

Por Luciano Snel e Maria Helena Darcy (*)



As novas normas regulatórias da Susep – Circular 613 e Resolução 382 – simplificam a relação dos consumidores com as seguradoras e garantem um diálogo mais próximo e eficaz com o cliente. Em geral, pelas características da atividade de seguros de vida e de previdência complementar, o cliente tem poucos pontos de contato com a companhia que vai gerir seus produtos a longo prazo. Além disso, a linguagem adotada pelo mercado por meio de seus Regulamentos e Condições Gerais contribui para a pouca compreensão dos produtos e o distanciamento do cliente.

O novo Marco Regulatório de Seguros e o fortalecimento das Ouvidorias aperfeiçoarão as relações de consumo no mercado de seguros como um todo, com benefícios importantes para clientes e empresas. A adesão das companhias à nova plataforma [Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br), canal privilegiado para o diálogo e a solução de conflitos, é uma estratégia muito bem-vinda para a redução da judicialização de demandas.

O grupo Icatu Seguros sempre acreditou na solução de conflitos, tendo sido a primeira seguradora do. Como última instância de negociação interna, a Ouvidoria contribui para estreitar os laços de relacionamento com o cliente em todo seu ciclo de vida na empresa. Atualmente, os resultados apresentados pelas Ouvidorias demonstram a seriedade e a maturidade do mercado segurador em sua relação com os consumidores. Os dados do Relatório das Ouvidorias da CNSEG indicam 97% de efetividade nas soluções das Ouvidorias, de acordo com as boas práticas de mercado.

Ao reunir na Resolução 382 os princípios de conduta que devem ser cumpridos por todos os entes supervisionados e intermediários, a Susep ratifica que a ética, a responsabilidade e a boa-fé objetiva sejam premissas na relação entre a seguradora e o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor já fez 30 anos e é tempo de o “segurês” deixar de ser usado como língua oficial nas relações de consumo no nosso mercado. Só assim, a assimetria de informações entre empresa-consumidor poderá ser minimizada, evitando a judicialização dos conflitos.

As diretrizes consolidadas na Resolução 382 trabalham no sentido de proporcionar ao consumidor uma oferta de produtos mais adequada ao seu perfil e à sua capacidade financeira, determinando de forma clara a responsabilidade objetiva da companhia e de seus parceiros de distribuição comercial. O desafio é grande. Mas é o que sempre tivemos como objetivo: clientes conscientes e confiantes.

(*) **Luciano Snel** é vice-Presidente da CNseg e Presidente da Icatu Seguros e **Maria Helena Darcy de Oliveira** é Ombudsman da Icatu Seguros.

Fonte: CNseg, em 07.01.2021