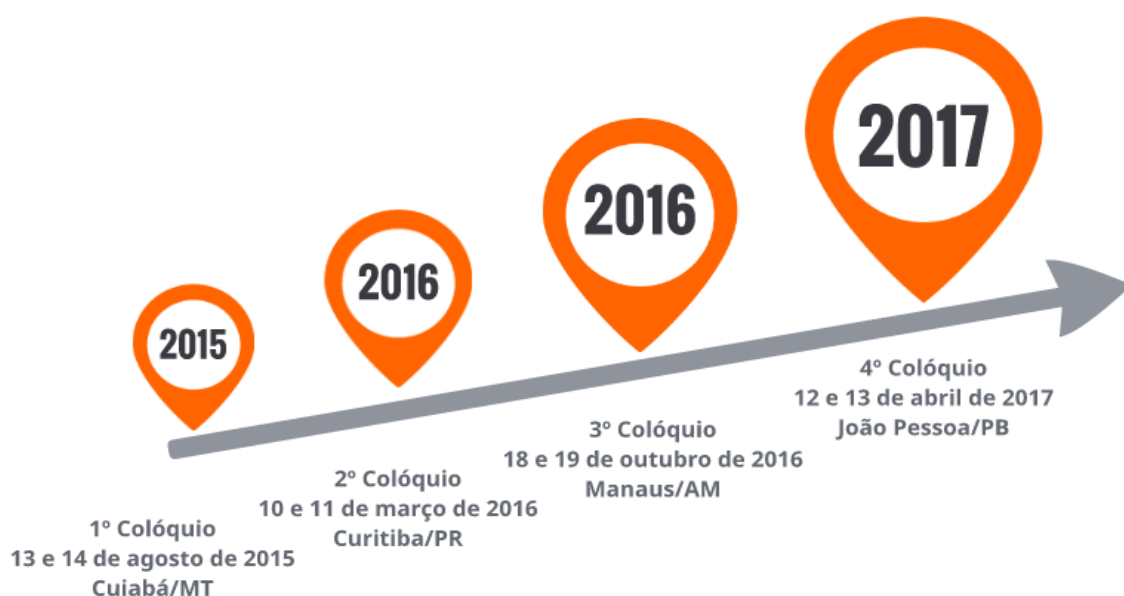


Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros

Histórico do Projeto



Sumário

Apresentação	4
Capítulo I - Primeira Edição – Região Centro-Oeste	7
Capítulo II - Segunda Edição – Região Sul	16
Capítulo III - Terceira Edição – Região Norte	23
Capítulo IV - Quarta Edição – Região Nordeste.....	32
Conclusão.....	44
Anexos	46
Depositório das Apresentações	47

Apresentação

Iniciativa

O Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foi idealizado e realizado pela primeira vez no ano de 2015, no âmbito das Comissões de Relações de Consumo e Ouvidoria da CNseg. O projeto, que integra a ênfase do consumidor do Planejamento Estratégico da CNseg para 2016-2019, é fruto do amadurecimento das discussões do mercado segurador sobre a necessidade de aprimoramento dos canais de diálogo com as entidades de proteção do consumidor, conferindo a estas a oportunidade de expor os principais motivos de reclamações relacionados ao setor de seguros, e às empresas a oportunidade de explicar conceitos e aspectos técnicos relacionados aos produtos de seguro, previdência privada, capitalização e planos de saúde, e também de apresentar soluções para os motivos mais reclamados.

Realização

O projeto de aproximação entre o setor de seguros e os Procons é coordenado pelo consultor Ricardo Morishita Wada, que facilita a parceria com a Associação Brasileira de Procons – ProconsBrasil e os Fóruns dos Procons Regionais, além de realizar um trabalho de mentoria com as seguradoras participantes dos Colóquios, por meio de reuniões preparatórias e de devolutivas.

Também fundamental para a realização dos Colóquios é a participação dos profissionais das seguradoras que integram os painéis, explicando os produtos e respondendo as dúvidas e queixas dos consumidores encaminhadas aos Procons. Os representantes dispõem do seu tempo para reuniões preparatórias, discutem os temas que serão abordados e as principais reclamações de cada região, além de preparar as apresentações adaptadas para cada edição.

Preparação

Como etapa anterior ao Colóquio, é realizada reunião preparatória entre a presidente da Associação Brasileira de Procons - PROCONSBASIL, a presidente do Fórum Regional dos Procons, o consultor Ricardo Morishita Wada e a Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg. Nesse encontro, a liderança regional dos Procons toma conhecimento do objetivo do evento e das experiências passadas. Na ocasião, é solicitado sejam levantadas as principais reclamações para então definir os temas do Colóquio.

No intuito de definir os temas abordados, a SUPAM também elabora pesquisas sobre os motivos e as empresas mais demandadas regionalmente, utilizando os dados do Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias, o Consumidor.gov.br e o SINDEC.

São realizadas diversas reuniões preparatórias com os representantes das seguradoras para alinhamento das apresentações que serão utilizadas nos painéis. Seus integrantes são técnicos do produto que é objeto do painel, e ouvidores das empresas mais reclamadas na região, para que se possa cumprir o papel de explicar as características do produto e expor iniciativas das empresas para mitigar os principais problemas relatados nas reclamações do consumidor.

Formato e metodologia

O formato do evento é dividido em dois dias. A programação do primeiro dia oferece a oportunidade de apresentar os fundamentos do seguro e do mercado segurador brasileiro, e de esclarecer aspectos gerais e pontos de atenção sobre os temas selecionados pelo Procon da região em questão. Neste sentido, a metodologia adotada destina-se a:

- apresentar as características dos produtos de seguro;
- expor a base normativa e a racionalidade dos produtos;
- tratar de seus pontos sensíveis, que podem gerar conflitos, e de seus mecanismos de prevenção e;
- endereçar procedimentos e regras para a solução das demandas dos consumidores.

No segundo dia, é dada a palavra aos Procons participantes, que apresentam os principais motivos de reclamação dos consumidores da região quanto aos produtos do setor de seguros, além de esclarecer os seus procedimentos de atuação e sua perspectiva sobre os temas selecionados.

Material institucional

Desde o 1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, é entregue aos Procons participantes um conjunto de publicações institucionais, produzidas e selecionadas pela CNseg e Federações associadas, com o objetivo de facilitar a compreensão dos temas relacionados ao seguro.

A partir do 4º Colóquio, esse material passou a ser disponibilizado por via eletrônica, através de um link disponível na Carta Institucional tradicionalmente entregue no primeiro dia do evento. Anteriormente ao evento, o kit impresso foi enviado aos dirigentes de Procons com presença confirmada no evento.

Por solicitação dos Procons, desde o 2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros são disponibilizados os Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. Estes são os canais apontados pelas empresas para tratamento direto entre técnicos e diretores dos Procons e companhias.

Depoimentos

Ao final de cada Colóquio, a equipe de Comunicação da CNseg realiza breves entrevistas com alguns participantes dos Procons e das seguradoras, a fim de colher um depoimento sobre a experiência vivenciada, as expectativas e os resultados alcançados pelo evento, registrando-as em vídeos e transcrições.

Capítulo I - Primeira Edição – Região Centro-Oeste

Reunião preparatória

No dia 1º de julho de 2015, estiveram reunidos em Cuiabá/MT o consultor da CNseg, Ricardo Morishita Wada, a então Superintendente de Relações com o Mercado da CNseg, Maria Elena Bidino, e a então Diretora do Procon Estadual do Mato Grosso e à época Presidente da Associação Brasileira de Procons, Gisela Simona Viana de Souza, com o objetivo de apresentar a proposta de realização do 1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros na região Centro-Oeste, e conhecer os ramos e produtos do setor de seguros mais reclamados nos Procons da região, a fim de orientar a formulação da programação do evento.

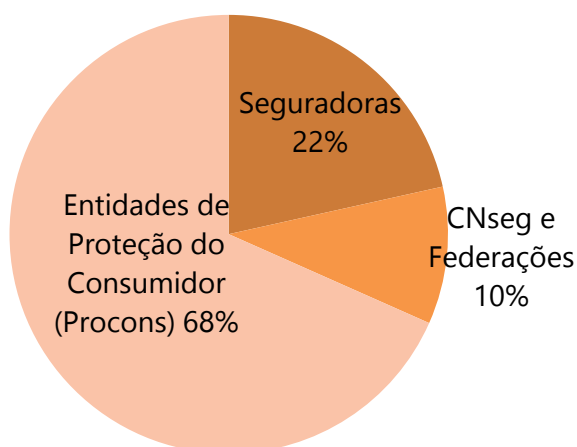
Realização

O 1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foi realizado em Cuiabá/MT, nos dias 13 e 14 de agosto de 2015, em parceria com o Procon do Estado do Mato Grosso, por intermédio da sua diretora e à época Presidente da Associação Brasileira de Procons - PROCONSBRASIL, Gisela Simona Viana de Souza.

Público

O evento contou com 79 participantes, sendo: 17 representantes de 9 seguradoras, 08 representantes da CNseg e Federações, e 54 representantes de 11 Procons, entre Estaduais da região Centro Oeste e Municipais do Mato Grosso.

1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros



Total: 79 participantes

Participaram do evento 54 representantes dos 11 Procons a seguir listados:

1. Procon do Distrito Federal
2. Procon Estadual do Mato Grosso
3. Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
4. Procon Municipal de Alta Floresta/MT
5. Procon Municipal de Cáceres/MT
6. Procon Municipal de Campo Novo do Parecis/MT
7. Procon Municipal de Chapada/MT
8. Procon Municipal de Cuiabá/MT
9. Procon Municipal de Juara/MT
10. Procon Municipal de Lucas do Rio Verde/MT
11. Procon Municipal de Rondonópolis/MT

Estiveram presentes 17 representantes das 9 seguradoras registradas a seguir:

1. Assurant Seguradora S/A
2. BNP Paribas Cardif S/A e Luizaseg Seguros S/A
3. Conglomerado Itaú
4. Grupo Bradesco Seguros
5. Grupo Porto Seguro
6. Royal & Sunalliance Seguros Brasil
7. Sul América S.A.
8. Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A e Banco Santander
9. Zurich Seguros

A lista de participantes do evento encontra-se no **Anexo A**.

Material Institucional

Foram distribuídas as cartilhas, folhetos e livretos da CNseg e Federações, cuja relação está disposta na Carta Institucional, **Anexo B**.

Programação

No primeiro dia do Colóquio (13 de agosto de 2015), as seguradoras fizeram apresentações sobre conceitos, fundamentos regulatórios e pontos de atenção dos seguros de automóvel, garantia estendida e de roubo e furto de celular. As apresentações foram feitas por representantes executivos e técnicos das empresas seguradoras.

