

Carta de Compromisso dos Ouvidores de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização aos Consumidores



A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg, constituída pelas Federações associativas de Seguros Gerais – FenSeg, de Previdência Privada e Vida – FenaPrevi, de Saúde Suplementar – FenaSaúde e a de Capitalização – FenaCap, as empresas deste setor e respectivos Ouvidores, considerando a observação das normas existentes no plano nacional e internacional que estabelecem a proteção dos direitos dos consumidores; considerando que o setor de seguros é uma engrenagem indispensável para a economia nacional; 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; 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 ainda, diante do compromisso com o avanço sustentável do seguro como um pilar fundamental do desenvolvimento social e econômico da região assinam esta **CARTA DE COMPROMISSO DOS OUVIDORES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA PRIVADA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO AOS CONSUMIDORES BRASILEIROS**, para:

1. Reconhecer a importância da preservação do acesso e da qualidade do atendimento ao consumidor como mecanismo de prevenção, solução e harmonização dos conflitos de consumo de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização;
2. reafirmar a sua atuação na defesa dos direitos dos consumidores, consoante com as normas existentes e aplicáveis entre as instituições signatárias e os consumidores; e
3. assumir o compromisso de promover e defender valores centrados na harmonia, confiança e equilíbrio nas relações entre os consumidores e as instituições signatárias.

Para implementação dos propósitos explicitados nesta Carta será construído pelo setor de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização, no marco dos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor, um sistema de autorregulação.

Rio de Janeiro, 16 de março de 2015

Silas Rivelle Junior
Presidente da Comissão de Ouvidoria

Marco Antonio Rossi
Presidente da CNseg