

CARTA DE COMPROMISSO DE BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR INTERAMERICANO DE SEGUROS

As empresas e instituições de seguros membros da Federação Interamericana de Seguros – FIDES, reunidas na Cidade do México, considerando que o setor de seguros é uma engrenagem indispensável para as economias nacionais, por ser estratégico ao desenvolvimento sustentável da indústria, comércio e da própria sociedade; considerando que o instituto do seguro possibilita o preenchimento de lacunas agudas de vulnerabilidade que afetam a saúde, segurança e a estabilidade econômica dos cidadãos das regiões em desenvolvimento; e ainda, considerando todo o processo de inclusão de novos segurados e a importância da cooperação e responsabilidade por contribuir com a implementação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento da sociedade com equilíbrio, segurança jurídica, transparência e confiança; e diante do compromisso com o progresso sustentável do seguro como um pilar fundamental do desenvolvimento social e econômico da região, assinam esta **CARTA DE COMPROMISSO DE BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES COM O CONSUMIDOR INTERAMERICANO DE SEGUROS**, para:

1. Reconhecer a importância do acesso à informação, orientação e educação do segurado consumidor e, portanto, manifestar o compromisso de avançar e aprimorar os mecanismos existentes e assim estabelecer uma relação mais transparente, equilibrada e que assegure a liberdade de escolha e decisão do segurado consumidor;
2. Reafirmar a importância do atendimento aos segurados consumidores, com o aperfeiçoamento dos canais e procedimentos de atendimento e relacionamento, potencializando e promovendo a relação de confiança e assistência entre as instituições seguradoras e os segurados consumidores; e
3. Assumir o firme compromisso de prevenir as práticas comerciais que possam ofender ou violar as regras existentes de proteção ao segurado consumidor, de acordo com as respectivas normas nacionais, contribuindo, desta forma, com a existência de um mercado regional e local, com mais qualidade, saudável e equilibrado para seguradoras e segurados consumidores.

Esta Carta de Compromisso com o Consumidor Interamericano de Seguros – CCCIS não afasta, diminui ou mitiga os efeitos da aplicação das normas existentes no plano internacional ou nacional dos respectivos países membros, que estabelecem normas e mecanismos para proteção dos direitos dos consumidores.

A atividade de seguros é regulada pelos Estados e esta Carta de Compromisso com o Consumidor Interamericano de Seguros – CCCIS é também expressão de responsabilidade, compromisso e deferência com a regulação realizada pelos órgãos e autoridades interamericanas do setor.

O acompanhamento do cumprimento dos compromissos assumidos na Carta será realizado por meio de uma Agenda denominada “Agenda do Segurado Consumidor Interamericano”, de natureza permanente, que realizará avaliações periódicas dos avanços, desafios e prioridades a serem aplicadas aos direitos dos segurados consumidores interamericanos, num marco de equilíbrio, transparência, cooperação e construção de confiança na relação entre instituições de seguro, consumidores e os respectivos estados nacionais.

Cidade do México, 12 de novembro de 2014.