Ao final do primeiro dia, o então Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, Vladimir Freneda (Assurant Seguradora S/A), lançou o Manual de Boas Práticas para Vendedores de Seguros em Organizações Varejistas – uma ferramenta de informação com o objetivo de disseminar, entre os vendedores de seguros que atuam em organizações varejistas, o compromisso das seguradoras em atender de forma transparente e qualificada os consumidores.

1º dia: 13 de agosto	
8h30	Abertura institucional Gisela Simona Viana de Souza , Diretora do Procon/MT e à época Presidente da Associação Brasileira de Procons - PROCONSBASIL Maria Elena Bidino , Superintendente de Relações com o Mercado da CNseg
8h45	Apresentação da CNseg – Os fundamentos do seguro e do mercado segurador brasileiro Maria Elena Bidino
9h15	Seguro Automóvel Gisele Garuzi Oggioni de Araujo , Ouvidora da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg Julio Melo , Ouvidor da Porto Seguro e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg
10h30	Sessão de Perguntas
10h45	Intervalo para o café
11h	Seguro de Garantia Estendida Marcelo Santilli , Superintendente Jurídico da Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A e membro das Comissões de Relações de Consumo e de Ouvidoria da CNseg Ricardo Barreto , Diretor da Cardif/Luizaseg e à época Diretor da FenSeg Emerson Del Re , Ouvidor da Assurant Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg Vladimir Freneda , Diretor Comercial da Assurant Seguradora e à época presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg Lançamento do Manual de Boas Práticas para Vendedores de Seguros em Organizações Varejistas
11h45	Sessão de Perguntas
12h	Seguro de Celular Tatiana Prieto , Zurich Seguros Fabiano Catran , à época Diretor Jurídico da Royal & Sunalliance Seguros Brasil
12h45	Sessão de Perguntas
13h	Encerramento
13h15	Almoço

No segundo dia de evento (14 de agosto de 2015), coube às lideranças dos Procons presentes exporem os assuntos que consideravam mais relevantes para conhecimento das companhias participantes, sendo eles os procedimentos adotados em cada entidade estadual e uma análise do atendimento do SAC das companhias do mercado segurador.

2º dia: 14 de agosto	
8h30	Abertura institucional Gisela Simona Viana de Souza , Diretora do Procon/MT e à época Presidente da Associação Brasileira dos Procons Maria Elena Bidino , Superintendente de Relações com o Mercado da CNseg
8h45	Procedimentos Administrativos dos Órgãos de Defesa do Consumidor e Sugestões de Aprimoramento para as Seguradoras: Gisela Simona Viana de Souza Paulo Marcio Sampaio , à época Diretor do Procon do Distrito Federal Erivaldo Marques Pereira , à época Diretor do Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
9h45	Sessão de Perguntas
10	Intervalo para o café
10h15	Análise do SAC das seguradoras Ivo Vinícius Firmo , Gerente de Fiscalização, Controle e Monitoramento de Mercado Procon/MT
10h45	Sessão de Perguntas
11h	Encerramento Gisele Simona Viana de Souza , Diretora do Procon/MT e Maria Elena Bidino , Superintendente de Relações com o Mercado da CNseg
11h30	Entrevistas
12h15	Almoço

Recomendações das Entidades de Proteção do Consumidor

As principais sugestões apresentadas pelos diretores dos Procons para aprimoramento da conduta das seguradoras foram:

1. Entrega do contrato (bilhete ou apólice) sempre no ato da celebração, com assinatura do consumidor atestando o recebimento.
2. Informação clara sobre o direito de recusa do risco pela seguradora, com assinatura de ciência pelo consumidor.
3. Quando a seguradora recusar o risco, informar ao segurado sua motivação, sempre baseada em critérios objetivos, não discriminatórios.
4. Definição objetiva dos critérios de aceitação de riscos, para que o segurado conheça o perfil de risco no qual é enquadrado pela seguradora.
5. Entrega de checklist de documentos ao segurado no momento da comunicação do sinistro, informando o prazo da seguradora para a solicitação de documentos adicionais, o que deverá ser feito sempre por escrito.

6. Aprimoramento das informações constantes dos websites das seguradoras.
7. Cumprimento integral do Decreto do SAC.
8. No seguro de garantia estendida, apresentação de informação clara e ostensiva quando a cobertura for só de reparo (i.e., quando não contemplar troca).
9. Criação de mecanismos para acompanhamento dos processos pelo segurado: envio de SMS, extrato online, etc.

Recomendações adicionais com foco no SAC foram apresentadas a partir de um levantamento efetuado pela Gerência de Fiscalização do Procon do Estado do Mato Grosso, que, por amostragem, analisou websites de seguradoras e fez consultas aos SACs do setor, registrando as seguintes observações:

1. O número do SAC deve ser apresentado na página inicial do website da seguradora.
2. O protocolo de atendimento deve ser fornecido ao consumidor no início do atendimento.
3. O protocolo de atendimento deverá possuir sequencia numérica única para identificar todos os atendimentos.
4. O protocolo de atendimento deverá possuir data, hora e o objeto da demanda, e se solicitado, deverá ser encaminhado ao consumidor através de correio eletrônico ou correspondência.
5. O SAC deve ser gratuito.
6. Obrigatoriamente, no primeiro menu eletrônico, deverá haver a previsão de falar com o atendente, de efetuar reclamação e de cancelar os serviços.
7. O acesso ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados;
8. O tempo máximo entre a opção de falar com o atendente e ser atendido deve ser de 60 segundos.
9. O SAC deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
10. O SAC deve ser acessível para pessoas com deficiência auditiva e de fala.
11. Os atendentes devem ser capacitados para atendimento adequado, em linguagem clara.
12. Só é permitida uma única transferência da ligação do consumidor entre atendentes.

13. A transferência do consumidor deve ser efetuada em, no máximo, 60 segundos.
14. É proibida a transferência em caso de reclamação e cancelamento. Todos os atendentes devem ser capazes de registrar essas demandas.
15. O sistema informatizado deve apresentar ao atendente o histórico de relacionamento do consumidor com a empresa.
16. É vedado se exigir a repetição da demanda do consumidor após seu registro.
17. É proibido veicular mensagens publicitárias durante o atendimento.
18. A gravação deve ser mantida pelo período mínimo de 90 dias, prazo em que o consumidor poderá requerer o acesso a seu conteúdo. Nesse caso, o prazo máximo para envio é de 10 dias.
19. O protocolo de atendimento deverá ser mantido à disposição por prazo de dois anos após a solução da demanda e estar à disposição do consumidor e órgãos de defesa do consumidor e órgão fiscalizador.
20. O histórico das demandas deverá, quando solicitado, ser encaminhado ao consumidor no prazo de 72 horas, por correspondência ou meio eletrônico.
21. As informações ao consumidor serão prestadas de imediato.
22. As reclamações, na eventualidade de não serem resolvidas de imediato, deverão receber respostas no prazo de 05 dias, a contar da data do registro.
23. Sempre que solicitado, a resolução deverá ser encaminhada ao consumidor por correspondência ou meio eletrônico.
24. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço.
25. O pedido de cancelamento é assegurado por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.
26. É obrigatório o envio do comprovante do pedido de cancelamento, que se dará por correspondência ou meio eletrônico.

Com relação à análise do SAC de 12 companhias do setor, realizada em 12 de agosto de 2015, foram apresentados os resultados abaixo.

1. Identificou-se telefone 0800 em todas as companhias analisadas.
2. Foram encontradas informações nos sites sobre o funcionamento 24 horas por dia, e não havia informação sobre restrição de funcionamento em dias da semana.

3. Apenas uma empresa apresentava os números do SAC de forma clara e objetiva em sua página inicial na internet. Nas demais, constatou-se dificuldade de localizar o número, havendo necessidade de acessar mais de um link. Notou-se também que se dava destaque para telefone de divulgação/contratação de serviços, em detrimento dos números do SAC.
4. Três empresas forneceram o número do protocolo de atendimento no início da ligação, antes de falar com atendente ou no início da conversa.
5. No dever de garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, foram encontrados em parte dos avaliados problemas relacionados ao condicionamento do acesso ao fornecimento de dados.
6. Não foi constatada a veiculação de mensagem publicitária por nenhuma companhia.
7. No que diz respeito ao tempo máximo de 60 segundos para falar com atendente, após selecionada essa opção no menu, constatou-se que grande parte das companhias transferiam a ligação direto pro atendente, ao final da mensagem inicial, mas que outros, em especial varejistas, condicionavam a transferência à informação de dados e podiam levar até 9 minutos para proporcionar o atendimento.

Depoimentos

A seguir, alguns trechos de depoimentos dos participantes do 1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros:

“O Colóquio foi uma iniciativa extremamente importante, porque estamos na era do diálogo e do aprendizado.”

Gisele Garuzi Oggioni de Araujo - Ouvidora do Grupo Bradesco Seguros

“Acho que fui uma experiência muito boa, muito gratificante, a oportunidade de dividir experiências, de compartilhar boas práticas, ouvir depoimentos daqueles que estão juntos de nossos consumidores.”

Ana Paula Santos – Diretora Jurídica da Assurant Seguradora S/A

“Queria parabenizar a CNseg por esse Primeiro Colóquio de Direito do Consumidor aqui em Cuiabá. Foi uma experiência incrível.”

Emerson Del Re – Ouvidor da Assurant Seguradora S/A

“O que fica claro é a necessidade do mercado segurador divulgar, cada dia mais, com base na regulamentação e na legislação, o seu produto, a forma de vender o seu produto e a extensão de cobertura de seu produto. [...] A gente acredita que esse seja um caminho e o futuro de uma consolidação de um mercado que precisa no seu dia a dia atender aos anseios da comunidade e dos consumidores, de um modo geral.”

Fabiano Catran – à época diretor de Legal e Compliance da Royal & Sunalliance Seguros Brasil

“Um marco, realmente, nisto que nós chamamos de conciliação.”

Guilherme Calado - consultor do Grupo Bradesco Seguros

“O início de uma relação melhor com os Procons, com o poder público, para que a gente possa entender quais são as dúvidas do lado de lá, quais são as nossas dúvidas, do lado de cá, e encontrar o melhor caminho e a solução para os consumidores.”

Julio Melo – ouvidor do Grupo Porto Seguro

“Acho que é um marco para o setor de seguros a aproximação com os órgãos de defesa do consumidor com o objetivo comum de construir caminhos mais eficazes para que quem se beneficie, no final de tudo isso, seja o consumidor, com uma informação mais transparente, na prestação de serviço correta, na solução de problemas de uma forma mais eficaz.”

