

# COLÓQUIO DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS

## A CNseg

Nossa missão é congregar as lideranças do setor segurador, elaborar o planejamento estratégico do setor, colaborar para o aperfeiçoamento da regulação, coordenar ações institucionais e representar as associadas junto a autoridades e entidades nacionais e internacionais.

## Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

É um fórum de diálogo entre as empresas do setor de seguros e as entidades de defesa do consumidor. O projeto integra a Agenda Estratégica da CNseg para 2016-2019 e conta com o apoio das Comissões de Relações de Consumo e de Ouvidoria da CNseg, além das Comissões Técnicas das Federações associadas.

“ O 6º Colóquio consolida um ciclo iniciado em 2015. São quatro intensos anos de interação franca com os representantes de Procons e outras entidades de defesa do consumidor. O objetivo sempre foi de abrir um diálogo permanente e identificar quais as soluções e práticas mais viáveis que vão ao encontro da pretensão dos Procons de dar transparência às condições de escolha dos consumidores, para que eles possam usufruir conscientemente das soluções abrigadas pelo setor de seguros. ”

**Marcio Serôa de Araujo Coriolano**, Presidente da CNseg, junho de 2018

## Objetivos

- Disseminar a **Educação em Seguros**
- Estimular o **diálogo** e os **meios não litigiosos** de solução de demandas dos consumidores
- Contribuir para a **solução rápida e eficaz das demandas dos consumidores de seguros**
- Criar um ambiente de **harmonia e parceria**, e estabelecer uma **rede de relacionamento** entre as empresas e as entidades de proteção do consumidor
- Aprimorar as práticas de **relacionamento com o consumidor** de seguros

## Metodologia

1. Reuniões preparatórias para apresentação do projeto
2. Indicação dos Procons participantes
3. Seleção dos temas mais recorrentes nos Procons da região
4. Preparação das apresentações
  - Conceito e características do Produto
  - Base normativa e regulação aplicável
  - Problemas e soluções
5. Realização do Colóquio
  - 1º dia: Painéis Seguradoras
  - 2º dia: Painéis dos Procons
6. Reuniões devolutivas
  - Apresentação do monitoramento das demandas dos consumidores
  - Resultados e melhorias implementadas

# Procons do Nordeste

Encontros periódicos com Procons do Nordeste, Seguradoras e Varejistas (setembro de 2017, fevereiro e julho de 2018) para tratar sobre as demandas da venda do seguro nas lojas do varejo

## Queda no Número de Demandas no Procon/PE

- Redução de 15% entre 2016 e 2017
- Redução de 20% entre o 3º e 4º trimestre de 2017 (antes e após a reunião de setembro)

## Questionário de Avaliação da Venda de Seguros no Varejo

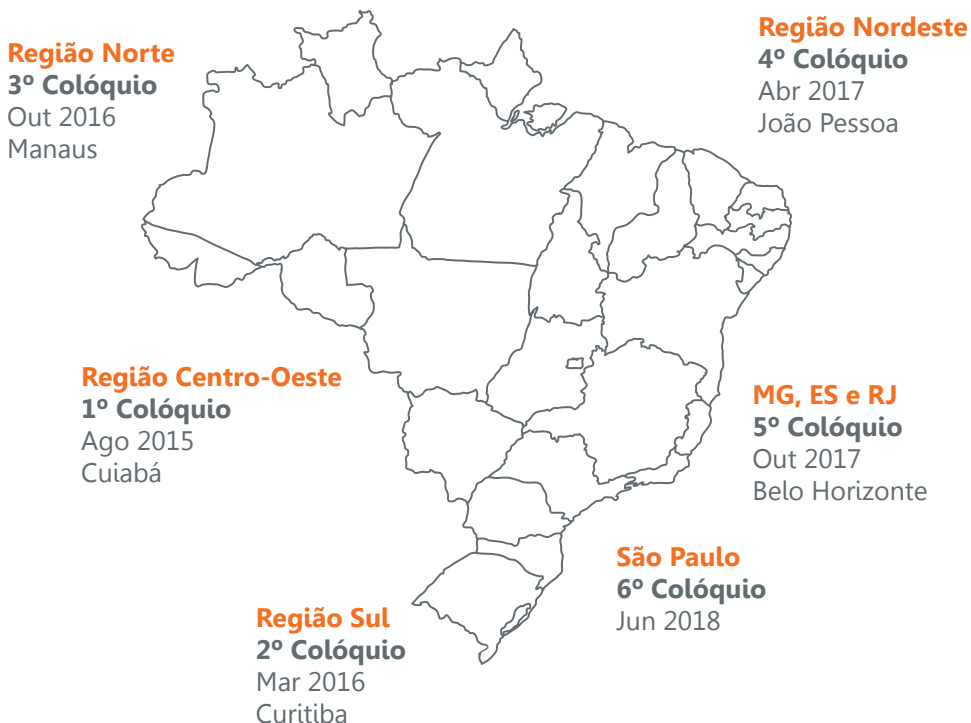
- Questionário desenvolvido pelo Procon/PE com sugestões do mercado de seguros para avaliar o momento de venda e pós-venda
- Aplicado pelos Procons de Pernambuco e Paraíba com os consumidores demandantes de seguro adquiridos no varejo

