késsia Cavalcanti; a gerente de fiscalização do Procon Estadual de Pernambuco, Danyelle Sena; o consultor de relações de consumo da CNseg e professor de Direito do Consumidor, Ricardo Morishita; o presidente da Associação Procons Brasil, Filipe Vieira; e o superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg, Pedro Pinheiro

Com o objetivo de disseminar a educação em seguros e contribuir para soluções rápidas e eficazes das demandas dos consumidores por meios não litigiosos, a CNseg realizou nos dias 4 e 5 de março, na cidade de Recife/PE, a 8ª Edição dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros.

O evento, que reuniu 35 representantes de 19 Procons da região Nordeste, 4 de duas organizações varejistas e 20 de 15 seguradoras (principalmente ouvidores), além de membros da própria CNseg, da FenaPrevi da FenSeg e da FenaCap, abordou os segmentos de seguro com mais demandas nos órgãos de defesa do consumidor da Região, identificados por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Ainda que as demandas relacionadas ao seguro não ultrapassem 2,5% do total de reclamações no Sindec, como apontou o consultor de relações de consumo da CNseg e professor de Direito do Consumidor Ricardo Morishita os Colóquios demonstram o comprometimento do setor segurador com a redução dos problemas relacionados aos consumidores.

No primeiro dia do evento, coube aos representantes das seguradoras e das Federações que integram a CNseg apresentarem as bases legais e os fundamentos do seguro de automóvel, de vida, acidentes pessoais e prestamista, garantia estendida e de roubo e furto de celular, abordando as principais demandas dos consumidores que chegam aos Procons.

De acordo com o presidente da Associação Procons Brasil, Filipe Vieira, “os Procons devem ser vistos como um dos pilares de sustentação das empresas, pois, ao invés de criarem problemas, ajudam as mesmas a resolverem seus problemas relacionados aos consumidores, optando, sempre que possível, pelo diálogo ao invés da utilização do poder sancionador que possuem”.

Ainda, segundo ele, muitos dos problemas do setor não se relacionam aos produtos de seguro, em si, mas à maneira como eles são comercializados, principalmente nas redes varejistas, apesar de considerar necessário uma identificação mais clara sobre qual é a seguradora que oferece o serviço

nessas redes. Outras dificuldades apontadas são a de o consumidor conseguir a cópia do contrato e a de entrar em contato com a seguradora. Vieira também considerou importante que a predisposição de resolver os problemas apresentada pelos representantes das seguradoras nos Colóquios seja internalizada por todas as áreas das empresas.

“Proteção veicular” cresce e preocupa

A apresentação sobre o seguro de automóvel ficou a cargo do consultor da Federação de Seguros Gerais (FenSeg), Adhemar Fujii, e do ouvidor da Porto Seguro, Julio Melo. O painel, mediado pela Ouvidora da Bradesco Seguros, Silvana Raksa, girou, principalmente, em torno de um problema com impacto em toda a sociedade, que é o crescimento da chamada “proteção veicular”.

Esse produto é ofertado por associações que não se sujeitam a qualquer tipo de regulação, não possuem prazo definido para pagamento das indenizações, não necessitam formar reservas técnicas, nem pagam impostos, visto que se apresentam como sem fins lucrativos, apesar de já movimentarem anualmente valores que giram entre 7 e 9 bilhões de reais. Essas empresas se concentram majoritariamente nos Estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro, mas representantes de Procons de Pernambuco informaram que já foram identificadas 63 associações no estado, atendendo, principalmente, aos consumidores mais humildes e, conseqüentemente, mais hipossuficientes.

Aumento da demanda dos seguros de pessoas

Como lembrado pelo superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg, Pedro Pinheiro, os seguros de pessoas têm alcançado crescimento de destaque nos anos recentes, o que evidencia um amadurecimento do setor, que passa a ocupar espaços de proteção social antes reservados às soluções públicas, e da sociedade em relação à necessidade de gestão financeira e proteção dos indivíduos e das famílias. Depois do seguro de vida, o seguro prestamista, que garante o pagamento de empréstimos, financiamentos e outros tipos de dívidas em caso de morte ou perda de renda, é o que possui maior participação dentro do segmento de proteção de pessoas, como informou o diretor-executivo da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), Carlos De Paula, em painel que teve como mediadora a Ouvidora da MAPFRE, Claudia Pires Rodrigues Wharton. Seu marco regulatório, disse ele, foi definido pela Resolução CNSP 365/2018, que teve como um dos objetivos mitigar problemas identificados no momento da aquisição.

O seguro de acidentes pessoais, que representa 10% dos seguros de pessoas, teve seus fundamentos apresentados pela presidente da Comissão de Produtos de Risco da FenaPrevi e Gerente de Suporte Jurídico da Bradesco Seguros, Ana Flavia Ribeiro Ferraz, que disse que um seguro que pretende ter um papel cada vez mais relevante na vida das pessoas não pode se descuidar de sua conduta, razão da grande importância estratégica dos Colóquios para o segmento.

Seguros de celulares apresentam as maiores sinistralidades

O seguro de garantia estendida tem o objetivo de garantir ao segurado a extensão temporal da garantia do fornecedor do bem adquirido. Sua oferta, que geralmente ocorre em instituições varejistas, está sujeita a uma extensa lista de regras definidas pelo órgão regulador, inclusive envolvendo o treinamento e capacitação da força de venda, como explicou o ouvidor da Assurant Seguradora, Emerson Del Re, na última apresentação do primeiro dia, que teve como mediadora a ouvidora da Cardif do Brasil Irany Strumiello. Abordando também o seguro contra roubo e furto de celular, Del Re informou que 47% dos brasileiros já tiveram seus aparelhos roubados ou furtados, sendo que 11% já sofreram três vezes ou mais com o problema, sendo este um dos seguros com maior índice de sinistralidade. Entre os problemas identificados nas relações de consumo do produto está a dificuldade dos consumidores entenderem a diferença entre furto qualificado por arrombamento (quando o crime deixa vestígios) e furto simples, que geralmente não é coberto pelas seguradoras. Para mitigar o problema, o setor segurador vem buscando criar soluções

inovadoras para comunicação com o cliente, algumas inclusive surgidas nos Colóquios, como a utilização de ilustrações nos bilhetes de seguro.

O desafio da Seguradora Líder DPVAT para a devolução do Seguro DPVAT

No início de janeiro, o Supremo Tribunal Federal (STF) reestabeleceu a redução dos valores do seguro DPVAT prevista pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), definindo que os proprietários de veículos que já tivessem pago o seguro obrigatório com os valores superiores fossem reembolsados, explicou a ouvidora da Seguradora Líder DPVAT, Gisele Garuzi. Com 4 milhões de proprietários nessa situação em todo o Brasil, um dos grandes desafios é o da identificação, o que tem demanda um grande esforço da seguradora, explicou ela.

O seguro DPVAT indeniza vítimas de acidentes de trânsito em caso de morte, invalidez e de gastos médicos, além de destinar 45% dos valores recebidos para o SUS e 5% para o Denatran, tornando esse desafio da devolução dos valores pagos a mais ainda maior.

Para mais informações sobre a restituição do pagamento a maior do DPVAT, consulte restituicao.dpvatsegurodotransito.com.br/

Fonte: CNseg em 06.03.2020