Vladimir Freneda – à época Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg e Diretor de marketing da Assurant Seguradora S/A

“Na minha opinião, foi um evento que permitiu um estreitamento de relação com as seguradoras e isso vai agregar muito valor ao nosso mercado de seguros.”

Marcelo Santilli - Superintendente Jurídico da BNP Paribas Cardif S/A e
Luizaseg Seguros S/A

"A iniciativa do Colóquio realizado entre a CNseg, as seguradoras e o sistema de defesa do consumidor é importante na medida em que se abre o diálogo para discutir os principais problemas nesse setor, procurando, juntos, alcançar soluções."

Ivo Vinícius – Chefe de Fiscalização do Procon/MT

"Esse primeiro Colóquio foi bastante positivo. Foi um momento único para que, de alguma forma, nós pudéssemos ouvir as seguradoras, a forma com que elas estão prestando o serviço no mercado e, ao mesmo tempo, já ter uma reflexão sobre os problemas que foram expostos, com possíveis alternativas de solução."

Gisela Simona Viana de Souza - Superintendente do Procon/MT

"Isso é extremamente importante porque a gente vê a preocupação das seguradoras e da Confederação justamente naquelas questões afetas às relações de consumo. E o que o nosso consumidor hoje precisa é justamente isso: esse diálogo."

Erivaldo Marques Pereira - Coordenador de fiscalização do Procon/MS

"Esse evento traz como marco o primeiro encontro que, provavelmente, dará sequência a muitos encontros que precisam ser feitos e que a gente consiga regular esse mercado e trazer as informações para o consumidor, valorizando, assim, o direito do cidadão, que é a principal atribuição de todos os Procons do Brasil."

Paulo Marcio Sampaio - Superintendente do Procon/DF

Capítulo II - Segunda Edição – Região Sul

Reunião Preparatória

No dia 2 de dezembro de 2015, estiveram reunidos em Curitiba/PR o consultor da CNseg, Ricardo Morishita Wada, a Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg, Maria Elena Bidino, e a Diretora do Procon Estadual do Paraná e Presidente da Associação Brasileira de Procons, Cláudia Francisca Silvano, com o objetivo de apresentar a proposta de realização do 2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros na região Sul, e conhecer os ramos e produtos do setor de seguros mais reclamados nos Procons da região, a fim de orientar a formulação da programação do evento.

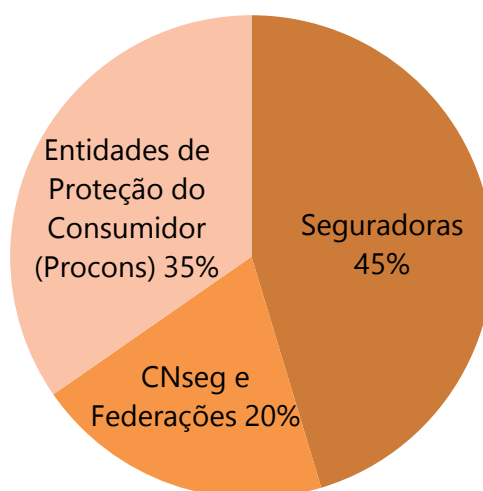
Realização

A CNseg realizou o 2º Colóquio de Proteção do Consumidor nos dias 10 e 11 de março de 2016, em Curitiba/PR, em parceria com o Procon Estadual do Paraná, por intermédio da sua Diretora Claudia Francisca Silvano, também Presidente da Associação Brasileira de Procons.

Público

O Colóquio contou com 75 participantes, sendo: 34 representantes de 12 seguradoras, 15 representantes da CNseg e Federações, além de 26 representantes de 20 Procons da região sul.

2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros



Total: 75 participantes

Participaram do evento 26 representantes dos 20 Procons a seguir listados:

1. Procon Estadual de Santa Catarina
2. Procon Estadual do Paraná
3. Procon de Apucarana/PR
4. Procon de Arapongas/PR
5. Procon de Blumenau/PR
6. Procon de Cambé/PR
7. Procon de Campo Largo/PR
8. Procon de Cascavel/PR
9. Procon de Foz do Iguaçu/PR
10. Procon de Guarapuavana/PR
11. Procon de Londrina/PR
12. Procon de Manguinhos/PR
13. Procon de Maringá/PR
14. Procon de Matelândia/PR
15. Procon de Paranavaí/PR
16. Procon de Ponta Grossa/PR
17. Procon de Porto Alegre/RS
18. Procon de Rio Negro/PR
19. Procon de Toledo/PR
20. Procon de Umuarama/PR

As 12 seguradoras representadas por 34 funcionários no 2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foram as seguintes:

1. Assurant Seguradora S/A
2. BNP Paribas Cardif S/A e Luizaseg Seguros S/A
3. Caixa Seguradora
4. Grupo Bradesco Seguros
5. Grupo Porto Seguro
6. Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre
7. HSBC Seguros
8. J. Malucelli Seguradora S/A
9. Seguros Sura S/A
10. Sul América S.A.
11. Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A e Banco Santander
12. Zurich Seguros

A lista de participantes do evento encontra-se no **Anexo C**.

Material Institucional

Como de costume, foram distribuídas as cartilhas, folhetos e livretos da CNseg e Federações, cuja relação está disposta no **Anexo D**.

Em atenção a uma demanda dos Procons no Colóquio anterior, os dirigentes dos Procons receberam os Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização, documento que aponta os principais meios de contato das companhias para atendimento aos técnicos e dirigentes de Procon. O documento pode ser consultado no **Anexo E**.

Programação

No primeiro dia do Colóquio (10 de março de 2016), as seguradoras fizeram apresentações sobre conceitos, fundamentos regulatórios e pontos de atenção dos seguros de garantia estendida, furto e roubo de celular, automóvel, e habitacional.

No painel sobre o seguro Habitacional foi lançada a cartilha “Entenda o seguro Habitacional”, editada pela FenSeg com o objetivo de esclarecer os consumidores sobre as principais características desse ramo de seguro.

1º dia - 10 de março	
14h	Abertura institucional Ricardo Morishita Wada , professor de Direito do Consumidor e Diretor do IDP Maria Elena Bidino , Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon-PR, Presidente da Associação Procons Brasil
14h30	Apresentação institucional da CNseg Os fundamentos do seguro e do mercado segurador brasileiro Maria Elena Bidino , Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg
14h50	Venda de seguros por representantes: Seguro de Garantia Estendida Allan Rocha , Superintendente de Underwriting e Portfólio na Zurich Minas Brasil Seguros S/A, presidente da Comissão de Garantia Estendida da FenSeg Marcelo Santilli , Superintendente Jurídico da Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A e membro das Comissões de Relações de Consumo e de Ouvidoria da CNseg Seguro de Celular Fabiano Catran , Diretor Jurídico e Compliance, Royal & Sunnalliance Brasil Marco Garutti (Superintendente de Affinity da Sura Brasil Seguros)

	Moderador: Guilherme Callado , Consultor de Ouvidoria da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Relações de Consumo e Ouvidoria da CNseg
15h50	Sessão de Perguntas
16h05	Intervalo para café
16h35	Seguro de Automóvel Sylvia Rocha da Silva Varoto , Gerente Jurídico Consultivo Auto RE da SulAmérica Companhia Nacional de Seguros e membro das Comissões de Automóvel e de Assuntos Jurídicos da FenSeg Gisele Garuzi , Ouvidora da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg Moderador: Guilherme Callado , Consultor de Ouvidoria da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Relações de Consumo e Ouvidoria da CNseg
17h30	Sessão de Perguntas
17h45	Seguro Habitacional Armando Petrillo Grasso , assessor da Vice-Presidência Executiva da CNseg Eduardo Brito , Gerente de Produto da Caixa Seguradora e Presidente da Comissão Habitacional Moderador: Neival Rodrigues Freitas , Diretor Executivo da Federação de Seguros Gerais, FenSeg Lançamento da Cartilha Entenda o Seguro Habitacional: orientações para o Consumidor
18h15	Sessão de Perguntas
18h30	Encerramento Claudia Francisca Silvano Maria Elena Bidino Ricardo Morishita Wada
20h	Jantar de conagração: Churrascaria Batel Grill

No segundo dia (11 de março de 2016), os temas abordados foram “os canais de acesso dos Procons ao setor de seguros”, a “comercialização de seguros ilegais – perspectiva setorial sobre um problema recorrente nos Procons”, “solução de conflitos nos Procons – propostas efetivas” e “a representação das seguradoras nos Procons”, além do “cenário e perspectiva da Política Estadual de Proteção do Consumidor”.

2º dia - 11 de março	
9h	Abertura institucional Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon-PR, Presidente da Associação Procons Brasil Ricardo Morishita Wada , professor de Direito do Consumidor e Diretor do IDP
9h15	Canais de acesso dos Procons ao setor de seguros Gisele Garuzzi , Ouvidora do Grupo Bradesco e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg Kédina Rodrigues , Ouvidora da Caixa Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg Marcelo Santilli , Superintendente Jurídico da Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A e membro das Comissões de Relações de Consumo e de Ouvidoria da CNseg
9h30	A comercialização de seguros ilegais – perspectiva setorial sobre um problema

	recorrente nos Procons Sandro Gregorio – Presidente do Fórum dos Procons Paranaense Marcia Tiemi Takakura , Superintendente Jurídica da Zurich Minas Brasil Seguros S/A Sylvia Rocha da Silva Varoto Gerente Jurídico Consultivo Auto RE da SulAmérica Companhia Nacional de Seguros e membro das Comissões de Automóvel e de Assuntos Jurídicos da FenSeg Alessandra V. A. Rodrigues Carneiro , Gerente de Consultoria da CNseg
10h	Sessão de perguntas
10h15	A representação das seguradoras nos Procons Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon-PR, Presidente da Associação Procons Brasil Marco Antonio Moreira , Gerente Jurídico da Bradesco Seguros
10h45	Sessão de Perguntas
11h	Intervalo para café
11h30	Solução de conflitos nos procons – propostas efetivas Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon-PR, Presidente da Associação Procons Brasil
13h	Encerramento: cenário e perspectiva da Política Estadual de Proteção do Consumidor Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon-PR, Presidente da Associação Procons Brasil Alexandre Caminha , Presidente do Fórum dos Procons Catarinenses Cauê Vieira , Diretor do Procon Municipal de Porto Alegre Mediador: Ricardo Morishita Wada , professor de Direito do Consumidor e Diretor do IDP
13h15	Entrevistas
13h30	Almoço

Depoimentos

A seguir, alguns trechos de depoimentos dos participantes do 2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros:

“É muito importante e foi muito produtivo para a defesa do consumidor de modo geral. É fazer com que realmente tenha contato com as pessoas certas na hora certa e fazer com que a reclamação do consumidor seja realmente resolvida com a maior brevidade possível. Esse foi um dos principais objetivos desse evento, que realmente parabeniza os órgãos de defesa do consumidor e que tenha mais eventos desse tipo, que beneficia realmente os consumidores de Santa Catarina e do Brasil.”

