



A 101ª edição do programa Panorama Seguro teve como convidada especial a diretora executiva da CNseg, Solange Beatriz. Durante a entrevista, ela falou sobre atendimento ao consumidor e a presença da mulher no mercado de seguros. O consultor econômico, Francisco Galiza, fez comentários a respeito da atuação e a relevância da entrevistada para o mercado de seguros. "A Solange é uma das principais executivas do setor. Já ocupou cargos nas esferas pública e privada e tem muita experiência. E hoje vamos falar de dois temas importantes para o setor e que ela tem tomado a frente", explicou.

Estabelecendo um comparativo entre os clientes de seguros e os consumidores de outros setores, a entrevistada salientou que mais do que nunca hoje o cliente está assumindo uma posição estratégica. Não devido a maturidade dos órgãos de supervisão do setor, mas pelo cenário de dificuldades que se tem vivido. "A construção dessa relação de confiança tem que ser contínua e eu sempre me empenhei construir esse relacionamento profícuo, embasado em autenticidade, confiança e diálogo. E a CNseg tem demonstrado verdadeiramente esse seu objetivo de buscar soluções para aqueles consumidores que de alguma forma estejam insatisfeitos", disse.

Nesse sentido, entidade produz cartilhas voltadas para a educação em seguro. Também elabora relatórios de sua ouvidoria, com números de atendimentos, o desempenho do departamento e relatórios de sustentabilidade, além de fomentar o diálogo sobre o tema. Segundo a diretora, verifica-se um aumento significativo da busca por canais alternativos de soluções de conflitos por parte da sociedade, do governo e até do poder judiciário. "Hoje o consumidor não é mais um coitadinho. Ele ganhou respeito, estatura, tem direitos e obrigações. Mas para se exercer cidadania é importante é ter informação. E o nosso papel é manter a qualidade das informações que prestamos para o setor., seja para as empresas ou para os segurados", concluiu.

Confira a entrevista na íntegra:

<https://www.sindsegs.org.br/site/sindsegs-tv-video.aspx?id=134>

Fonte: Oficina do Texto, em 10.06.2021