

Evento online ocorreu em 7 de outubro, com a participação de diretor da Susep

“O ano de 2020 foi muito rico em questões regulatórias, com a Susep causando uma verdadeira revolução”, afirmou a Diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, na abertura de mais uma edição do “CNseg Webinars”, realizado em 7 de outubro, tendo como tema: “O Novo Marco Regulatório de Conduta e Atendimento e o Papel das Ouvidorias de Seguros”. O evento contou também com a participação do Diretor da Superintendência de Seguros Privados (Susep), Rafael Scherre; do Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle; da Diretora de Comunicação e Experiência do Cliente da Caixa Seguradora, Sany Silveira; da Ouvidora da Seguradora Líder, Gisele Garuzi; e da consultora de Relações de Consumo Maria Stella Gregori.

Solange Beatriz se referia, principalmente, à [Resolução CNSP 382/2020](#), que dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas seguradoras no que se refere ao relacionamento com o cliente, e à [Circular Susep 613/2020](#), que define a plataforma [Consumidor.gov](#) como canal oficial para registro e tratamento das reclamações dos consumidores de seguro.

O fortalecimento das ouvidorias com o novo marco regulatório da Susep

Segundo a Diretora da CNseg, a Resolução CNSP evidencia princípios como ética, responsabilidade, transparência, boa-fé objetiva, entre outros, para reger a relação entre empresas, intermediários e consumidores durante todo o ciclo de vida dos produtos, considerado por ela como algo bastante positivo. Já a Circular da Susep, também elogiada por Solange Beatriz, fortalece ainda mais as ouvidorias, colocando-as como responsáveis pelo gerenciamento do conteúdo transmitido ao canal Consumidor.gov, contribuindo para a mitigação de conflitos e redução da judicialização.

Concordando que a atuação da Susep em 2020 pode ser considerada uma revolução, Rafael Scherre afirmou que esse processo já vinha desde 2019, quando ocorreram as primeiras iniciativas de flexibilização, como a autorização para a comercialização de seguros intermitentes e a retomada das discussões dos seguros paramétricos.

A regulação inspirada nas melhores práticas internacionais

O Diretor da Superintendência de Seguros Privados explicou que a Resolução CNSP foi inspirada nas melhores práticas regulatórias internacionais. “A ideia é que supervisão pare de ser pontual, no varejo, e priorize os casos que possam representar danos significativos aos consumidores, olhando para uma base de dados maior, que facilite a identificação dos problemas mais graves”, afirmou. Disse também que esse marco regulatório pretendeu dar mais atenção à divulgação de desempenho dos fundos de investimento previdenciários e ao índice de reclamação do setor de seguros, que são ações alinhadas ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), que incentiva o fornecimento de informações qualificadas aos consumidores, para que estes possam fazer as melhores escolhas, além de induzir as melhores práticas de condutas das seguradoras.

A consultora Maria Stella Gregori também elogiou o novo marco regulatório, afirmando que a regulação retira o foco das questões econômico-financeiras para focar no consumidor, além de passar a priorizar a coletividade das ações em detrimento dos casos individuais de problemas nas relações de consumo. Ao concordar com a Maria Stella, Solange Beatriz afirmou: “A cada dia, fica mais evidente que o direito não é de um consumidor, mas dos consumidores, como um todo. O direito coletivo deve prevalecer sobre o direito individual”.

No evento, a Diretora de Comunicação e Experiência do Cliente da Caixa Seguradora destacou o que considera uma “atuação mais inteligente do regulador”, que busca um maior engajamento do setor ao invés de querer regular pela imposição. “Essa tem que ser a perspectiva da regulação e do nosso trabalho nas seguradoras, o de criar caminhos para fortalecer cada vez mais as relações de

consumo”, afirmou Sany Silveira.

Consumidor também precisa melhorar sua compreensão sobre os produtos do setor

“Essas normas da Susep são um presente para os ouvidores”, disse Gisele Garuzi, afirmando que a missão das ouvidorias é “trabalhar a cultura voltada para os clientes”. A Ouvidora da Líder lembrou que muitos pontos da Resolução CNSP 382 já estavam presentes nos códigos de ética e conduta das seguradoras, mas ela veio reforçar ainda mais a responsabilidade das empresas de fazer cumprir esses princípios. Gisele ressaltou, porém, que os consumidores também precisam entender que nem sempre as suas demandas são pertinentes e, eventualmente, ouvirão um “não”, sendo esse entendimento um grande desafio para os ouvidores.

Ratificando a fala de Gisele Garuzi, Solange Beatriz lembrou que os produtos de seguro são intensos em processos, com muitas diferenciações e particularidades e as divergências são uma realidade.

A importância de se considerar os índices de efetividade na resolução de reclamações

Afirmando que o relacionamento entre o ente regulador e as empresas reguladas deve ser, sobretudo, de colaboração, o Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, Silas Rivelle, considerou muito positivo esse novo rumo da Susep, mais focado na orientação que na multa, contribuindo, assim, para o fortalecimento da competitividade e evolução do setor. Entretanto, Silas questionou os critérios da Susep para a definição do Índice de Reclamações do Setor, que não deveria considerar apenas os números de reclamações/demandas, mas também os índices de efetividade de resolução. E falando em índices de efetividade, informou que ele é de 97% para as 146.637 demandas que chegaram, em 2019, às ouvidorias das 96 empresas associadas, que representam 93% da arrecadação de prêmios do setor.

Ao encerrar o evento, o Diretor da Susep concordou com a crítica feita por Silas, lembrando da dificuldade de agradar a todos e reforçando que o objetivo da Susep, ao olhar para esses dados, é incentivar um melhor comportamento, tanto por parte das empresas como dos consumidores.

[Confira aqui o debate na íntegra.](#)

Fonte: CNseg, em 08.10.2020