Alexandre Caminha – Coordenador geral do Procon Blumenau/SC
e presidente do fórum dos Procons Catarinenses.

“Bom, eu tive a honra de participar do evento e acho uma construção de política de defesa do consumidor muito importante. Essa aproximação da

CNseg com o setor de seguros. Nós enquanto Procons, tivemos varias informações dos processos de seguros, o que é um seguro, e foi muito bem esclarecido pelas pessoas que palestraram aqui. Acho muito importante esse tipo de evento, aproximar os Procons, que são os legítimos representantes dos consumidores. Então, enquanto presidente do fórum dos Procons paranaenses, me sinto orgulhoso e que construímos aqui uma política importante de defesa do consumidor. Já na próxima semana eu quero implementar algumas coisas que eu vi aqui, como iniciar o processo de fiscalização, de orientação do consumidor também, sobre riscos que acontecem nesse mercado de seguro. Enfim, estou honrado de ter participado e muito agradecido pelo convite da CNseg. Muito obrigado.”

Sandro Gregório – Secretário Municipal dos Procons Paranaense
e presidente do Fórum dos Procons Paranaenses

“Esse é um momento histórico para o consumidor, que é o destinatário da nossa proteção. Poder sentar com o mercado e olhar olho no olho e ajustar as questões de modo proporcional com a melhor qualidade na prestação de serviços, nos produtos, na informação, na venda, na representação dos Procons é de fundamental importância. Uma entrega para os cidadãos, uma entrega dentro daquilo que vem sendo construído inclusive pela Senacon, já nos últimos anos em termos de efetividade. Portanto, esse evento é imprescindível, que continue ocorrendo com outros Procons, com outros setores do mercado e capitaneado, evidentemente, esse segundo colóquio pela CNseg.”

Claudia Silvano – Presidente do Procon Brasil e diretora do Procon Paraná

“A aproximação do mercado e os órgãos de defesa do consumidor, realizado tal qual no colóquio, pela CNseg, é fundamental a partir do momento em que há a compreensão de que uma reclamação feita pelo consumidor na realidade é uma grande oportunidade para a empresa e para o conjunto das empresas resolverem problemas que atingem não só aquele consumidor que fez a reclamação, mas um grande universo. Entender que uma reclamação, entender que uma provocação de um órgão de defesa do consumidor é na realidade uma oportunidade de correção de rumos, fará com que o mercado tenha uma visão muito mais focada no cliente, e isso certamente é o futuro que tantos órgãos de defesa do consumidor, quanto a CNseg e as seguradoras almejam. Ter um bom atendimento e transparência e relação do consumo saudável são o

desafio que se avizinha e eventos como esse são um marco para que isso aconteça no Brasil.”

Cauê Vieira – Diretor executivo do Procon Porto Alegre

“Essa é minha primeira participação no colóquio, não tive a oportunidade de participar do primeiro em Cuiabá e o saldo foi muito positivo. Conseguimos atingir todos os nossos objetivos dentro desse encontro de dois dias. Acredito que nos próximos encontros vamos priorizar a questão do tempo, pois um dia e meio foi muito curto. Agente precisa estender o período das perguntas para esclarecer melhor as dúvidas que surgem ao longo das apresentações, mas como aprendizado e começo que estamos fazendo com o mercado e os Procons do Brasil. Acho que o saldo foi totalmente positivo para conquistar todos os nossos objetivos.”

Allan Rocha – Superintendente de produtos massificados da Zurich Seguros

“O evento foi muito bom e contribuiu muito. Eu vim aqui acreditando que os Procons fossem bem hostis com a presença das seguradoras, mas nada disso aconteceu. Tivemos uma ótima sintonia, onde debatemos temas interessantes de interesse do setor e dos Procons. Tenho certeza que daqui vamos começar a fazer um trabalho grande com eles e que vai ajudar muito tanto as seguradoras quanto os Procons, nessa nossa luta de melhoria dos nossos serviços e pela satisfação dos nossos clientes.”

Marcia Takakura – Superintendente de legal e compliance da Zurich Seguros

“A importância do evento é a existência desse espaço público onde os atores, agentes públicos e privados, possam debater dialogar e possam, sobretudo construir soluções para o consumidor. O resultado é o melhor possível, seja para o estado, através dos órgãos de defesa do consumidor, seja para o mercado. Mas o grande beneficiário de tudo isso foi o cidadão brasileiro.”

Ricardo Morishita – Diretor de pesquisas e projetos do IDP e professor de Direito do Consumidor.

Capítulo III - Terceira Edição – Região Norte

Reunião Preparatória

No dia 18 de agosto de 2016, estiveram reunidos em Manaus/AM o consultor da CNseg, Ricardo Morishita Wada, a Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg, Maria Elena Bidino, a Diretora do Procon Estadual do Paraná e Presidente da Associação Brasileira de Procons, Cláudia Francisca Silvano, a Coordenadora-geral da SENACON, Patrícia de Faria Barros, e a Secretária Executiva do Procon Amazonas e Diretora da Associação Brasileira de Procons para a região Norte, Rosely de Assis Fernandes, com o objetivo de apresentar a proposta de realização do 3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros na região Norte, e conhecer os ramos e produtos do setor de seguros mais reclamados nos Procons da região, a fim de orientar a formulação da programação do evento.

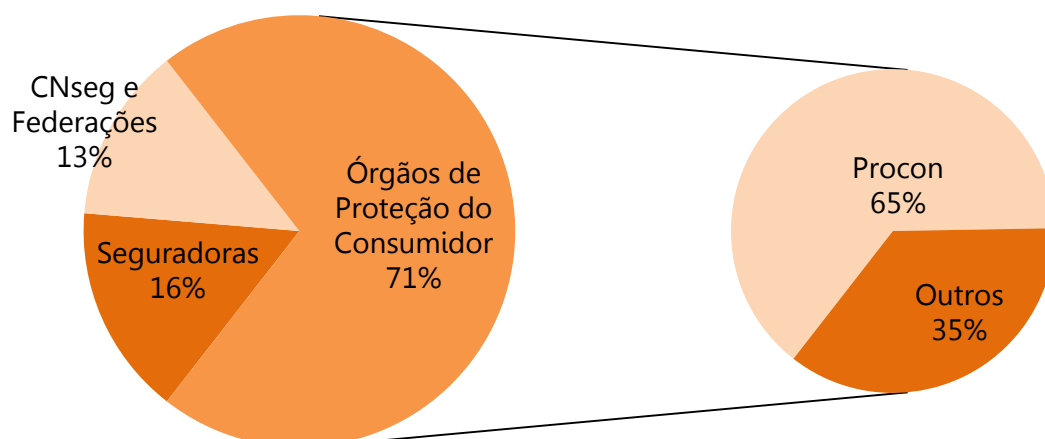
Realização

Nos dias 18 e 19 de outubro de 2016, a CNseg realizou o 3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, em Manaus/AM, ainda em parceria com a Presidente da Associação Brasileira dos Procons, Claudia Francisca Silvano, e com a Secretária Executiva do Procon Amazonas e Diretora da Associação Brasileira de Procons para a região Norte, Rosely de Assis Fernandes. A Sra. Patricia Galdino representou o titular da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, Armando Rovai.

Público

O evento contou com a presença de 114 participantes, sendo: 52 representantes de 14 Procons, 29 membros de outras entidades de Defesa do Consumidor, 18 representantes de 12 seguradoras e 15 funcionários da CNseg e Federações.

3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros



Total: 114 participantes

Os 81 representantes das 24 Entidades de Proteção do Consumidor, que somaram mais de 70% do público, e estão listados a seguir:

1. Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon
2. Procon Estadual do Amazonas
3. Procon Estadual do Paraná
4. Procon Estadual do Amapá
5. Procon Estadual do Acre
6. Procon Estadual da Paraíba
7. Procon Estadual de Santa Catarina
8. Procon Estadual do Pará
9. Procon Estadual de Rondônia
10. Procon Municipal de Manaus/AM
11. Procon Municipal de Boa Vista/RR
12. Procon Municipal de Presidente Prudente/SP
13. Procon Municipal de Teófilo Otoni/MG
14. Procon Carioca
15. Procon Municipal de Santa Maria/RS
16. Delegacia Especializada em Proteção ao Consumidor do Estado de Roraima - Decon/RR
17. Delegacia Especializada em Proteção ao Consumidor do Estado do Amazonas - Decon/AM

18. Promotoria de Defesa do Consumidor do Estado do Amazonas – Prodecon/AM
19. Consultoria em Defesa do Consumidor - Condecon
20. Agência Reguladora do Estado do Amazonas
21. Defensoria Pública do Estado do Amazonas
22. Procuradoria da República no Estado do Amazonas
23. Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB no Estado do Amazonas
24. Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas – ALEAM

As 12 empresas do setor de seguros que enviaram 18 representantes para o 3º Colóquio foram as seguintes:

1. AIG Seguros Brasil S/A
2. Assurant Seguradora S/A
3. BNP Paribas Cardif S/A e Luizaseg Seguros S/A
4. Caixa Seguradora
5. Capemisa Seguradora S/A
6. Grupo Bradesco Seguros
7. Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre
8. Icatu Seguros S/A
9. Seguros Sura S/A
10. Sul América S.A.
11. Virgínia Surety Cia. de Seguros do Brasil
12. Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A e Banco Santander

A lista de participantes do evento encontra-se no **Anexo F**.

Material institucional

Como nas edições anteriores, foram distribuídas as cartilhas, folhetos e livretos da CNseg e Federações, cuja relação está disposta no **Anexo G**. O pacote de material incluiu os novos livretos de Educação em Seguros, “Mutualismo” e “A Função Social e Econômica do Seguro”. Todo o material digitalizado foi enviado posteriormente para Claudia Francisca Silvano, Presidente da Associação Brasileira dos Procons, que o compartilhou com os demais os membros da Associação e sugeriu que, na próxima edição, o conteúdo fosse entregue também em formato digital.

