

- CNSEG
- Rio de Janeiro – Março 2019

- Ricardo Morishita Wada

COLÓQUIOS DE
PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR
DE SEGUROS:
PERSPECTIVAS
PARA UM NOVO
CICLO

Histórico

- 5 anos de Colóquios de Proteção ao Consumidor de Seguros
- 2015, 2016, 2017, 2018 e **2019**
- **Metodologia** para sua elaboração, construção e execução
- **Resultados** – tangíveis e não tangíveis

Perspectiva Positiva

- **Espaços de diálogo e construção**
- **Valor importante para sociedade** – Construção de confiança na relação de consumo
 - Voluntária
 - Proativo
 - Formas de endereçar os conflitos

Momento Importante

- Recepção aos novos participantes e realização de um novo ciclo Brasil
- Aprofundamento e continuidade dos trabalhos realizados

Reflexão Estratégica

- Confiança **vai além** de uma sensível e bela campanha publicitária
- Conduta – Ações - **B.R.A.V.I.N.G.**
 - Boundaries
 - Reliability
 - Accountability
 - Vault
 - Integrity
 - Nonjudgment
 - Generosity

- Confiança de todos os participantes
- Não é algo que se encerra em um **único momento**, mas que se renova e se repactua continuamente
- Aprendizado com os **erros** e **renovação** de forças com os avanços

Ponto-chave
na construção
dos diálogos

Ponto-chave

- **Confiança** – Reduz conflitos, transformam relações e ... Contribui para o nosso desenvolvimento **econômico** e **social**

Comemoração do Dia do Ouvidor

- Confiança
- Curador dos conflitos de consumo ou Guardião dos consumidores dentro das empresas
- **Ouvidor** = tutela da confiança nas relações de consumo

Muito
Obrigado!

r.morishita@fcivitatis.com