“ 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, abril de 2017

# Abrangência

Desde a primeira edição em 2015, foram realizados seis Colóquios nas diferentes regiões do País.



## Colóquios em Números

6

Edições cobrindo todo território nacional



457

Participantes



60%

274 membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

39%

177 representantes de seguradoras

1%

6 representantes do varejo no 6º Colóquio

## Temas Abordados

Os temas abordados nos Colóquios são definidos com base na quantidade de demandas que os Procons de cada região recebem: os ramos do seguro mais demandados são abordados nos painéis. Os dados são extraídos das plataformas públicas do SINDEC e Consumidor.gov.br

Seguro de Automóveis	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Saúde Suplementar			3º	4º	5º	
Seguro de Garantia Estendida	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Seguro Habitacional		2º				
Seguro DPVAT				4º	5º	6º
Seguro de Celulares	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Previdência Complementar Aberta			3º			

1º Centro-Oeste	4º Nordeste
2º Sul	5º Sudeste (MG, RJ e ES)
3º Norte	6º Sudeste (SP)

“ 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. ”

Rosana Techima Salsano, ex-Diretora de Previdência da Caixa Seguradora e Presidente da Comissão de Relações de Consumo da CNseg, junho de 2018

## Carta de Minas Gerais

Assinatura da **Carta de Minas Gerais** por **nove** seguradoras, **oito** organizações varejistas e tendo a CNseg, FenSeg e o IDV como anuentes.

Compromissos das áreas de RH, Compliance e Ouvidorias das empresas para reforçar:

- monitoramento da venda de seguros no varejo e demandas dos consumidores relacionadas à venda
- treinamento da força de vendas
- implantação de melhorias físicas nas lojas (pontos de referência, painéis informativos, disponibilização do Código de Defesa do Consumidor - CDC, representação de seguros, etc.)

## Novo Bilhete de Seguros

Após o 6º Colóquio, foi formado um Grupo de Trabalho com membros das seguradoras mais representativas do mercado de Seguro de Celular para desenvolver um novo bilhete que:

- seja o único documento entregue na venda e que contenha todas as informações sobre o seguro
- evidencie e exemplifique o que está coberto e o que não está coberto
- seja mais simples e claro para o consumidor

“ Temos aqui um trabalho de evolução, que não irá parar, pois agora temos que rever todos os trabalhos executados nos Colóquios e fazer o retorno das efetivas ações promovidas junto aos segmentos mais reclamados. Percebam que é um trabalho muito bem elaborado, extenso e sério, porque o mercado está realmente preocupado em atender bem o nosso cliente, que dá a sustentabilidade para o nosso negócio. ”

Silas Rivelle Junior, Ouvidor da Seguros Unimed e Presidente da Comissão de Ouvidoria da CNseg, junho de 2018



A Confederação das Seguradoras é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as empresas integrantes dos segmentos de Seguros, Previdência Privada Complementar Aberta e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.



Compreende os segmentos de seguros de danos, como bens e responsabilidades.



Compreende o segmento de proteção de pessoas, que inclui seguros de vida e planos de previdência privada.



Compreende o segmento de planos privados de proteção da saúde, nos âmbitos médico-hospitalar e odontológico.



Compreende o segmento de títulos de capitalização, que incluem soluções de acumulação e de negócios com sorteios.

Impresso em setembro/2018

[www.cnseg.org.br](http://www.cnseg.org.br)