Foram distribuídos novamente os Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização, comportando informações de 25 empresas/grupos. O documento consta no **Anexo H**. Além do material consolidado pela CNseg, quatro empresas também distribuíram materiais individuais com seus canais de acesso para os Procons.

Programação

No primeiro dia (18/10/2016), foram discutidas questões gerais do seguro, Saúde Suplementar, Seguro Automóvel, Seguro de Garantia Estendida e Roubo/Furto de Celular e Previdência Privada Aberta. As apresentações foram feitas por representantes do mercado segurador, listados na programação.

1º dia: 18 de outubro	
8h30	Credenciamento e café de boas vindas
9h	Abertura institucional Rosely de Assis Fernandes , Secretária Executiva do Procon/AM e Diretora da ProconsBrasil para a Região Norte Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon/PR, Presidente da ProconsBrasil Solange Beatriz Palheiro Mendes , Vice-Presidente da CNseg e Presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar, FenaSaúde Rafael da Silva Rocha , Procurador Federal da República no Amazonas Werson Rêgo , Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Patricia Galdino , coordenadora-geral de Articulação de Relação Institucional da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor Ricardo Morishita Wada , Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais
10h30	Os Fundamentos do Seguro Alexandre Henriques Leal Neto , Superintendente Executivo Técnico da CNseg
11h	Intervalo para café
11h20	Saúde Suplementar - Informação: Caminho para desjudicialização Solange Beatriz Palheiro Mendes , Vice-Presidente da CNseg e Presidente da FenaSaúde Ricardo Morishita Wada , Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais Werson Rêgo , Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Moderadora: Maria Stella Gregori , advogada, professora de Direito do Consumidor da PUC/SP, Consultora de Direito Regulatório e de Direitos Humanos
13h	Almoço no Restaurante Amaranto, localizado no mezanino do hotel
14h30	Seguro de Automóvel Sylvia Rocha da Silva Varoto , Gerente Jurídica Consultiva da Sul América Cia. Nacional de Seguros e membro das Comissões de Automóvel e de Assuntos Jurídicos da Federação Nacional de Seguros Gerais, Fenseg Andréa Izumi Nakano , Gerente Técnica de Produtos Auto da BB e MAPFRE Moderadora: Claudia Pires Rodrigues Wharton , Ouvidora do Grupo Segurador BB e MAPFRE e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg

16h	Previdência Privada Aberta Ana Flávia Ribeiro Ferraz , Gerente de Suporte Jurídico da Bradesco Vida e Previdência e membro da Comissão de Produto por Sobrevivência da FenaPrevi Kédina Rodrigues , Ouvidora da Caixa Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg Moderadora: Gisele Garuzi , Ouvidora da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Ouvidoria e Relações de Consumo da CNseg
17h	Seguro de Garantia Estendida e Seguro do Celular Ana Paula de Almeida Santos , Diretora Jurídica da Assurant Seguradora e membro da Comissão de Seguro de Garantia Estendida da FenSeg Marco Garutti , Superintendente de Affinity da Sura Brasil Seguros e membro da Comissão de Seguro de Garantia Estendida da FenSeg Moderador: Emerson Del Re , Ouvidor da Assurant Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg
20h	Jantar de conagraçamento: Restaurante Village , Av. Mário Ypiranga, 948 – Adrianópolis, Manaus - AM, 69057-001

No dia seguinte (19/10/2016), os painéis contaram com representantes dos Procons e Ouvidores para debaterem sobre as demandas do consumidor da Região Norte e os principais problemas que o setor de seguros enfrenta quanto à informação e conhecimento de seus produtos, tanto por parte do consumidor de seguros, quanto por parte dos servidores dos Procons que devem atendê-los.

O Procon Amazonas havia enviado um breve relatório com os principais problemas, por segmento. Em cada painel, essas demandas foram respondidas e discutidas entre os representantes das seguradoras e os demais participantes do Colóquio. Entre eles, estão: clareza nas propagandas e informações contratuais nos Planos e Seguros de Saúde; negativa de cobertura e reposição de bens por similares de pior qualidade em Garantia Estendida e Seguro de Roubo e Furto de Celular; necessidade de endosso no Seguro Automóvel para contemplar motoristas menores de 25 anos, bem como a renovação automática do seguro; e falta de esclarecimento ao consumidor e não entrega de apólice na Previdência Privada Aberta.

2º dia: 19 de outubro	
9h	Abertura institucional Rosely de Assis Fernandes , Secretária Executiva do Procon/AM e Diretora da ProconsBrasil para a Região Norte Claudia Francisca Silvano , Diretora do Procon/PR, Presidente da ProconsBrasil Ricardo Morishita Wada , Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais Maria Elena Bidino , Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado

da CNseg

9h30 Painel Procons Região Norte

Acesso dos consumidores aos prestadores de serviços de seguros

Claudia Francisca Silvano, Diretora do Procon/PR, Presidente da ProconsBrasil

Rosely de Assis Fernandes, Secretária Executiva do Procon/AM e Diretora da ProconsBrasil para a Região Norte

Sabrina Amaro Tricot, Coordenadora Executiva do Procon de Boa Vista, Roraima

Moyse Bendahan, Diretor Geral do Procon/PA

Presidente de mesa: Ricardo Morishita Wada, Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais

10h30 Intervalo para café

11h Painel Procons Brasil e Defensoria Pública

Cenário de Reclamações do Setor de Seguros e Educação ao Consumidor quanto a Prescrição

Carlos Alberto Almeida Filho, Defensor Público do Estado do Amazonas para Assuntos do Consumidor

Claudia Francisca Silvano, Diretora do Procon/PR, Presidente da ProconsBrasil

Claudia Pires Rodrigues Wharton, Ouvidora do Grupo Segurador BB e MAPFRE e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg

Emerson del Re, Ouvidor da Assurant Seguradora

Gisele Garuzi, Ouvidora da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Ouvidoria e Relações de Consumo da CNseg

Kédina Rodrigues, Ouvidora da Caixa Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg

Presidente de mesa: Ricardo Morishita Wada, Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais

12h Encerramento

Claudia Francisca Silvano

Rosely de Assis Fernandes

Ricardo Morishita Wada

Claudia Pires Rodrigues Wharton

Gisele Garuzi

Kédina Rodrigues

Patrícia Galdino

Maria Elena Bidino

13h30 Almoço no Restaurante Amaranto

Recomendações das Entidades de Defesa do Consumidor

Em decorrência desse encontro, surgiram algumas propostas de ações para avançar na agenda de proteção ao consumidor:

- a) A **Presidente da Associação Brasileira dos Procons**, Claudia Francisca Silvano, sugeriu que se disponibilizasse e divulgasse cursos e palestras informativas, com conceitos básicos dos ramos de seguros que

apresentam maior índice de reclamações, para todos os servidores, colaboradores e dirigentes dos Procons. Sugeriu-se que o conteúdo fosse ministrado através de plataformas de Ensino a Distância (EaD), e a Presidente dispôs o canal do Youtube da Associação Brasileira de Procons para oferecimento desse material de **Educação em Seguros**. Nesse sentido, a Ouvidora da BBMapfre, Claudia Wharton, ofereceu cursos online para integrar o material didático do setor de seguros, que poderia ser colocado à disposição da Associação Brasileira dos Procons.

- b) A representante da **Secretaria Nacional do Consumidor** Patrícia Galdino, ressaltou o interesse da Senacon em se engajar nesse projeto, e propôs uma parceria entre a Escola Nacional do Consumidor e a Escola Nacional de Seguros, para disponibilizar também um material de Educação em Seguros no "Programa de Educação Financeira para Consumidores", no portal www.defesadoconsumidor.gov.br.

Depoimentos

A seguir, alguns trechos de depoimentos dos participantes do 3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros:

"Santa Catarina agradece, em nome do Procon estadual, o sucesso do evento da CNseg, juntamente com o Procon do Amazonas, é um sucesso. Novamente a gente trata de um envolvimento entre os fornecedores e os consumidores e somos parceiros sempre que a gente vê bons fornecedores, preocupados em resolver os problemas dos consumidores. A gente vai estar na mesa de discussão, tratando de alternativas para resolução dos problemas."

Maycon Baldess – Diretor do Procon Santa Catarina

"É um prazer para a Paraíba se fazer representar no 3º Colóquio de Proteção e Defesa do Consumidor da CNseg, junto com o Procon Amazonas. E no 4º Colóquio teremos o maior prazer de recebê-los para , juntos, sentarmos, os fornecedores com os órgãos de defesa do consumidor, para traçarmos uma política voltada para essa proteção efetiva ao consumidor."

Késsia Cavalcante – Superintendente do Procon Paraíba

"O Procon Boa Vista agradece a oportunidade e o convite, tanto do Procon Amazonas, quando da CNseg, em participar do 3º Colóquio de Proteção do Consumidor. A gente também coloca à disposição o nosso estado para próximas discussões e próximos eventos. E achamos muito importante a iniciativa dessa conversa, de aproximar os órgãos de defesa do consumidor e as operadoras de seguro. Enfim, é muito importante pra gente essa aproximação."

Sabrina Amaro Tricot - Coordenadora do Procon Boa Vista

"Umas das grandes virtudes do Colóquio é possibilitar, tanto aos Procons, como ao mercado, saber quem é quem, criar essa identidade. Os órgãos de defesa do consumidor, conhecendo as pessoas, puderam, e vão poder continuar conhecendo quem é quem e construindo pontes para resolver a vida do consumidor."

Claudia Silvano - Presidente da Associação Brasileira de Procons

"Estou aqui pra compartilhar um pouquinho dos meus sentimentos e percepções em relação ao 3º Colóquio, que ocorreu na Região Norte com os Procons e órgãos de defesa do consumidor locais e também alguns outros convidados de outras regiões. O evento foi, realmente, bem sucedido. Por que eu compartilho isso com vocês? Porque nós tivemos, realmente, diálogo. O propósito principal era fazer uma conexão entre o mercado segurador e os órgãos de defesa do consumidor, afinal de contas, eles são a voz do cliente. E como nós temos tantos intermediários no processo de comercialização, ouvi-los e estreitar esse relacionamento é estratégico e é vital. Nós tivemos bastante empatia. De todas as partes, houve, realmente, uma escuta estratégica em relação às necessidades dos consumidores e eles também puderam compreender o nosso lado. Entender como nós funcionamos, como é nossa regulamentação, o porquê de algumas coisas em cada segmento. Nós tivemos painéis de vários ramos e pudemos explicar como é que isso funciona tecnicamente. Isso é bastante importante, porque eles têm uma autonomia para poder aplicar a legislação, mas o relacionamento, a parceria, essa conexão, é extremamente vital. E nós tivemos a participação da Patrícia, pela Senacon, que estava ali muito bem representada; tivemos a Claudia Silvano, presidente da ProcosBrasil, tivemos a Rosely, a secretária do Procon do Amazonas, que trouxe vários outros representantes do mercado consumerista, para explicar a necessidade de cada região. E o dr. Ricardo Morishita, que é um mestre – foi

assim chamado várias vezes – e nós consideramos que ele assim o é, porque a convivência com ele nos torna pessoas melhores, um profissional melhor, no caso, uma profissional melhor. E essa conexão que ele tem, essa proximidade que ele tem com esses representantes dos órgãos de defesa no Brasil realmente é vital. Nós percebemos que essa conexão que houve entre o mercado é um ganho pra nós, porque poucos mercados têm feito essa aproximação e o nosso mercado necessita dessa aproximação. Nós, seguradores, precisamos ter esse olhar das particularidades.”

Cláudia Wharton – Ouvidora do Grupo Segurador Banco do Brasil & Mapfre

Capítulo IV - Quarta Edição – Região Nordeste

Reunião preparatória

No dia 13 de fevereiro de 2017, estiveram reunidos em João Pessoa/PB o Consultor da CNseg, Ricardo Morishita Wada, a Presidente da Associação Brasileira de Procons – ProconsBrasil, Claudia Francisca Silvano, a Coordenadora-geral da SENACON, Patrícia de Faria Barros, a Superintendente Executiva do Procon/PB e Presidente do Fórum dos Procons da Região Nordeste, Késsia Liliana D. Bezerra Cavalcanti, e a Superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg, Maria Elena Bidino, com o objetivo de apresentar a proposta de realização do 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros na região Nordeste, e conhecer os ramos e produtos do setor de seguros mais reclamados nos Procons da região, a fim de orientar a formulação da programação do evento.

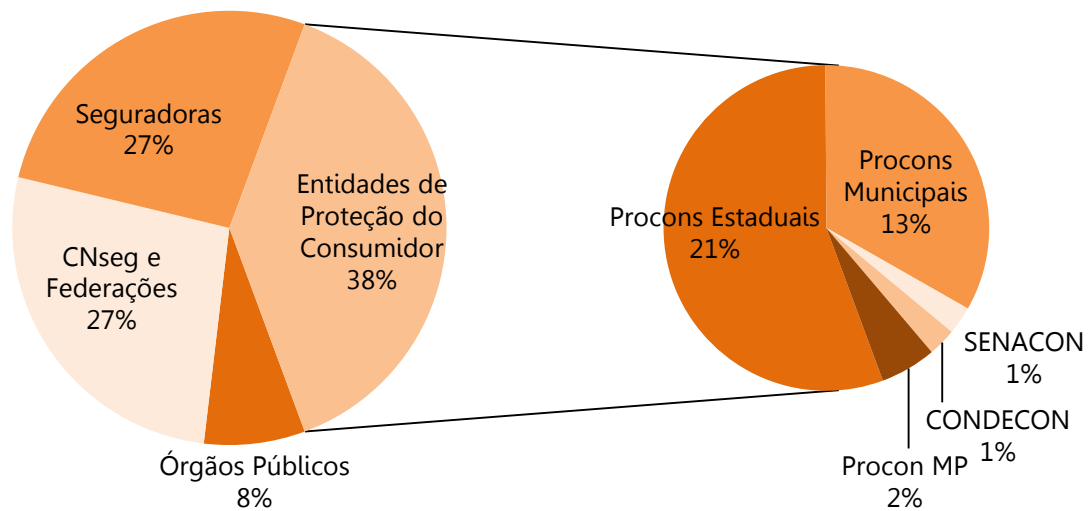
Realização

O 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foi realizado na João Pessoa/PB, nos dias 12 e 13 de abril de 2017, em parceria com o Procon do Estado da Paraíba, por intermédio da sua superintendente e diretora do Fórum dos Procons da Região Nordeste, Késsia Liliana D. Bezerra Cavalcanti.

Público

O 4º Colóquio contou com a participação total de 93 pessoas, dentre as quais 25 representantes de 15 seguradoras, 25 representantes da CNseg, Federações e Sindicatos, 7 representantes de 5 órgãos públicos e 36 representantes de entidades de defesa do consumidor, incluindo a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon e 19 Procons Estaduais e Municipais:

4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros



Total: 93 participantes

Os 5 órgãos públicos representados foram os seguintes:

1. Secretaria de Saúde do Estado da Paraíba
2. Agência Estadual de Vigilância Sanitária da Paraíba
3. Defensoria Pública do Estado da Paraíba
4. Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba
5. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

Foram 36 representantes de 20 entidades de proteção do consumidor participantes:

1. 3ª Procuradoria de Justiça de Defesa do Consumidor – Ministério Público do Ceará
2. Coordenadoria de Defesa do Consumidor - CONDECON de Salvador/BA
3. Procon do Ministério Público do Piauí
4. Procon Estadual da Paraíba
5. Procon Estadual de Alagoas
6. Procon Estadual do Amazonas
7. Procon Estadual de Pernambuco
8. Procon Estadual de Sergipe
9. Procon Estadual do Paraná
10. Procon Estadual do Rio Grande do Norte
11. Procon Municipal de Aracaju/SE
12. Procon Municipal de Cabo de Santo Agostinho/PE
13. Procon Municipal de Campina Grande/PB

14. Procon Municipal de Caruaru/PE
15. Procon Municipal de Natal/RN
16. Procon Municipal de Patos/PB
17. Procon Municipal de Recife/PE
18. Procon Municipal de Santa Maria/RS
19. Procon Municipal de Sousa/PB
20. Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor - Senacon

As seguradoras representadas no 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros foram as seguintes:

1. Amil
2. Assurant Seguradora
3. BBMAPFRE
4. BNP Paribas Cardif
5. Bradesco Auto/RE
6. Bradesco Saúde
7. Bradesco Seguros
8. Caixa Seguradora
9. Capemisa
10. Porto Seguros
11. Santander
12. Seguradora Líder DPVAT
13. SulAmérica
14. SURA
15. Virginia Surety

A lista de participantes do evento encontra-se no **Anexo I**.

Material Institucional

Foi entregue aos participantes uma Carta Institucional (**Anexo J**), contendo a relação de cartilhas, folhetos e livretos da CNseg e Federações e um link para download. Dentre os materiais disponibilizados, foi destacado o Boletim do Consumidor.gov, uma análise elaborada pela CNseg sobre o atendimento prestado pelas empresas do setor de seguros na plataforma eletrônica da Senacon.

Também foi distribuído um catálogo atualizado com os Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. O documento consta no **Anexo K**. Além do material consolidado pela CNseg, outras empresas também distribuíram materiais individuais e personalizados com seus canais de acesso para os Procons.

Programação

No primeiro dia do evento (12 de abril), a abertura institucional contou com a presença do presidente da CNseg, Marcio Serôa de Araujo Coriolano; do desembargador presidente da 3ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, Saulo Henrique de Sá e Benevides; da diretora do Procon Estadual do Paraná e presidente da ProconsBrasil, Claudia Francisca Silvano; da superintendente do Procon Estadual da Paraíba e presidente do Fórum dos Procons do Nordeste, Késsia Liliana Bezerra Cavalcanti; da coordenadora geral de Articulação de Relações Institucionais da Senacon, Patricia Galdino de Faria Barros; da vice-presidente da CNseg, presidente da Fenasaúde e *sponsor* da ênfase do consumidor no planejamento estratégico da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes; do presidente do Sindicato das Seguradoras dos Estados da Bahia, Sergipe e Tocantins, João Giuseppe Silveira Leite Esmeraldo, e do presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais, Ricardo Morishita Wada.

Na mensagem de abertura, o Presidente destacou o papel dos Colóquios para estreitar o relacionamento entre o mercado segurador e as entidades de defesa do consumidor, reiterando a necessidade de propagação para a sociedade da importância da indústria de seguros, cuja magnitude e função social e econômica ainda é pouco conhecida pela população e até mesmo por formuladores de políticas públicas. O Presidente fez um convite para que os participantes do Colóquio conheçam o Programa de Educação em Seguros da CNseg, acessando os materiais que foram distribuídos e também o site da CNseg.

A advogada especializada em direito do Consumidor, Angélica Carlini, fez a primeira apresentação do evento, sobre o tema “Fundamentos do Seguro”, que segundo a palestrante precisa ser entendido como um “importante instrumento de construção de paz social”. Em seguida, três painéis apresentaram, respectivamente, as peculiaridades do Seguro de Automóvel, da Saúde Suplementar e da Venda de Seguro no Varejo (seguro de garantia estendida e seguro de roubo e furto de celular), com a participação de executivos do mercado segurador.

8h30 Credenciamento

9h Abertura institucional

- **Marcio Serôa de Araujo Coriolano**, Presidente da CNseg
- **Saulo Henriques de Sá e Benevides**, Desembargador Presidente da 3ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
- **Claudia Francisca Silvano**, Diretora do Procon Estadual do Paraná e Presidente da Associação Brasileira de Procons – ProconsBrasil
- **Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti**, Superintendente do Procon Estadual da Paraíba e Presidente do Fórum dos Procons da Região Nordeste
- **Patricia Galdino de Faria Barros**, Coordenadora Geral de Articulação de Relações Institucionais da Senacon
- **Solange Beatriz Palheiro Mendes**, Vice-Presidente da CNseg, Presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar – FenaSaúde e *sponsor* da ênfase do consumidor no planejamento estratégico da CNseg
- **João Giuseppe Silveira Leite Esmeraldo**, Presidente do Sindicato das Seguradoras de Bahia, Sergipe e Tocantins
- **Ricardo Morishita Wada**, Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais

9h45 Fundamentos do Seguro

- **Angélica Carlini**, Mestre e Doutora em Direito e Advogada Especialista em Direito de Seguro, Relações de Consumo e Responsabilidade Civil

10h30 O Seguro Automóvel

- **Sylvia Rocha da Silva Varoto**, Gerente Jurídica Consultiva da Sul América Cia. Nacional de Seguros e membro das Comissões de Automóvel e de Assuntos Jurídicos da Federação Nacional de Seguros Gerais, FenSeg
- **Renata Struckas**, Gerente Jurídica de Produtos da Porto Seguros, membro da Comissão de Assuntos Jurídicos da Federação Nacional de Seguros Gerais da FenSeg
- Moderadora: **Claudia Pires Rodrigues Wharton**, Ouvidora do Grupo Segurador BANCO DO BRASIL E MAPFRE e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg

12h Foto oficial do 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

Almoço: Restaurante Mezzan do Hotel Manaíra

13h30 Saúde Suplementar

- **Solange Beatriz Palheiro Mendes**, Vice-Presidente da CNseg e Presidente da FenaSaúde
- **Angélica Carlini**, Mestre e Doutora em Direito e Advogada Especialista em Direito de Seguro, Relações de Consumo e Responsabilidade Civil
- Moderadora: **Clarissa Santiago Dias Barroso**, Gerente de Gestão de Litígios da Amil

15h Venda de Seguro no Varejo; Seguro de Garantia Estendida e Seguro de Roubo e Furto de Celular

- **Marco Aurelio Garutti de Araujo**, Superintendente Técnico - Vida e *Affinity*, da Seguros Sura e Presidente da Comissão de Garantia e *Affinity* da FenSeg,
- **Marcelo Santilli**, Superintendente Jurídico da Cardif do Brasil e Garantias S/A e membro das Comissões de Relações de Consumo da CNseg e de Garantia Estendida da FenSeg
- **Amanda Biscaro**, Ouvidora da TWG, e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg
- Moderador: **Emerson Del Re**, Ouvidor da Assurant Seguradora e membro da Comissão de Ouvidoria da CNseg

Lançamento da cartilha: "Entenda o seu Seguro: O Seguro Garantia Estendida e Celulares/Portáteis, Orientações para o Consumidor"

16h30 Intervalo para café

17h Seguro DPVAT

- **Cristiane Ferreira**, Diretora da Seguradora Líder, Administradora do Seguro DPVAT
- **Rosana Techima Salsano**, Diretora de Previdência da Caixa Seguradora S/A, membro do Conselho de Administração da Seguradora Líder, Administradora do Seguro DPVAT, e Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg
- **Angela Amparo**, Assessora da Presidência da Seguradora Líder, Administradora do Seguro DPVAT
- Moderador: **Guilherme Callado**, Consultor de Ouvidoria da Bradesco Seguros e membro das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg

18h30 Encerramento

- **Ricardo Morishita Wada**, Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais
- **Claudia Francisca Silvano**, Diretora do Procon Estadual do Paraná e Presidente da ProconsBrasil
- **Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti**, Superintendente do Procon Estadual da Paraíba e Presidente do Fórum dos Procons do Nordeste
- **Rosana Techima Salsano**, Diretora de Previdência da Caixa Seguradora S/A, membro do Conselho de Administração da Seguradora Líder, Administradora do Seguro DPVAT, e Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg
- **Paulo Roberto Amador dos Santos**, Ouvidor da Seguradora Líder, Administradora do Seguro DPVAT

20h Jantar de Congratamento – Restaurante Mezzan do Hotel Manaíra

O segundo dia do Colóquio (13 de abril) foi dedicado às apresentações dos Procons, que trouxeram estatísticas sobre as principais reclamações dos consumidores, além de abordarem os canais e ações mais eficientes para a resolução de conflitos nas relações de consumo.

Na abertura institucional do segundo dia, Ricardo Morishita Wada apresentou palestra sobre o papel da cultura para a construção de valores nas sociedades.

Na sequência, Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti abordou a “comercialização de seguros e a prática ilegal de venda casada” e Maria Danyelle Sena, gerente jurídica do Procon Estadual de Pernambuco, fez uma apresentação sobre “seguro de automóveis e casos de cobertura do seguro DPVAT”.

2º dia – 13 de abril

9h Abertura Institucional

- Palestra: **Ricardo Morishita Wada**, Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais
- **Claudia Francisca Silvano**, Diretora do Procon Estadual do Paraná e Presidente da ProconsBrasil
- **Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti**, Superintendente do Procon Estadual da Paraíba e Presidente do Fórum dos Procons do Nordeste

9h30 Comercialização de Seguros e a Prática Ilegal da Venda Casada

- Palestrante: **Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti**, Superintendente do Procon Estadual da Paraíba e Presidente do Fórum dos Procons do Nordeste

10h20 Intervalo para Café

10h50 Seguro de Automóveis e Casos de Cobertura – DPVAT

- Palestrante: **Maria Danyelle Sena**, Gerente Jurídica do Procon Estadual de Pernambuco

Encerramento

11h30

- Palestra: **Odon Bezerra Cavalcanti Sobrinho**, Coordenador Jurídico da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba
- **Alexandre Leal**, Superintendente Executivo Técnico da CNseg
- **Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti**, Superintendente do Procon Estadual da Paraíba e Diretora da ProconsBrasil da Região Nordeste
- **Rosana Techima Salsano**, Diretora de Previdência da Caixa Seguradora S/A, membro do Conselho de Administração da Seguradora Líder, Administradora do Seguro DPVAT, e Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg
- **Claudia Francisca Silvano**, Diretora do Procon Estadual do Paraná e Presidente da ProconsBrasil
- **Patrícia Galdino de Faria Barros**, Coordenadora Geral de Articulação de Relações Institucionais da SENACON
- **Ricardo Morishita Wada**, Presidente do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais

13h Almoço: Hall do evento

Recomendações das Entidades de Proteção do Consumidor

Com base nos debates realizados durante o Colóquio, foram levantados os seguintes pontos de atenção e dúvida, que deverão ser objeto de

aprofundamento e esclarecimento em novas oportunidades de interação entre o mercado e as entidades de defesa do consumidor, especialmente nas visitas individuais das seguradoras aos Procons (que foram fortemente recomendadas pela Presidente da ProconsBrasil), e também poderão nortear a produção de conteúdo do **Programa de Educação em Seguros da CNseg**:

Seguro de Automóvel:

1. Formação do preço do seguro e fatores que influenciam o risco: modelo do veículo, cor, perfil do motorista, etc.
2. Utilização de veículos particulares para prestação de serviços (ex. Uber) e implicações para a cobertura do seguro.
3. Qualidade das oficinas referenciadas na região nordeste e direito do segurado de realizar o conserto em oficina de sua preferência.

Saúde Suplementar

1. Garantia de atendimento e prazo para agendamento de consultas – qual é a obrigação da seguradora ou operadora de plano de saúde e por que médicos, hospitais, laboratórios e clínicas não são obrigados a obedecer os prazos para atendimento estabelecidos pela ANS (prestadores não regulados).
2. Abrangência regional e limites das coberturas, inclusive em casos de urgência e emergência; rede referenciada e quais são os direitos do consumidor no caso de recomendação médica de tratamento ou procedimento em local ou com profissional específico (foi narrado caso de pessoa com doença grave que recebeu recomendação médica para realização de cirurgia no Estado de São Paulo e teve o procedimento negado pelo plano de saúde).
3. Canais de acesso do consumidor às seguradoras e operadoras de planos de saúde para evitar a formalização de reclamações nos Procons e a judicialização de demandas.
4. Impactos para a mutualidade da judicialização e da concessão de direitos e coberturas não previstos no contrato.

Seguro de garantia estendida e seguro de roubo e furto de celulares

1. Foram feitos vários relatos contundentes de que ainda é frequente a prática da venda casada de seguro no varejo na região nordeste.
2. É necessário analisar as causas raízes das reclamações que chegam aos Procons e ao Consumidor.gov, a fim de corrigir as falhas de comunicação e compreensão do consumidor no momento da venda e da formação da expectativa, que culminam na insatisfação no momento da negativa de cobertura de um sinistro.

Seguro DPVAT

1. O Procon pode auxiliar na divulgação do DPVAT e seus benefícios, e no combate à fraude, autorizando a exposição de cartazes e distribuição de folders informativos.
2. Recomendou-se que a Seguradora Líder disponibilize os canais de atendimento para serem divulgados no site da ProconsBrasil, e indique um ponto focal de atendimento na ouvidoria para atendimento aos Procons.

Outras recomendações gerais

1. Continuidade da aproximação entre o mercado e os Procons após os Colóquios: recomenda-se que as empresas visitem os Procons e apresentem um ponto focal que tenha o ânimo de resolver os problemas do consumidor.
2. As empresas devem se apropriar do conteúdo das reclamações dos Procons, desde o simples atendimento até as CIPs, analisando a causa raiz do problema, sendo a reclamação procedente ou não.
3. As empresas devem estar atentas à qualidade da representação junto aos Procons – a terceirização dos escritórios de advocacia continua sendo um problema.
4. É preciso que os canais preliminares (ouvidoria e consumidor.gov.br) resolvam mais o problema do consumidor, reestabelecendo a confiança entre seguradora e segurado.
5. As empresas devem indicar o Consumidor.gov.br como forma de solução de conflito em todas as suas formas de comunicação externa.
6. As ouvidorias das empresas precisam realizar sua função primordial de mudança de processos internos a partir da percepção de reclamações recebidas dos consumidores de seguros.
7. A venda no geral deve ser muito bem feita para que o consumidor saiba exatamente o que está contratando, evitando assim que a percepção seja negativa.
8. É preciso que as empresas se apropriem do problema da venda mal feita de seguros também no canal do varejo, treinando e punindo vendedores/varejistas que desrespeitarem os direitos do consumidor, atuando no Brasil inteiro, mas especialmente no Nordeste.

Depoimentos

A seguir, alguns trechos de depoimentos dos participantes do 3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros:

“O 4º Colóquio de Proteção do Consumidor está sendo um sucesso porque aqui estão presentes os Procons de todas as partes do Brasil, a Secretaria Nacional do Consumidor e outros tantos órgãos que lidam com a questão do direito e da defesa do consumidor. Diariamente é possível construir essa interação, essa transparência, e esse evento aqui demonstra isso. Evidentemente, quando falo de atendimento ao consumidor por parte das seguradoras, estou falando de toda a estrutura que hoje as seguradoras dispõe pra isso: não apenas o call center, não apenas as unidades que tratam da área de sinistro, da área de regulação, enfim, entre outras tantas, como também principalmente as ouvidorias, que conquistaram um espaço formidável para atender o consumidor e um espaço de credibilidade para o sistema de seguros privados no Brasil, que depende basicamente de credibilidade e confiança. Graças a Deus, eu acho que as ouvidorias têm cumprido esse papel fundamental.”

Marcio Serôa de Araujo Coriolano – Presidente da CNseg

“Eu falo agora como Diretora do Procon Paraná, que tem uma expectativa de solução de conflitos. Eu não tenho dúvida que eventos como esse proporcionam a construção de pontes, que é o que nós precisamos”.

Claudia Francisca Silvano – Diretora do Procon/PR e Presidente da ProconsBrasil

“Eventos como esse são bastante significativos para o consumidor, porque, através deles, os órgãos de defesa do consumidor e o mercado se sentam para traçar a harmonia dos interesses: para as seguradoras, que esses consumidores tenham a satisfação; e para os órgãos de proteção e defesa do consumidor, realmente a proteção ao consumidor naquilo que ele está adquirindo.”

Késsia Liliana D. Bezerra Cavalcanti – Superintendente do Procon/PB e Presidente do Fórum dos Procons da Região Nordeste

“O Colóquio é extremamente importante e rico para as seguradoras entenderem o problema sob o ponto de vista do consumidor e das entidades de defesa do consumidor. É importante para as seguradoras estarem aqui presentes, ouvirem, aprenderem sobre como o consumidor entende os nossos produtos. As vezes a gente acha que ele entende de um jeito, e ele entende de um jeito completamente diferente. Então, esses eventos nos ajudam a aprender a forma da gente se comunicar com o consumidor”.

Rosana Techima Salsano – Diretora de Previdência da Caixa Seguradora e Presidente da Comissão de Relações de Consumo

“Sem dúvida, um evento desse, promovido aqui na nossa região, é de grande importância, até mesmo como uma forma de se juntar os Estados e poder ver os problemas similares que são enfrentados pelo consumidor de seguros em todas as regiões, mas poder identificar também algumas distinções e peculiaridades que são aqui do Nordeste.”

Maria Danyelle Sena – Gerente Jurídica do Procon/PE

“O Colóquio é importante pois estamos construindo pontes, dialogando, fazendo com que ambas as partes vejam os problemas dos consumidores, e principalmente fazendo com que o mercado segurador veja esse problema e resolva-os”.

Patrícia Barros – Coordenadora de Relações Institucionais da SENACON

“Essa experiência de Colóquio com os Procons e os Órgãos de Defesa do Consumidor é bastante importante para o mercado segurador, para o estabelecimento da cultura no país e de uma aproximação. Ela é boa tanto do ponto de vista de nós seguradores, para nós explicarmos tecnicamente como funciona cada ramo, cada segmento, esclarecer dúvidas, quanto para nós ouvirmos quais são as demandas dos consumidores.”

Claudia Pires Rodrigues Wharton – Ouvidora do Grupo Segurador BB e MAPFRE.

“Nós acreditamos que um evento dessa magnitude traz novas diretrizes para os consumidores de como se portar diante das questões que envolvem o seguro. Então a gente recebe com muita alegria esse evento.”

Juliana Benevides – Procuradora Jurídica do Procon/PB

“É de fundamental importância que os Colóquios aconteçam. A questão coloquial é para trazer o diálogo, que é o que nós precisamos. Ter esse resgate da credibilidade junto ao consumidor, no caso de seguros, para que a gente possa também informar o nosso público consumidor que está dentro dos Procons. Então, que venham mais diálogos, que venham mais Colóquios, para que a gente possa levar para todo o nosso Brasil a segurança do consumidor no que tange a seguros.”

Rosely Fernandes – Secretária Executiva do Procon/AM

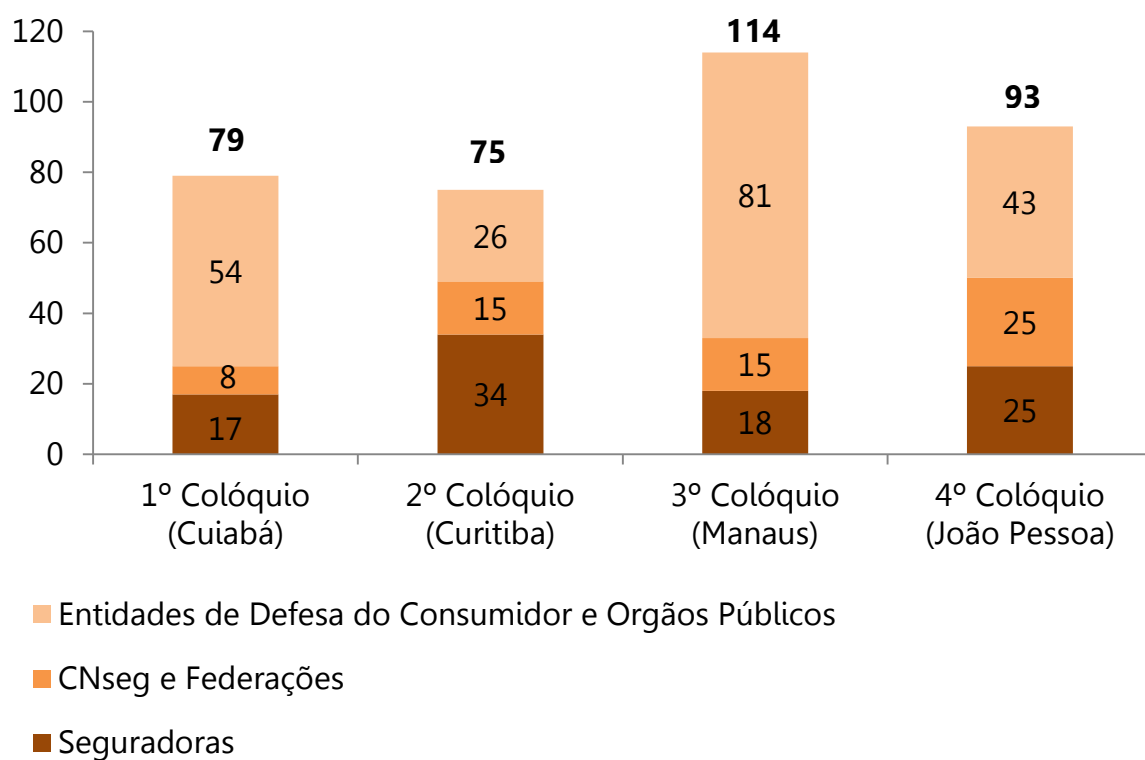
Relato do Evento

Durante os dois dias do evento, foram anotados os principais pontos e questionamentos de todos os painéis debatidos, atentando para as recomendações e pontos de atenção levantados pelos representantes das entidades de defesa do consumidor. O relato na íntegra se encontra no **Anexo L**.

Conclusão

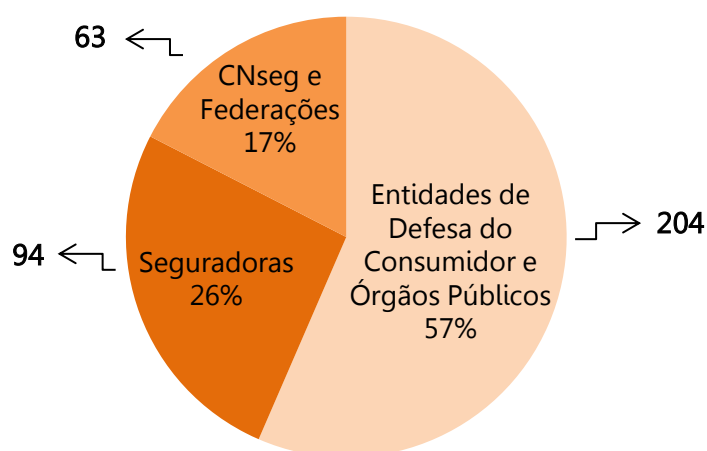
Foram realizadas nos anos de 2015, 2016 e 2017, quatro edições do Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, nas regiões centro-oeste, sul, norte e nordeste do país. Em duas delas, contou-se com aproximadamente 70% do público composto por representantes de Entidades de Defesa do Consumidor (68% em Cuiabá e 71% em Manaus). Na 3ª Edição pode-se contar com o expressivo número de 81 representantes das referidas Entidades, entre elas Senacon, Procons, Ministério Público Federal e Estadual, Defensoria Pública, Delegacia Especializada em Proteção e Defesa do Consumidor, OAB e Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas. A 4ª edição contou com 36 representantes de entidades de defesa do consumidor, incluindo a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon e 19 Procons Estaduais e Municipais, além de 7 representantes de 5 órgãos públicos.

Participantes dos 4 Colóquios



Total de Participantes: 361

Participantes dos 4 Colóquios



Total de participantes: 361

Como resultado dos eventos, segundo testemunho das companhias integrantes das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo, tem-se vivido um importante momento de estreitamento das relações entre as companhias e estas entidades, sendo possível o endereçamento e solução de questões de forma mais objetiva e harmônica.

No mesmo sentido, a experiência tem sido importante para as empresas associadas identificarem pontos falhos em seus processos, em especial no tratamento com seus clientes, agindo de forma preventiva e incorporando a cultura da defesa do consumidor em sua política institucional.

Ao levar o conhecimento do seguro aos órgãos de proteção do consumidor e à sociedade em geral, como almeja o Programa de Educação em Seguros da CNseg, e ajustar o melhor endereçamento de eventuais conflitos, possibilita-se levar as relações de consumo de seguros a um novo patamar, mais transparente e harmônico.

Anexos

Os anexos relacionados ao longo do texto podem ser acessados por este [link](http://ww3.cnseg.org.br/Public/Anexos_coloquio_de_protecao_do_consumidor_de_seguro.zip).

http://ww3.cnseg.org.br/Public/Anexos_coloquio_de_protecao_do_consumidor_de_seguro.zip

A seguir estão indicados todos os anexos, discriminados por edição dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros.

a) 1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

Anexo A	Lista de presença
Anexo B	Carta Institucional

b) 2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

Anexo C	Lista de presença
Anexo D	Carta Institucional
Anexo E	Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

c) 3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

Anexo F	Lista de presença
Anexo G	Carta Institucional
Anexo H	Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

d) 4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

Anexo I	Lista de presença
Anexo J	Carta Institucional
Anexo K	Canais de Acesso dos Procons às Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização
Anexo L	Relato do Evento

Depositório das Apresentações

As apresentações realizadas pelos profissionais das seguradoras e dos Procons nos painéis que compõem a programação dos quatro Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros podem ser acessadas por meio dos links relacionados abaixo.

- [1º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros](http://ww3.cnseg.org.br/Public/1_Coloquio.zip)
http://ww3.cnseg.org.br/Public/1_Coloquio.zip
- [2º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros](http://ww3.cnseg.org.br/Public/2_Coloquio.zip)
http://ww3.cnseg.org.br/Public/2_Coloquio.zip
- [3º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros](http://ww3.cnseg.org.br/Public/3_Coloquio.zip)
http://ww3.cnseg.org.br/Public/3_Coloquio.zip
- [4º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros](http://ww3.cnseg.org.br/Public/4_Coloquio.zip)
http://ww3.cnseg.org.br/Public/4_Coloquio.zip

Rio de Janeiro, 16 de maio de 2017

Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado

